

Neue Version zum Download: KIX4OTRS 3.3 für OTRS::ITSM 2.0

Chemnitz, 27. Juli 2010 – Ab sofort stellt die c.a.p.e. IT GmbH das Open Source Modul KIX4OTRS in der Version 3.3 als KIX-Erweiterung für OTRS::ITSM 2.0 zur Verfügung. Mit dieser Applikation lassen sich Change-Prozesse im IT-Service-Management ITIL-konform abbilden. Die neue Version bietet dafür mehr Funktionen und Features sowie Verbesserungen am Layout, welche die Benutzerfreundlichkeit erhöhen.

Die Portierung von OTRS ITSM 2.0 in die KIX-Produktlinie ermöglicht es, Änderungen an einer IT-Infrastruktur standardisiert aufzunehmen, zu kategorisieren, zu planen und kontrolliert umzusetzen. Das integrierte Change Management bildet eine verlässliche Grundlage, um alle Anpassungen an den IT-Prozessen und der IT-Infrastruktur bei minimalen Risiken durchzuführen. KIX4OTRS dokumentiert und verwaltet die Relationen zwischen Changes, Work-Orders, Tickets, Services, CIs und FAQ-Artikeln, was die Transparenz laufender Prozesse in einer IT-Organisation verbessert.

c.a.p.e. IT hat die Automatismen in den Eingabefeldern von KIX4OTRS ausgebaut, was die Zeit für die Ticketbearbeitung verkürzt. So gibt es eine automatische Vervollständigung und Zuordnung des gesuchten Datensatzes bei der Ticketsuche oder bei der Zuordnung des Kunden zum Ticket. Des Weiteren hat c.a.p.e. IT den Ticket-State-Workflow, einen integrierten Workflow-Konfigurator im Administrationsbereich, funktional verbessert.

Neben dem Agenten-Frontend wurde auch das Kunden-Frontend angepasst. Dem Kunden stehen nun ebenfalls Textbausteine zur Verfügung, das beschleunigt und vereinfacht die Eingabe von Anfragen und Meldungen. Der Anwender spart dadurch Zeit und erhält gleichzeitig eine Art Leitfaden, so dass keine wichtigen Informationen vergessen werden. Darüber hinaus sind die Textbausteine in der aktuellen Version nicht nur queue-, sondern auch typabhängig konfigurierbar.

Das neue KIX4OTRS verbessert die tägliche Abwicklung der Serviceprozesse und bleibt dabei benutzerfreundlich und einfach zu managen. Die neue Version steht unter <http://www.cape-it.de/download> bereit.

Über c.a.p.e. IT GmbH:

Die c.a.p.e. IT® GmbH hat sich auf IT-Infrastruktur und Servicemanagement spezialisiert. Das Chemnitzer Unternehmen ist ein wichtiger Anbieter von Open-Source-Software und darauf abgestimmten IT-Infrastrukturprodukten. Die Mitarbeiter beraten herstellerunabhängig, optimieren Workflows und passen Softwarelösungen an bestehende Prozesse an. Das Unternehmen ist Partner von IBM, Tarent, BMC Software, Univention, uib sowie Zarafa.

Direktkontakt:

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