Freiburg im Breisgau

Mehr Service dank KIX

[13.03.2019] Für die Anwenderbetreuung setzt der Servicedesk in der IT-Abteilung der Stadt Freiburg im Breisgau auf die Lösung KIX. Die Software findet auch in vier weiteren Ämtern und der Haustechnik des neuen Rathauses Anwendung.

Das Unternehmen Cape IT hatte sein Open-Source-basiertes Service-Management-System KIX noch nicht lange freigegeben, als der Servicedesk in der IT-Abteilung der Stadt Freiburg im Breisgau im Juni 2016 begann, die Eignung des Systems in einer Testumgebung zu prüfen. Sehr gründliche Tests waren unabdingbar, denn in der badischen Kommune lief die Vorgängerversion KIX4OTRS mit diversen Erweiterungen, die auch noch speziell auf die Anforderungen der Freiburger IT zugeschnitten waren. Die Umstellung auf KIX erfolgte im Dezember 2016.
Ziemlich genau fünf Jahre zuvor hatte die Stadtverwaltung Freiburg die Lösung OTRS eingeführt, um die Arbeiten im Helpdesk besser zu strukturieren. Seitdem waren einige Erweiterungen hinzugekommen. Bei allen Vorteilen haben solche Zusätze den Nachteil, bei jedem regulären Update der Basis-Software händisch nachgepflegt werden zu müssen. Prompt war der Versionsstand von OTRS bei Version 3.3 stehengeblieben.

Prozesse überdenken

Die Freiburger IT erkannte, dass KIX etliche ihrer bisherigen Erweiterungen bereits im Standardpaket enthält. Dazu gehört beispielsweise die Funktion Flächenstörung, die, wie die Testphase ergab, der Freiburger Erweiterung Mehrfachstörung gleichkommt. „Es ist ohnehin sinnvoll, auch mal die eigenen Prozesse zu überdenken“, erklärt Marcel Boos, Leiter der Anwenderbetreuung in der Freiburger IT-Abteilung. Eine Änderung der bisherigen Abläufe sei manchmal ökonomischer als die Erweiterung einer Software.
Ebenfalls problematisch hätte die ziemlich überholte Version 3.3 von OTRS werden können. Denn ein Update auf KIX verlangt zunächst Version 5 von OTRS in Kombination mit KIX4OTRS 8. Das erwies sich allerdings als kein großes Hindernis. „Das lief in einem Zug, wie eine einzige Umstellung“, berichtet Boos. Nennenswert war der zusätzliche Zeitaufwand nicht. Mehr Aufwand bereitete es, die Queues, also die Wartelisten zur Bearbeitung von Tickets, anzupassen, um die Bearbeitungsstruktur granularer zu gestalten. Boos: „Bei uns gibt es einen permanenten Veränderungsprozess.“
Geblieben ist die Anbindung der PostgreSQL-Datenbank und der PC-Inventardatenbank ZENworks von Novell sowie von GroupWise und eDirectory für die Benutzerdaten. Zu Letzterem parallel läuft der Verzeichnisdienst Active Directory, auf den die Freiburger IT endgültig umsteigen wird. Des Weiteren wird das Inventar der Universal Management Suite der Thin Clients von Anbieter IGEL im Service-Management verwaltet. KIX läuft wie zuvor auf einem mit VMware ESXi virtualisierten Server mit SUSE Linux Enterprise Server als Betriebssystem. Dieser Server obliegt der Obhut der städtischen IT. Die Administration der KIX-Anwendung, ihre Updates und Patches hingegen sind als Support-Auftrag an Cape IT übergeben worden. Auch Veränderungen und Erweiterungen führt jetzt das Chemnitzer Unternehmen aus. „Das war mir wichtig“, meint Boos, „weil solche Dinge immer wieder Schwierigkeiten machen. Cape kennt sich aus und der Support klappt einfach gut.“

Servicedesk-Mitarbeitern den Rücken freihalten

Der Servicedesk braucht einen freien Rücken. Er ist mit sechs Mitarbeitern besetzt, sechs weitere sind für die Anwenderbetreuung zuständig, also für Probleme der städtischen Beschäftigten mit Hard- und Software. Und zu betreuen ist deutlich mehr als vor fünf Jahren: Es geht mittlerweile um 3.000 Accounts und 2.500 Desktops. Das entspricht einer Steigerung von jeweils 500 Stück. Zugenommen hat dabei vor allem die Zahl der Thin Clients – von 450 auf 1.000. Bei den Desktops steht demnächst die Migration von Windows 7 auf Version 10 an.

Mit der Zahl der Desktops ist auch die der Tickets von etwa 50 auf 80 pro Tag gestiegen. Gründe für die stärkere Nutzung des Servicesystems sind unter anderem im geänderten Anwenderverhalten und in einer sich ausweitenden Nutzung zu sehen. So ist nicht nur in der IT-Abteilung die Erkenntnis gewachsen, dass die Arbeit dank des Systems in geordneten Bahnen verläuft.

Auch aufseiten der Endanwender hat sich einiges getan. Sie können sich bei Schwierigkeiten weiterhin per Telefon oder E-Mail an den Servicedesk wenden. Immer mehr nutzen jedoch ein Web-Portal, über das sie zudem Einblick in den Bearbeitungsstand ihrer Meldungen bekommen. Oder sie klicken auf ein Rettungsring-Icon (IBI-helpMe der Schweizer Firma IBITECH), das wie das Web-Portal Incident-Meldungen auslöst, zugleich Informationen über das betroffene System an den Servicedesk leitet und externe Anfragen abarbeitet.

KIX wird nicht nur im Bereich IT genutzt

Darüber hinaus haben die Anwender in jeder Dienststelle einen so genannten Kundensprecher, meist ein Power User, der Anliegen weiterleitet. Zwei Mitarbeiter des Serviceteams sind häufig für Schulungen und Informationsveranstaltungen vor Ort. „Das bringt sehr viel“, sagt Boos. „Das auch früher schon ganz gute Ansehen des Servicedesks ist noch gestiegen. Wir haben dazu beigetragen, dass sich die Reputation der IT in der Stadtverwaltung eindeutig verbessert hat.“

Das hat den Weg dafür geebnet, dass es in Freiburg eine Nutzung von KIX gibt, die über die Zwecke der IT hinausgeht. Die Online-Redaktion im Büro für Kommunikation der Stadt hat eine Queue, mit der sie interne Aufträge und externe Anfragen abarbeitet. Das Gleiche geschieht beim Geodaten-Management. Im Ferienbetreuungskalender ist eine Vielzahl von Freizeitaktivitäten für Kinder und Jugendliche über die städtische Website abrufbar. Die Registrierung der Veranstalter, die Genehmigung der Angebote und allgemeine Anfragen zur Ferienbetreuung laufen dabei über das Ticketsystem. Im neuen Rathaus, in das mehr als 700 Mitarbeiter der Stadtverwaltung umgezogen sind, wird die komplette Haustechnik über KIX verwaltet. Ziel ist es, nach und nach weitere Dienststellen mit der Cape-Software auszustatten. Die Ausweitung der Nutzung spricht für sich. Entsprechend zieht Boos Bilanz: „Wir sind zufrieden mit dem System; es läuft problemlos und macht genau das, was wir wollen.“

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe März 2019 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Freiburg im Breisgau, Cape IT, Service-Management