

cape IT übernimmt die Anregungen von Anwendern

KIX4OTRS kommt auf Versionsstand 4.0

Die Chemnitzer c.a.p.e. IT GmbH erweitert das IT Service Management für das Framework Open Ticket Request System, OTRS. In die neue Version 4.0 von KIX4OTRS sind viele Anregungen und Ergänzungswünsche aus Anwenderprojekten eingeflossen.

Chemnitz, 10.10.2011 – Trotz umfangreicher Neuerungen in KIX4OTRS 4.0 werden sich Anwender der kräftig ausgebauten cape-Lösung nicht umstellen müssen. Das nach einer Ergonomiestudie an der TU Chemnitz schon zuvor verbesserte Layout der Arbeitsoberfläche hat keine logischen Veränderungen, sondern lediglich Erweiterungen erfahren. So bleibt es bei der bewährten Karteikartenstruktur, den „Tabs“, um die gewohnte übersichtliche Aufteilung der Ticket-Daten für die Bearbeiter von Kundenanfragen und -aufträgen sicherzustellen. Der Blick auf die wesentlichen Elemente wie Artikel, verknüpfte Objekte und Personen ist gewahrt.

An der Oberfläche nur erweitert, hat KIX4OTRS im Kern gleichwohl erhebliche Neuerungen erfahren. Die wichtigste ist, dass cape auf vielfachen Wunsch aus der OTRS-Community die Basisfunktionen der Lösung aus dem bisherigen Komplettpaket in einen Kern „KIXCore“ verlagert hat. Diese Maßnahme wird es künftig Anwendern und Entwicklern noch einfacher möglich machen, auf den Methoden der Open-Source-Lösung aufsetzend eigene Zusatzmodule zu programmieren. KIX4OTRS steht auch in der Version 4.0 unter der freien Lizenz AGLP v3.

Um diesen Kern herum hat KIX4OTRS 4.0 viele funktionale Erweiterungen erhalten, die den Umgang mit Tickets für Bearbeiter aus dem Serviceteam wie für Endanwender erleichtern. So gibt es jetzt zusätzliche Tabs für die Ticketzusammenfassung und Kerndaten. Hier sind Notizen möglich, die einen kurzen Überblick über den Gegenstand des Tickets und seine Klassifizierungsmerkmale bieten. Bisher erwies es sich in der Praxis als störend, dass OTRS nur 16 freie Textfelder bietet. Cape ist dieser Anwenderkritik begegnet, indem KIX4OTRS nun eine unbegrenzte Zahl von Textfeldern erlaubt.

Die Navigation zu den einzelnen Vorgängen im System, den Tickets, wurde erweitert. Die Queues, die Warteschlangen, in denen die Tickets sortiert sind, lassen sich auch in einer Baumstruktur darstellen. Dies ist die beste und einfachste Methode ihrer Präsentation. Denn sie ermöglicht eine konzentrierte Übersicht auf die Vorgänge, zu deren Details sich ein Sachbearbeiter ähnlich wie bei der Baumstruktur eines Mail-Clients durchklicken kann. Auch diese Verbesserung war ein Anwenderwunsch aus cape-Projekten. Darüber hinaus gibt es zusätzlich ein Dashboard, eine Tafel mit Informationen, zu jedem einzelnen Kunden bzw. Endanwender und den von ihm bisher ausgelösten Tickets samt deren Bearbeitungsstand.

Die Endanwender haben mit KIX4OTRS selbst die Möglichkeit, Vorgänge zu melden und ihre Bearbeitung zu beschleunigen. Dazu können sie per Browser so genannte Quick-Tickets öffnen, in denen sie mit vorausgefüllten Formularen insbesondere häufiger auftretende Anfragen mit wenigen Klicks beschreiben. Diese konfigurierbaren Textbausteine stehen auch den Servicemitarbeitern zur Verfügung, so dass sie ebenso schnell Fehlerbeschreibungen in kürzester Zeit aufnehmen können.

Im IT-Service bekommen die Mitarbeiter einen wesentlich besseren Überblick zu jedem Vorgang. Sie sehen im Kundendatensatz direkt dessen Inventar, also PC- oder Notebook-Modell, Monitor, Netzwerkverbindungen, angeschlossene Drucker und Software samt Vertragsdaten. Aus dieser Liste können sie Geräte sofort einem Vorfall einfach per Klick zuordnen. Die weiteren Arbeitsabläufe der Vorgänge, die Workflows, lassen sich automatisieren und im Vorfeld bezüglich Queuezuordnung, Ticket-Typ oder Statusabfolgen konfigurieren. Außerdem kann man Tickets mit zusätzlichen Links versehen. Diese leiten zu zentralen Dokumenten (beispielsweise Handbüchern oder Hilfetexten) oder zu beteiligten Personen. Auf diesem Weg werden spezialisierte Servicemitarbeiter, Kunden oder auch externe Dienstleister automatisch in Vorfälle eingebunden.

„KIX4OTRS 4.0 ist durch das enge Zusammenwirken mit unseren Kunden und der OTRS-Community entstanden“, erklärt cape-Geschäftsführer Rico Barth. „Wir sind sehr dankbar, dass unsere Kunden und die Community die durch sie angeregten Verbesserungen nicht für sich behalten wollten, sondern sie uns als Open Source für alle Anwender freigegeben haben. Wer ITIL-konformes IT Service Management auf der Basis von Open Source anstrebt, kommt an unserer Verbesserung und Vereinfachung des Standard-OTRS nicht mehr vorbei.“

Das Unternehmen:

Die c.a.p.e. IT GmbH 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 und die Service Management Komplettlösung KIXbox. Das Unternehmen ist u.a. Partner von IBM, Univention, uib, Zarafa sowie tarent.

Pressekontakt:

Rico Barth, Yvonne Förster
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: 10. Oktober 2011