

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN



HTP GMBH

PROJEKTÜBERSICHT

Auftraggeber: *htp GmbH, Hannover*

Business: *Einer der größten regionalen Telekommunikationsanbieter in Deutschland.*

Anschlussgebiet: *Hannover, Hildesheim, Braunschweig, Peine, Wolfenbüttel und Hameln-Pyrmont.*

Mitarbeiter: *Über 230.*

Lösung: *KIX Pro. Upgrade auf die Version 17.11.0-0 in Planung.*

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN

Die Firma htp gehört bereits seit einigen Jahren zu unserem Kundenstamm, in Kürze werden wir bei ihnen KIX Pro in der Version 17.11 implementieren. Nachdem anfänglich nur Serviceanfragen der Kunden mit KIX bearbeitet worden sind, setzt das Unternehmen die Software inzwischen auch für innerbetriebliche Prozesse erfolgreich ein. Daran sieht man, dass ein Projekt eigentlich nie einen Endpunkt hat, sondern wir dabei behilflich sind, dass der Kunde seine Arbeitsabläufe immer weiter optimieren kann.



Rico Barth, Geschäftsführer Cape IT GmbH

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN



Die htp GmbH tritt mit einem frischen und sympathischen Erscheinungsbild auf und verbindet als einer größten regionalen Telekommunikationsanbieter Deutschlands eine große Zahl an Menschen in Hannover, Hildesheim, Braunschweig, Peine, Wolfenbüttel und Hameln-Pyrmont miteinander.

Ausgangssituation

Mit einem Umsatz von 70,3 Millionen Euro und über 230 Mitarbeitern gehört htp zu den größten regionalen Telekommunikationsanbietern in Deutschland. Das Unternehmen ist mit rund 110.000 Privat- und Geschäftskunden schwerpunktmäßig in Hannover, Hildesheim, Braunschweig, Peine, Wolfenbüttel und Hameln-Pyrmont tätig. Gesellschafter sind der hannoversche Energieversorger energycity AG und die Oldenburger EWE AG. Zunehmend konzentriert sich htp als Spezialist für den Internetausbau im ländlichen Raum auch auf die Glasfaser-Infrastruktur in Ballungsräumen und Gewerbegebieten.

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN

Umsetzung

„KIX ist die Kontakt-Schnittstelle zwischen uns und unseren Kunden, KIX ist sozusagen die Tür, durch die unsere Kunden zu uns kommen und deshalb extrem wichtig für uns“, sagt Bärbel Reichelt, Leiterin IT Infrastruktur und Services bei htp. Sie betont dabei, wie wichtig ein unkomplizierter, angenehmer Zugang zu Meldungen aller Art ist – sowohl für Kunden als auch für Mitarbeiter.

Um eine reibungslose Interaktion mit den Kunden zu gewährleisten, hatte htp sich schon vor über zehn Jahren für das Ticketsystem OTRS Community Edition entschieden, welches die Chemnitzer cape IT GmbH implementiert hat. „Neben Verlässlichkeit und zügigen Reaktionszeiten sind mir bei einem Dienstleister Kompetenz, Ehrlichkeit und Transparenz besonders wichtig“, erklärt Bärbel Reichelt. Deshalb funktioniert die Zusammenarbeit mit cape IT so prima, sagt sie. Mehr noch: „Cape IT zerbricht sich unseren Kopf, macht sich Gedanken, was für uns gut oder schlecht ist, welche Konsequenzen aus unseren Wünschen folgen könnten. Dabei hatten wir noch nie ein Gefühl von Massenabfertigung.“

Cape IT führte htp 2017 an das Service Management System KIX heran. Im Vergleich zur bis dahin eingesetzten OTRS Community Edition lassen sich damit Arbeitsprozesse und Aufgaben noch effizienter gestalten und abbilden. „Das klang in unseren Ohren perfekt“, so Bärbel Reichelt. Dank der jahrelangen, positiven Erfahrungen mit cape IT habe htp nicht lange gezögert und in einem ersten Schritt die Migration zweier Instanzen der OTRS Community Edition in eine zentrale KIX-Instanz vollzogen. Diese Entscheidung hat sich ausgezahlt: „KIX überzeugt uns durch Funktionsumfang, Flexibilität und individuelle Anpassungsmöglichkeiten. Durch die leichte und intuitive Bedienung fiel uns der Übergang sehr leicht.“

2018 wurde das htp Incidentmanagement dann mit KIX inklusive der Schnittstelle zum htp Customer-Relationship-Management (CRM) abgebildet. Mithilfe von KIX kann htp in seiner eigenen Systemumgebung nun Service-Tickets generieren. So können die htp-Mitarbeiter die Anfragen und Probleme ihrer Kunden systematisiert in die passenden Arbeitsabläufe einspeisen und schneller bearbeiten. Die optionalen Module von KIX ermöglichen es dem Telekommunikationsanbieter zudem, die verschiedenen IT-Schnittstellen leichter zu integrieren. Für die Kunden bedeutet das eine kürzere Wartezeit und eine schnellere Behebung von Problemen.

Während htp das Service Management System anfangs hauptsächlich für kundenbezogene Serviceprozesse nutzte, wickeln einige Abteilungen heute auch interne Vorgänge und Service Requests damit ab. Die Abteilungen Einkauf und

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN

Verwaltung bearbeiten mit KIX zum Beispiel interne Beschaffungsanfragen. Auch das Gebäudemanagement wird von hier zentral verwaltet und gesteuert. In den technischen Abteilungen wird die KIX-Software dagegen für Bereitschafts- und Wartungseinsätze genutzt, aber auch für die Dokumentation von CERT-Meldungen. Schnell wurde den Nutzern bewusst, welche Vorteile das System etwa gegenüber Gemeinschaftspostfächern hat: Alle Mitarbeiter haben stets den Überblick, wer woran arbeitet und wann ein Vorgang abgeschlossen ist.

Ausblick

Derzeit ist auch schon ein Upgrade auf KIX Pro in der Version 17.11.0-0 in Arbeit. Dies soll unter anderem die Arbeitsabläufe im Servicecenter sowie auch Störungs- und Bedarfsmeldungen an den technischen Betrieb weiter optimieren. „Vorgänge transparent und nachvollziehbar zu dokumentieren, ist das A und O unserer täglichen Arbeit. Das erleichtert nicht nur uns das Leben, sondern auch das unserer Kunden“, sagt Bärbel Reichelt abschließend. Das geplante Update sei dann noch lange nicht das Ende der Fahnenstange, ist Reichelt überzeugt: „Gemeinsam mit cape IT werden wir uns auch in Zukunft weiterentwickeln. Ganz individuell.“



Die übersichtliche und einfache Servicestruktur der htp GmbH geht Hand in Hand mit dem reibungslosen Ablauf der internen Geschäftsprozesse und sorgt so für eine hervorragende User Experience.



htp GmbH

„KIX überzeugt uns durch Funktionsumfang, Flexibilität und individuelle Anpassungsmöglichkeiten. Durch die leichte und intuitive Bedienung fiel uns der Übergang sehr leicht.“

– Bärbel Reichelt, Leiterin IT Infrastruktur und Services

Mailänder Straße 2
30539 Hannover
www.htp.net

ÜBER CAPE IT

Die c.a.p.e. IT GmbH ist als Hersteller der Open Source Software KIX und KIX Pro branchenüber-greifender Spezialist für Geschäftsprozesse im IT und technischen Service. Das Unternehmen mit Stammsitz in Chemnitz beschäftigt aktuell rund 50 erfahrene, ITIL-zertifizierte Mitarbeiter an zwei Standorten und kann auf jahrelange Projekterfahrung und umfangreiches Fachwissen zurückgreifen.

Zahlreiche praxiserprobte Zusatzmodule zur Daten- und Systemintegration sowie für das Wartungs- und Instandhaltungsmanagement, die Leistungsabrechnung und das Berichtswesen tragen zur nachhaltigen Optimierung der Serviceprozesse bei. Als führender Dienstleister unterstützt die c.a.p.e. IT GmbH bei Schulung und Upgrade sowie mit umfassendem Service und Support. Zudem engagiert sie sich in den entscheidenden Branchenverbänden wie der Open Source Business Alliance, BITKOM und itsMF.

KIX

c.a.p.e. IT GmbH · Schönherrstraße 8 · 09113 Chemnitz
Telefon: 0371 270956-20 · Fax: 0371 270956-25
E-Mail: info@cape-it.de

www.kixdesk.com

Dokumentstand: September 2020