Pressemitteilung CeBIT 2011

Automatische Inventarisierung im KIX4OTRS

Mit Datenschnittstelle zwischen opsi und OTRS Inventarpflege im IT-Service minimieren und Wettbewerbsvorteile nutzen.

Hannover. Zum dritten Mal ist die c.a.p.e. IT GmbH als Univention Premium Partner auf der CeBIT präsent, um ihre Dienstleistungen und freien Softwarelösungen rund um das Thema Service Management und IT Infrastruktur vorzustellen. In diesem Jahr liegt der Fokus des Messeauftritts von c.a.p.e. IT auf der Kostensenkung durch intelligente Schnittstellen bei Service-Organisationen im Mittelstand.

Zu den Highlights 2011 zählt das aktuelle KIX4OTRS als die Integrationsplattform für Service Prozesse und die damit verbundenen Einsparpotenziale. Die Eigenentwicklung KIX4OTRS basiert auf der Open Source Software OTRS, einem ITIL-konformen und quelloffenen System für Service-Teams, um interne und externe Kommunikation effektiv zu bearbeiten. c.a.p.e. IT entwickelt zusätzliche Funktionen und Schnittstellen, um verschiedene Softwarelösungen anzubinden, die im Kunden- und IT-Service Management etabliert sind.

Dieses Jahr steht ganz die Kosteneinsparung durch die Nutzung intelligenter Schnittstellen im Mittelpunkt. Insbesondere im Mittelstand sind Service-Organisationen einem ständigen Kostendruck ausgesetzt, der aber in diesem Umfeld die Servicequalität gegenüber dem Endkunden nicht mindern darf. Ein Beispiel für solch eine intelligente Schnittstelle ist die Kopplung zum Software Management System opsi, einer Open Source Lösung zur zentralen Verwaltung von Windows-Systemen. Damit erhält der IT-Service eines Unternehmens sowohl eine automatische und interaktionsfreie Softwareverteilung, die Überwachung von Software-Lizenzen wie auch die automatische Übernahme der Inventardaten in die Konfigurationsmanagementdatenbank von KIX4OTRS. Der Aufwand für PC-Verwaltung und Inventarpflege wird somit rapide minimiert.

Weitere Integrationsmöglichkeiten stellen die Anbindung von Telefonanlagen zur automatischen Kundenklassifizierung und die Einbindung von ERP- und Shopsystemen für Bestell- und Lieferdaten im Kundenservice dar. Im gesamten ergeben sich so für mittelständische Unternehmen Kostenvorteile, die direkt in Wettbewerbsvorteile im Kundenservice einfließen können.

c.a.p.e. IT zeigt das umfangreiche Integrations- und Einsparpotenzial live am Univention Partnerstand D36 in Halle 2 sowie im Rahmen des abwechslungsreichen Vortragsprogramms auf der Univention-Bühne und im Open Source Forum.

Weitere Informationen dazu finden Sie unter http://www.cape-it.de. Über aktuelle Ereignisse rund um c.a.p.e. IT auf der CeBIT 2011 informieren wir live über Twitter bei http://www.twitter.com/capeit.

Pressekontakt:
Yvonne Förster, Rico Barth
c.a.p.e. IT GmbH
Annaberger Straße 240, 09125 Chemnitz
Fon/Fax: 0371 5347-620 / -625
Mail: info@cape-it.de
web: www.cape-it.de

Stand: 23. Februar 2011