



it management

Der Motor für Innovation
Juli/August 2023

**SONDERDRUCK FÜR
KIX SERVICE SOFTWARE**

Gelassen in die Zukunft

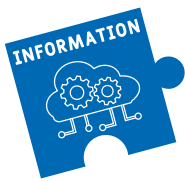


Gelassen in die Zukunft

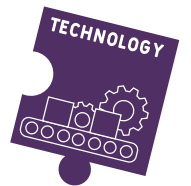
NEUE ITSM-LÖSUNG FÜR
DAS HELMHOLTZ-ZENTRUM DRESDEN-ROSSENDORF



Bild: HZDR/Oliver Klüg



Gelassen in die Zukunft



NEUE ITSM-LÖSUNG FÜR DAS HELMHOLTZ-ZENTRUM DRESDEN-ROSSENDORF

Am nordöstlichen Rand von Dresden liegt das Helmholtz-Zentrum Dresden-Rossendorf (HZDR). Was einst ein Relikt des Kalten Krieges war, ist heute ein unverzichtbarer Zukunftsstandort. Rund 1.500 Wissenschaftler forschen hier in den Gebieten Gesundheit, Energie und Materie. Damit die internen Abläufe reibungslos funktionieren, war ein neues IT-Service-Management-System dringend notwendig. Und das fanden die Verantwortlichen quasi in der Nachbarschaft.

Auf ihrem Weg zur Arbeit begegnen die Mitarbeiter des HZDR jeden Tag Marie Curie, Otto Hahn oder Ernest Rutherford – die Straßen des 186 Hektar großen Areals tragen die Namen berühmter Wissenschaftler des 19. und 20. Jahrhunderts. Und auf ihren Spuren wandeln die Forscher noch heute: Sie beschäftigen

sich mit Strahlenphysik, und auch Projekte zur Krebsforschung werden hier vorangetrieben. In jüngster Zeit war das HZDR auch daran beteiligt, Gegenmaßnahmen für das Corona-Virus zu entwickeln. Beispielsweise hat das Institut CASUS (Center for Advanced Systems Understanding) beim Projekt Folding@Home freie Rechenkapazitäten zur Verfügung gestellt, um die komplexen Proteinstrukturen des Virus zu entschlüsseln.

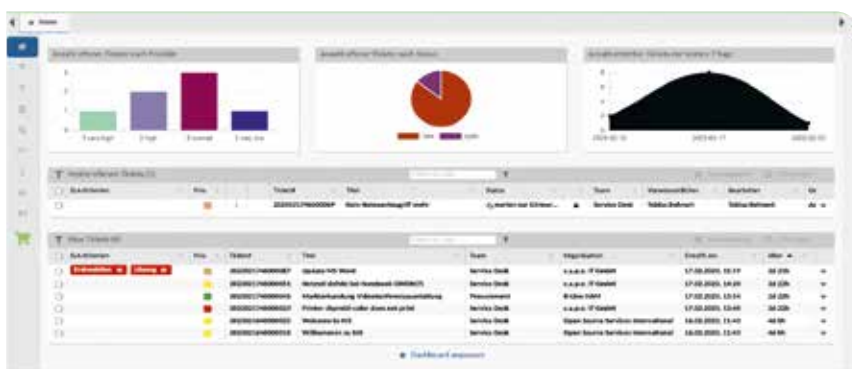
Mit der Gründung des Zentralinstituts für Kernphysik wurde 1956 der Grundstein für das heutige Areal in Rossendorf gelegt. Als Zentralinstitut für Kernforschung wurde es kurze Zeit später Teil der Akademie der Wissenschaften der DDR. Mit einer Leistung von zehn Megawatt befand sich hier unter anderem der größte Forschungsreaktor der DDR – er blieb bis

1991 in Betrieb, 2019 wurde der Rückbau abgeschlossen. Nach dem Fall der Mauer wurde der Standort als Forschungszentrum Rossendorf neu gegründet. Seit der Aufnahme in die Helmholtz-Gemeinschaft Deutscher Forschungszentren 2011 trägt er schließlich seinen aktuellen Namen. Das HZDR ist heute das größte Forschungszentrum in Sachsen und mehr denn je auf eine verlässliche IT-Infrastruktur angewiesen.

Die Lösung aus der Nachbarschaft

Das HZDR setzte viele Jahre auf ein Ticketsystem, das die IT-Mitarbeiter selbst entwickelt hatten. Mit der wachsenden Anzahl der Forschungsfelder wurden aber auch die Anforderungen an die IT immer komplexer. Die Arbeit war damit zwar noch möglich, doch die User wurden immer unzufriedener. Wichtige Features wie eine Volltextsuche oder das Erstellen von FAQs gab es nicht. Auch die Oberfläche war nicht sehr intuitiv und generell nicht mehr zeitgemäß.

Olaf Ruddigkeit, Leiter User Services am HZDR, und sein Team machten sich also auf die Suche nach einem neuen IT-Service-Management-System. Dafür erstell-



Agenten-Dashboard mit neuen Tickets inkl. SLA's, Prioritäten und Verantwortlichkeiten

ten sie im ersten Schritt ein Lastenheft, in dem sie die wichtigsten Anforderungen an das neue System zusammenfassten. Weil das HZDR eine öffentliche Einrichtung ist und diese nach Vorgabe der Bundesregierung vermehrt Open Source-Lösungen einsetzen sollen, fielen proprietäre Systeme weg. Vier ITSM-Lösungen schafften es in die engere Auswahl, und die Wahl fiel auf KIX vom Chemnitzer Unternehmen KIX Service Software.

Die Anforderungen aus dem Lastenheft wurden erfüllt, so Olaf Ruddigkeit: „Das neue System sollte alle Funktionen eines klassischen Ticketsystems haben. Jetzt können wir darüber hinaus auch die verschiedenen Mandanten abbilden, Rechte rollenbasiert verteilen und dynamische Felder frei konfigurieren, ohne auf die Hilfe des Entwicklers angewiesen zu sein.“ Auch aus finanzieller Sicht ist Ruddigkeit zufrieden: „Bei anderen Systemen erfolgt die Abrechnung oft nach der Anzahl der einzelnen Service-Mitarbeiter, bei der On-Premises-Variante von KIX ist die Zahl egal. Das ist wirklich ein faires Abrechnungsmodell.“

Zusätzlich können die IT-Mitarbeiter verschiedene Bereiche gebündelt in einem System abbilden: „Das Incident Management, also das eigentliche Ticketsystem, sowie das Facility Management, Aufträge für das Labor und für die Forschungstechnik laufen nun alle in einem System zusammen. Das erleichtert auch die Schulungen der Mitarbeiter“, so Ruddigkeit.

Das Herzstück des IT-Service-Managements

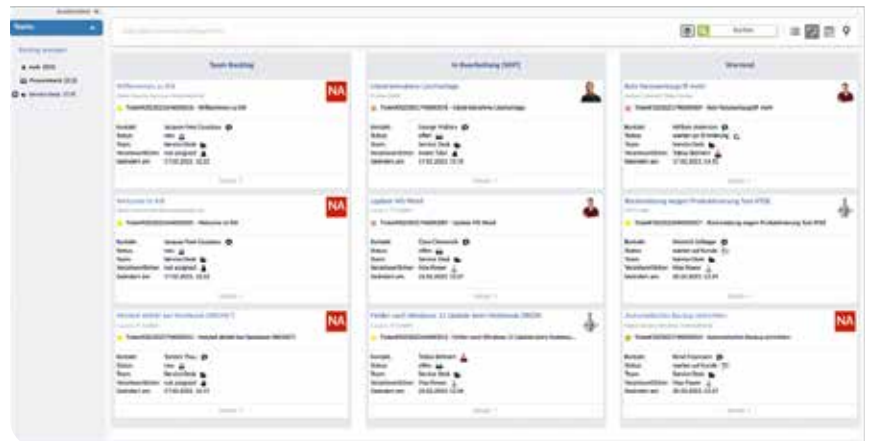
Beim Helmholtz-Zentrum Dresden-Rossendorf besteht das IT-Service-Management aus vier Teilen: Dem Unified Endpoint Management, einer zentralen Datenbank, der Monitoring Software Checkmk und nun KIX als Herzstück des IT-Service-Managements.

Die Inventarisierung und Patchverteilung erfolgt beim Unified Endpoint Management, auch Desktop Central genannt. Alle Assets, User, Benutzerdaten und Stand-

orte sind in einer Datenbank hinterlegt und werden im Anschluss in KIX gemanged. Auch die Monitoring-Software Checkmk versorgt das neue ITSM-System mit Informationen: „Hier kommen sämtliche Störungsmeldungen im Managementsystem an, etwa bei ausgefallener Hardware“, erklärt Olaf Ruddigkeit. Am HZDR sind etwa 40 Mitarbeiter für die IT zuständig. Sie bearbeiten rund 14.000 Tickets pro Jahr und können auf über 50.000 Assets in der Datenbank zugreifen.

Die neue ITSM-Lösung ist auch mit einem Self Service Portal ausgestattet, mit dem die Mitarbeiter ein neues Ticket erstellen können. Durch verschiedene Kategorien lassen sich Störungen so zielgerichtet zuordnen. Die User können sich aber auch direkt an die lokalen Administratoren in den verschiedenen Instituten wenden. Sollten diese keine Problemlösung finden, landet das Ticket beim Service Desk von Olaf Ruddigkeit und seinem Team.

Besonders das integrierte Kanban-Board hat sich als sehr nützlich für die tägliche Arbeit erwiesen. Die Mitarbeiter haben damit eine visuelle Darstellung, ob ein Projekt bereits abgeschlossen ist bzw. welchen Zwischenstand es hat. Das hat vor allem die Arbeit in den Laboren vereinfacht: Aufgrund beschränkter Kapazitäten müssen die Mitarbeiter hier nach Terminen arbeiten. Verzögern sich Laboraufträge, werden sie direkt darüber informiert. Überschneidungen und doppelte Arbeiten gehören damit der Vergangenheit an.



Mit dem Kanban-Board haben die Mitarbeiter des HZDR den Überblick über alle Vorgänge

Pläne für die Zukunft

Im Moment wird das neue ITSM-System für verschiedene Bereiche eingesetzt, darunter das Störungsmanagement samt Flächenstörungen, Serviceverträge und Service Level Agreements, Knowledge sowie Changemanagement beziehungsweise Berichtswesen. Weitere Funktionen sollen in Zukunft folgen: „Wir arbeiten bereits am Aufbau einer Gerätedatenbank. Auch das Auftragsmanagement und das Administrationstool möchten wir bald integrieren“, so Ruddigkeit.

Das langfristige Ziel von ihm und seinen Kollegen ist es, den gesamten IT-Service-Katalog des HZDR in KIX abzubilden. Mit den bisherigen Ergebnissen ist er zufrieden: „Smarte Funktionen, nützliche optionale Erweiterungen, intuitive Bedienung, Open Source – jetzt haben wir ein zukunftssicheres ITSM-System. Und auch die Zusammenarbeit mit unseren Chemnitzer Nachbarn war hervorragend. Was die IT angeht, kann ich den nächsten Jahren gelassen entgegenblicken.“

Julien Herrmann | www.kixdesk.com

KIX Service Software GmbH
Schönherrstr. 8
09113 Chemnitz



KIXCONF
ANWENDERKONFERENZ



LIVE IN CHEMNITZ

**KIX Best
Practice,
Workshops &
jede Menge
Networking**

kixconf.com

KIX
SERVICE SOFTWARE

MEHR INFOS UND
KIX TESTEN?

**Unser Team
steht bereit!**

+49 371 270 956 20

info@kixdesk.com



kixdesk.com