

Erfolgreiche Anwenderkonferenz und neue Version KIX4OTRS 5.1 lassen Anwenderbasis von KIX4OTRS stetig wachsen.

Erste KIX4OTRS-Anwenderkonferenz fand regen Zuspruch. KIX4OTRS als die größte OTRS-Community-Erweiterung wächst in der Anwenderbasis auf ca. 2.000 Organisationen. Neues KIX4OTRS 5.1 pusht das Service Management System OTRS 3.2 mit praxiserprobten Ergonomieverbesserungen und höherer Integrationsfähigkeit.

Chemnitz, 04.11.2013 – Die c.a.p.e. IT GmbH, wichtigster OTRS-Dienstleister und Hersteller von OTRS-Zusatzmodulen im deutschsprachigen Raum, konnte mit der KIX4OTRS-Anwenderkonferenz eine gelungene Auftaktveranstaltung positionieren. Die Idee, auf einem kompakten Event den Erfahrungsaustausch zwischen den Anwendern zu ermöglichen, fand regen Zuspruch. In mehreren Vorträgen und einem Diskussionsforum wurden konkrete Einsatzszenarien aus dem Bereich des IT- sowie des Kunden-Service-Managements vorgestellt und analysiert. Anschließend wurden praktische Herausforderungen besprochen. Die Anwenderkonferenz findet durch den großen Erfolg und auf den ausdrücklichen Wunsch der Teilnehmer in 2014 ihre Fortsetzung.

Parallel dazu veröffentlicht die cape IT mit KIX4OTRS 5.1 wieder umfangreiche Erweiterungen für das IT Service Management System OTRS 3.2. Der Fokus liegt bei diesem Release auf der gezielten Individualisierung der GUI-Einstellungen für den einzelnen Service-Mitarbeiter. Dementsprechend kann der Benutzer die Ticket- und Inventar-Listen (auch im Dashboard-Bereich) noch besser auf seine persönlichen Belange hin konfigurieren. Ebenfalls ist es einfacher geworden, eigene Suchvorlagen mit anderen Mitarbeitern zu teilen bzw. die Suchvorlagen der Kollegen zu abonnieren. Darüber hinaus stehen die bekannten Textbausteine ab jetzt in übersichtlichen Kategoriebäumen zur Verfügung. Ebenso können Arbeitsschritte bei der Klassifizierung von Anfragen durch den automatischen Einsatz von Vorlagen im Hintergrund eingespart werden. Als wichtiger Wunsch aus der Community wurde das Speichern von Antworttexten und Arbeitsnotizen als Entwurf umgesetzt.

„KIX4OTRS hat starken Rückhalt bei den Anwendern“, erklärt der cape-IT-Geschäftsführer Rico Barth. „Das zeigt, dass bessere Unterstützung der Geschäftsprozesse im Service durch Open Source Software gewünscht und nötig ist, und dass unsere Lösungen in den Organisationen akzeptiert sind.“ Gerade wegen der aktiven Community wird KIX4OTRS auch weiterhin unter der Open Source Lizenz AGLP v3 stehen.

Das Unternehmen:

Die c.a.p.e. IT GmbH hat sich auf die Optimierung der Geschäftsprozesse im Service spezialisiert. Das Chemnitzer Unternehmen ist im deutschsprachigen Raum 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. Die c.a.p.e. IT entwickelt das OTRS-basierte Service-Modul KIX4OTRS, die Service Management Komplettlösung KIXbox und ist auf OTRS-Integrationsmodule z.B. zur Anbindung von Inventarisierungslösungen, Wissensdatenbanken und Telefonanlagen spezialisiert. Das Unternehmen ist u.a. Partner von IBM, Univention, uib, Zarafa, tarent sowie OMQ.

Pressekontakt:

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: 04. November 2013