

Organisationen brauchen einfache, kostengünstige und zuverlässige Lösungen, um ihre komplexen Geschäftsprozesse im Service abzubilden und zu optimieren. Dabei gilt es, gesetzliche Vorgaben und Normen einzuhalten. Wir haben das Open Source System OTRS für Unternehmen und öffentliche Organisationen mit dem Modul **KIX4OTRS** weiterentwickelt und verbessert, damit Kunden- und IT Service Management problemlos funktionieren – ganz nach unserem Motto »**cape IT easy**«.

KIX4OTRS bietet eine leicht bedienbare und übersichtliche Grundlage, um Anfragen, Störungsmeldungen, Beschwerden und Serviceaufträge zu bearbeiten. Unterstützt wird dies mit standardisierten Ticket- oder Antwortvorlagen sowie unter Verwendung flexibler Textbausteine. Schon bei der Meldung einer Anfrage sieht der Service-Mitarbeiter Geräte und Verträge des Kunden sofort und kann diese per Klick an den Vorgang verknüpfen.

Für den Bereich des IT Service integriert sich durch unsere Zusatzmodule die IT-Inventarisierung automatisch. Weitere wichtige Informationen aus ERP-, CRM- oder Shop-Systemen werden mittels flexibler Karteikarten dargestellt.

Fragen und Antworten, die im Verlauf der Vorfallsbearbeitung entstehen, integrieren sich in einer Wissensdatenbank. Standardisierte Arbeitsabläufe sind als Workflow konfigurierbar, so dass komplexe, verteilte Vorgänge auf einer neuen Qualitäts- und Quantitätsstufe bearbeitet werden.

KIX4OTRS fungiert als Standard-Software des Service- und Customer Desk und erledigt gleichzeitig nicht nur dezidierte Aufgaben, sondern bildet die gesamten Prozesse des Unternehmens für den IT Service sowie den Kundenservice übersichtlich ab.



Ihre Vorteile

- ✓ Ergonomische Navigation und Bedienung durch Karteikarten-Reiter (Tabbed Browsing)
- ✓ Einfache Konfiguration von Workflows
- ✓ Quick-Tickets und flexible Textbausteine
- ✓ One-Click-Link: schnelles Verknüpfen von Inventar
- ✓ Service- und Konfigurationsbaum (Explorer)
- ✓ Queuebaum (Explorer)
- ✓ Einfache Datenintegration auf zusätzlichen Tabs mit Abhängigkeiten
- ✓ Automatischer Import und Abgleich mit IT-Inventarisierungssystemen
- ✓ Einfache Integration von TK-Anlagen
- ✓ Umfangreiche Kundeninformationstafel

- ✓ Hochflexibel anpassbar und konfigurierbar
- ✓ Open Source und frei verfügbar
- ✓ Revisionsicher und ITIL®-konform
- ✓ Strukturiert und prozessorientiert
- ✓ Webbasiert, skalierbar und plattformunabhängig
- ✓ Mehrsprachiges Benutzer- und Self Service System





Technische Standards

- ✓ Linux, Unix, MS Windows
- ✓ PostgreSQL, MySQL, Oracle, DB2, MSSQL
- ✓ LDAP, Active Directory, Single Sign On
- ✓ Gängige HTML-Browser, HTTP(S), AJAX
- ✓ IMAP(S), POP(S), SMTP
- ✓ XML, CSV, PDF, SOAP

Integration

- ✓ Supportsysteme externer Dienstleister
- ✓ Customer Relationship Management (CRM)
- ✓ Enterprise Resource Planning (ERP)
- ✓ Computer Telephony Integration (CTI)
- ✓ Client Management und Inventarisierung (z. B. opsi)
- ✓ Wissensdatenbanken
- ✓ File shares (zentrale Dokumentenablage)

Unterstützte Prozesse

- ✓ Customer Care/Customer Support
- ✓ Customer Management
- ✓ Workflow Management
- ✓ Vertragsmanagement
- ✓ Configuration Management/CMDB
- ✓ Incident Management
- ✓ Event Management
- ✓ Problem Management
- ✓ Service Level Management
- ✓ Knowledge Management

Unser Leistungsumfang

- ✓ Beratung/Analyse
- ✓ Implementierung
- ✓ Customizing
- ✓ Schulung/Workshop
- ✓ Wartung/Support
- ✓ Hosting

Ausgewählte Kunden / Referenzen

