

## **KIX4OTRS umfangreichstes OTRS-Modul nach OTRS::ITSM**

**Die c.a.p.e. IT GmbH stellt auf der diesjährigen CeBIT die neue Version 4.1 von KIX4OTRS vor. Es ist das zweitgrößte Zusatzmodul für OTRS.**

Chemnitz, 23.02.2012 – Immer deutlicher profiliert sich die c.a.p.e. IT GmbH als Spezialist für prozessorientiertes, benutzerfreundliches IT Service Management auf Open-Source-Basis. Die neue Version 4.1 von KIX4OTRS ist mit rund 160.000 Zeilen Quellcode die umfangreichste Erweiterung zu OTRS, die nicht selbst vom gleichnamigen Anbieter aus Bad Homburg stammt. Dessen einst als Help Desk-System gestartetes OTRS hat dieser Hersteller durch das Zusatzmodul OTRS::ITSM für ITIL-konforme Service-Prozesse ausgebaut. Das Modul KIX4OTRS der c.a.p.e. IT GmbH aus Chemnitz ist inzwischen fast so mächtig und erweitert die Gesamtlösung noch einmal: Es macht IT Service Management für die Anwender vor allem benutzerfreundlicher, besser integrierbar und leichter zu konfigurieren. Damit unterstreicht das auf OTRS und Service-Prozesse spezialisierte Chemnitzer Unternehmen seine Bedeutung in diesem Segment.

In KIX4OTRS 4.1 spiegeln sich typische Eigenschaften von Open-Source-Entwicklung wider: In dem Produkt sind Erfahrungen und Anforderungen aus Kundenprojekten eingeflossen, die nun als Open Source frei zur Verfügung stehen. Die seit 2008 entwickelte Software vereint viele Ergonomieverbesserungen für das Standard-OTRS. Sie beruhen auf einem wissenschaftlichen Usability-Projekt mit der TU Chemnitz sowie Anregungen von Kunden und Anwendern aus der Praxis. Dazu gehören zum Beispiel das simple Navigieren mittels Karteikartenreitern und Baumstrukturen, was einzigartig für OTRS ist. Ebenso besteht die Möglichkeit, Vorgangsvorlagen für IT-Anwender und Service-Mitarbeiter mittels „Quick-Tickets“ bereitzustellen, Textbausteine kontextabhängig zu nutzen oder Vorgänge und IT-Inventar mit einem Klick zu verknüpfen. Mit KIX4OTRS 4.1 lassen sich Workflows denkbar einfach konfigurieren. Die intelligente Integration von Daten aus CRM, ERP und Warenwirtschaft, Telefonanlagen, Inventarisierungssystemen oder Wissensdatenbanken vereinfachen und beschleunigen die Abläufe im IT Service um ein Vielfaches.

Um insbesondere die Integration von Wissensdatenbanken voranzutreiben, hat die c.a.p.e. IT GmbH kürzlich mit der OMQ GmbH aus Berlin eine Partnerschaft geschlossen. Das Thema Wissensmanagement in OTRS wird in diesem Jahr eine große Bedeutung für das Chemnitzer Unternehmen haben. „Wir greifen die entscheidende Frage von Serviceteams in aller Welt auf“, bringt es Rico Barth, Geschäftsführer von c.a.p.e. IT auf den Punkt: „Wie können wir jederzeit gezielt auf unser gesamtes Wissen zugreifen?“ In Vorträgen und Live-Demos am CeBIT-Stand (D48, Halle 2) zeigt das Unternehmen, wie einfach es ist, mit der in OTRS und KIX4OTRS integrierten OMQ-Wissensdatenbank Zeit und Kosten im Service-Prozess einzusparen. Barth: „Die schnelle Aufbereitung von angefallenem Wissen und dessen zügige Bereitstellung im Service Desk macht den Qualitätsunterschied aus, der Unternehmen voneinander abhebt.“

### **Über die c.a.p.e. IT GmbH, Chemnitz:**

Die c.a.p.e. IT hat sich auf die Optimierung der Geschäftsprozesse im Service spezialisiert. Das Chemnitzer Unternehmen ist in Mitteldeutschland wichtigster Dienstleister und Anbieter von OTRS-basierten Service-Management-Produkten sowie Integrationsmodulen und Ihr Lösungspartner für OTRS-Projekte. Die Mitarbeiter haben teilweise über 10 Jahre Projekterfahrung im IT Service Management. Neben der Integration des Client Management Systems opsi in OTRS entwickelt die c.a.p.e. IT das OTRS-basierte Service-Modul KIX4OTRS, die Service Management Komplettlösung KIXbox und passt OTRS an die individuellen Kundenbedürfnisse an.

### **Kontakt:**

Yvonne Förster, c.a.p.e. IT GmbH  
Annaberger Str. 240, 09125 Chemnitz  
Tel.: 0371 / 5347-620  
E-Mail: [info@cape-it.de](mailto:info@cape-it.de)  
<http://www.cape-it.de>