

KIX verbessert Service

[07.02.2020] Das IT-Servicezentrum der Universität Bayreuth hat nach Problemen mit OTRS eine Alternative gesucht und wurde mit KIX von Anbieter Cape IT fündig. Anforderungen waren eine möglichst hohe Ähnlichkeit zum alten System und ein langfristiger Support.

Nach Problemen mit dem Open Technology Real Services (OTRS) wollte eine Abteilung der Universität Bayreuth eine für die Anwender ähnlich zu nutzende Alternative – aber mit Support. Fündig wurde sie beim Open-Source-basierten Service-Management-System KIX vom Unternehmen Cape IT. Dieses wird nicht für den klassischen User Helpdesk, sondern zur Erledigung von Verwaltungsaufgaben im Unibetrieb genutzt.

Für die Meldung der alltäglichen Probleme der Anwender setzt das IT-Servicezentrum der Universität Bayreuth auf eine selbstentwickelte Software. OTRS hingegen nutzten einige Bereiche der zentralen Verwaltung der Universität seit Jahren, um eingehende E-Mails der Studierenden und daraus folgende Organisationsaufgaben systematisch abzuarbeiten.

Doch das Upgrade von OTRS Version 4 auf 5 wollte nicht gelingen – und das obwohl das Ticketing-System nicht durch Erweiterungen verändert war. Thomas Schoberth, Leiter der für die Univerwaltung zuständigen Abteilung im IT-Servicezentrum der Universität Bayreuth, überraschte das wenig: „Die Entwicklung von OTRS und Schwierigkeiten mit dem Support waren damals ein Thema auch anderer Universitäten im ZKI.“ Im Verein ZKI (Zentren für Kommunikation und Informationsverarbeitung in Forschung und Lehre) bekam Schoberth auch den Hinweis auf KIX.

Ähnliche Lösung

Die Entscheidung für das Service-Management-System von Cape IT war nach einer Beurteilung anderer Produkte schnell gefallen. „Es war sehr wichtig, dass KIX der alten Lösung so stark ähnelt, dass unsere Anwender den Übergang problemlos schaffen“, erklärt Schoberth und ergänzt. „Etwas vollständig anderes kam nicht ernsthaft in Betracht. Aber für die neue Lösung wollten wir unbedingt Unterstützung bei der Installation und möglichen Erweiterungen sowie langfristig zuverlässigen Support.“

Am 10. Januar 2018 begann das KIX-Projekt an der Universität Bayreuth. Der erste Schritt war das Upgrade auf OTRS 5.0 als Voraussetzung für die Migration auf KIX. Dann wurde KIX zunächst auf einem Testsystem aufgesetzt und schrittweise die Nutzergruppen in diese Umgebung eingebunden sowie die Migration geprobt. Nachdem auf dem Testsystem alles funktionierte, folgte die endgültige Migration. Integriert wurde dabei eine bisher eigenständige OTRS-Umgebung des Sprachenzentrums der Universität. Bei Cape IT waren zehn Arbeitstage gebucht, ohne konkreten Zeitplan. „Jede Seite hat im wöchentlichen Rhythmus bis zum nächsten Termin Aufgabe für Aufgabe durchgearbeitet. Zügiger hätte es kaum laufen können“, resümiert Schoberth.

Geschmeidiger Umstieg

Am 28. März 2018 ging die Lösung produktiv. „Mir war ein geschmeidiger Umstieg wichtig gewesen, um nicht viele Schulungen machen zu müssen“, berichtet Thomas Schoberth. „Und das hat wunderbar geklappt. Widerstände gab es überhaupt nicht.“ Im Gegenteil: Es kam gut an, dass die Benutzeroberfläche an die Corporate Identity der Hochschule angepasst war, kleinere Verbesserungen die Bedienung

erleichterten und eine Sidebar ein paar Informationen zu dem anfragenden Benutzer aus der Informix-Datenbank liefert.

Jetzt nutzen das System neben den bisherigen Anwendern (Prüfungsämter, Studierendenkanzlei und Raumverwaltung) auch das Sprachenzentrum, der Teilbereich International Students des International Offices sowie das Stellenportal Karriereservice und Unternehmenskontakte (KuK), das Studierende und Firmen zum Beispiel für Praktika zusammenbringt. Die Nutzergruppen sind mit jeweils bis zu zehn Personen zwar überschaubar, sie erhalten aber viele Anfragen pro Monat. So bearbeiten beispielsweise zwei Mitarbeiter der Raumverwaltung monatlich rund 500 Anfragen zur Vergabe von Hörsälen. Die Studierendenkanzlei kommt zu Semesterbeginn auf bis zu 2.000 Tickets.

Erweiterung geplant

Die Tickets, in der Regel Anfragen, erreichen die Abteilungen nicht per Telefon oder über das Portal, sondern ausschließlich per E-Mail. In den größeren der Gruppen verteilen die Referatsleiter oder Hilfskräfte die Tickets auf Queues (maximal eine Ebene tief), die Mitarbeitern oder Themen zugeordnet sind.

Schubert ist „sehr zufrieden mit Cape IT und KIX“. Er sagt: „Wenn wir neue Ideen oder Anforderungen haben, werden wir das auch wieder mit Cape machen.“ Eine Erweiterung ist schon geplant: Es soll ein Export von abgeschlossenen Tickets in das Dokumenten-Management-System d.3 von d.velop entwickelt werden. Das Prüfungsamt soll relevante Tickets der Studierenden in deren elektronische Akte geben können, ohne dabei die Tickets erst in PDFs umwandeln zu müssen.

()

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Cape IT, d.3, KIX, Open Source Software, OTRS, Service-Management, Ticketsystem