

CeBIT 2010: cape it easy

Hannover Zum zweiten Mal ist die c.a.p.e. IT GmbH auf der CeBIT präsent. Wieder unterstützt die Univention GmbH ihren Premium-Partner mit einem gemeinsamen Stand (B36) in Halle 2. Auch in diesem Jahr liegt der Fokus des Messeauftritts von c.a.p.e. IT auf den einfach anzuwendenden, plattformunabhängigen Lösungen für Mittelstands- und Großkunden sowie öffentliche Auftraggeber. Zu den Highlights zählen die neue KIX-Produktreihe mit der Eigenentwicklung KIX4OTRS und dem Komplettpaket **KIXbox**®.

Für die auf dem Markt agierenden Organisationen ist es wichtig, über eine zentrale und übersichtliche Datenbasis zu verfügen. Dabei sollen die Kundenservice-Mitarbeiter trotz der immensen Datenmengen aus der internen und externen Kommunikation den Überblick bei der Datenverwaltung behalten. Das von c.a.p.e. IT entwickelte Modul „Customer Information and Communication System“ (OTRS::CiCS) zur Bearbeitung von Kundenanfragen und -aufträgen wurde umfassend im Rahmen der Kooperation „Kompetenzinitiative Usability (KiU)“ mit der TU Chemnitz optimiert.

In die neue Version des bereits in der Praxis bewährten Moduls OTRS::CiCS integrierte c.a.p.e. IT das aus dem KiU-Projekt gewonnene Know-how. Dabei überprüften die Studenten und wissenschaftlichen Mitarbeitern u.a. der Professuren Arbeitspsychologie und Arbeitswissenschaft die Ausrichtung der Software nach internationalen Usability-Normen. In der zweiten Phase haben sie die Bedienung mittels Blickverfolgungsmethoden sowie Kognitionspsychologie analysiert und optimiert. Auch Anregungen der Mitarbeiter des Chemnitzer Universitätsrechenzentrums, einem langjährigen OTRS-Anwender, trugen zur Weiterentwicklung der Software bei.

Somit unterstützt c.a.p.e. IT mit ihren innovativen Angeboten noch gezielter und effizienter den Mittelstand, der nach professionellen und individuell angepassten Lösungen im Bereich Service Management sucht. Inzwischen wurde das Modul OTRS::CiCS in KIX4OTRS umbenannt, um den Ergonomiegewinn durch das KiU-Projekt deutlich zu würdigen. Mit KIX4OTRS und dem neuen Komplettpaket **KIXbox** startet c.a.p.e. IT die KIX-Produktlinie.

Die Vorgehensweise und die Projektergebnisse werden Nina Bär, Mitarbeiterin der TU Chemnitz, und Rico Barth, Geschäftsführer c.a.p.e. IT auf der CeBIT 2010 vorstellen. Der Vortrag „Kompetenzinitiative Usability – Wie das KiU-Projekt Kundenservice ergonomischer macht“ findet am Mittwoch, den 3. März 2010, von 10:00 bis 10:45 Uhr im Open Source Forum, Halle 2 statt.

Aktuelle Ereignisse rund um c.a.p.e. IT auf der CeBIT 2010 werden live über Twitter gesendet. Verfolgen Sie das Geschehen auf: <http://twitter.com/capeit>.

Mehr Informationen zum KiU-Projekt: <http://www.kiu-online.de>

Pressekontakt:

Yvonne Förster

c.a.p.e. IT GmbH
Annaberger Straße 240
09125 Chemnitz
Fon: 0371 5347 620
Fax: 0371 5347 625
info@cape-it.de
www.cape-it.de

Stand: 24. Februar 2010