



**KIX...  
Der IT-Servicedesk –  
Es ist Zeit für einen  
OTRS-Fork!**

Rico Barth,  
c.a.p.e. IT GmbH

# ... wir leben für besseren Service.



Studium der Mathematik

TPL/PL bei T-Systems (IT, ITSM)

Geschäftsführer c.a.p.e. IT GmbH

...führender Open Source Service  
Management-Dienstleister

KIX-Hersteller, Fokus ITSM & techn. Service  
Chemnitz / Berlin / Dresden

>250 Kunden / DACH

IT&TK, Gesundheit, Behörden, Industrie



ITSM Open Source

Enterprise ready

Integration

Offene API

Skalierbar



## Service Design

**Service Level Mgt.**

**Supplier Management**

Availability Management

**Service Catalogue Mgt.**

## Service Operation

**Incident Management**

**Problem Management**

**Event Management**

**Request Fulfillment**

## Service Transition

**Change Management**

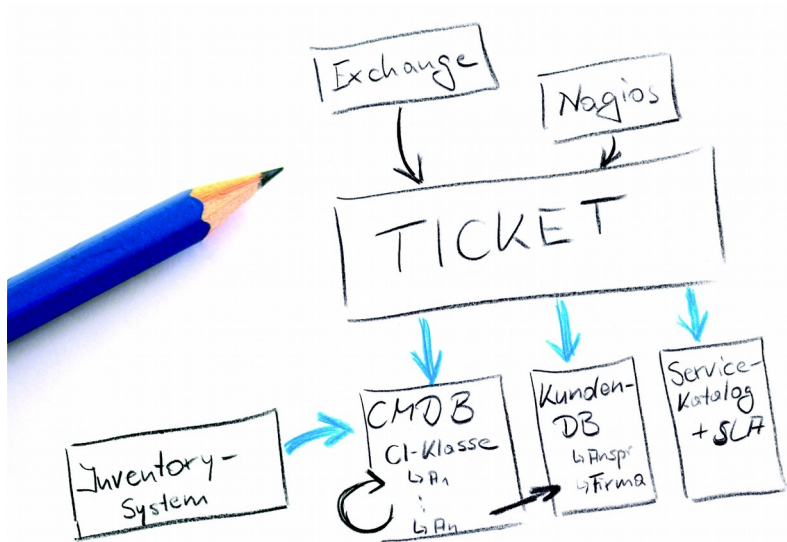
**Configuration Management**

Service Testing & Val.

**Knowledge Management**

**Release & Depl.**

**Management**



Weltweit wichtigstes OS Service System  
Unterstützt ITIL

120.000 Installationen weltweit

32 Sprachen

bei 60 Prozent der DAX 30-Unternehmen  
im Einsatz



KIX4OTRS ist über 8 Jahre entwickelt

Umfangreichstes Community-Paket weltweit

1.219 Files, 409 Source-Files, 235.000 LoC



Parallele Pflege für drei OTRS-Frameworks zzgl. Feature-und Migrationsrelease

Aktuell Pflege für Versionen 6.1, 7.1

Migrationsrelease 8.0 für OTRS 5.0

über 200 Feature Requests in der Pipeline



# Innovationsstau

# 3-5 Monate Portierung

Neue Software auf Basis OTRS 5.0 + KIX4OTRS 8  
+ >20 Zusatzmodulen (Open Source Lizenz AGPLv3)

## **1. Phase:**

Paketierung des Frameworks und definierter Module  
Kompatibilität durch Integration von OTRS-Patch-Rel.

## **2. Phase:**

gesamte Codebasis wird sukzessive überarbeitet

**Migrationspfad von OTRS5+KIX4OTRS8 zu KIX**



eine Software mit über 20 Einzelpaketen  
KIXCore, KIX4OTRS, ITSM (ohne Change)  
FAQ, SysMonX, ITSM-CIAttributeCollection  
DynamicFieldITSMConfigItem,  
DynamicFieldRemoteDB,  
KIXSidebarTools, ImportExport,  
TemplateX, ExternalSupplierForwarding  
BPMX, HidePendingTimeInput,  
TicketPrintRichtext, QueuesGroupsRoles  
NotificationEventX, ..., KIXBase





Fokus mittlere/große Org.  
vollständige ITSM-Lösung inkl. BPM  
ergänzt die Basis-Version  
Open Source Lizenz AGPLv3  
Zusätzlich inkludiert u.a.

Auftragsmanagement, Service Catalog  
Flächenstörung, Optimierte CMDB  
CMDB-Explorer inkl. CMDB-Dashboard  
Maintenance Subscription inkl. Support

# KIX – Self Service Portal



## Customer Care Center

Angemeldet als Rico Barth



Tickets

**Ticketvorlagen**

FAQ

Dateiaustausch

Bitte klicken Sie auf den jeweiligen Button, um ein Ticket aus der gewünschten Vorlage zu erstellen.

Bugreport

IT Bestellung für Projekt

Internet Änderung "Erhöhung Bandbreite"

Internetstörung melden

**Passwort vergessen**

Stromausfall

# KIX Professional – Service-Agents



KIX Angemeldet als Kix Spezialist

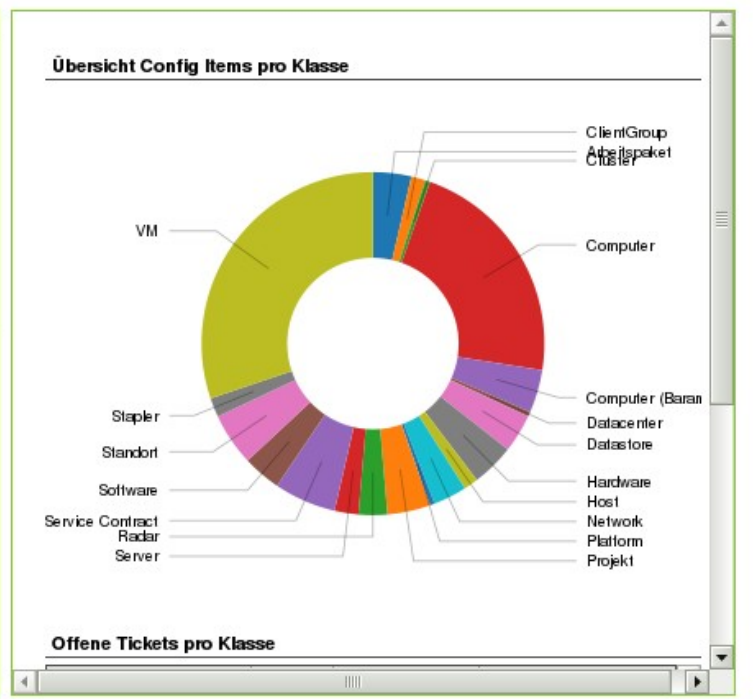
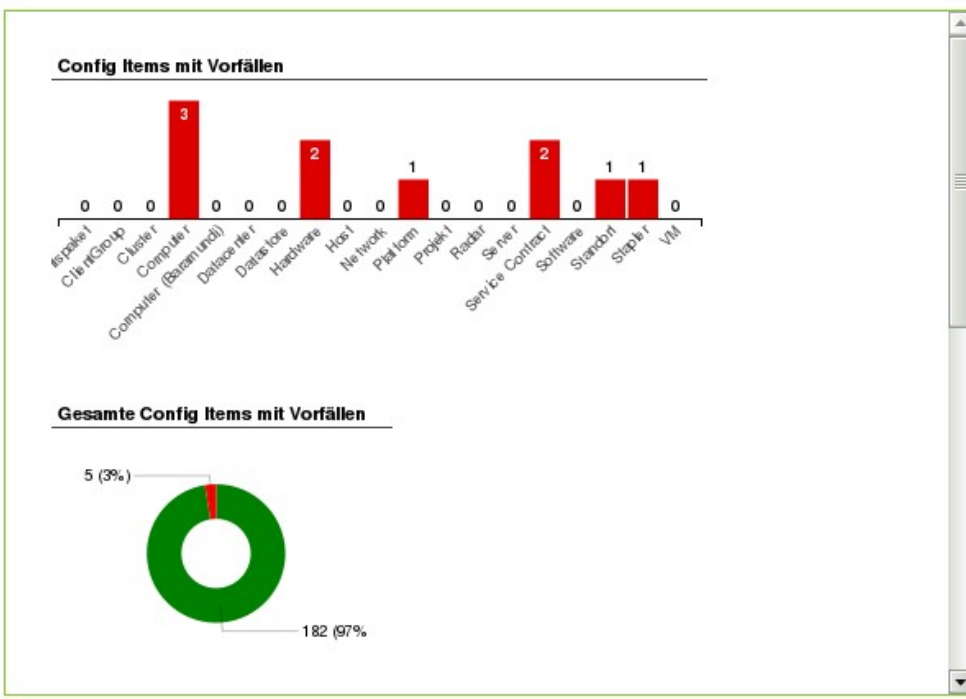
Übersicht Kanban View Tickets FAQ Services **CMDB** Changes Berichte Dateiaustausch Kundenverwaltung Admin

Volltextsuche  Kunde nr numme rs uc  Kunde nr benutze rs uc

## CMDB Explorer

CMDB (222)

- Arbeitspaket (8)
- ClientGroup (3)
- Cluster (1)
- Computer (49)
- Computer (Baramundi) (9)
- Datacenter (1)
- capeIT
  - Cluster (1)
    - ESX-Cluster
      - Datastore (8)
        - Datastore1 (Raid1)
        - Datastore2 (Raid5)
        - Datastore3 (Raid10)
        - Datastore4 (Raid5)
        - Datastore5 (Raid1)
        - Local ESX01
        - Local ESX02
        - Local ESX03
      - Host (3)
      - VM (67)
- Datastore (8)
- Hardware (9)
- Host (3)
- Network (7)
- Platform (1)
- Projekt (0)



# KIX / KIX Professional - Integration



## Stamm- & Vertragsdaten



## Projekt- & Release Mgt.



## Vorfälle & Gerätestatus



## CMDB & techn. Daten

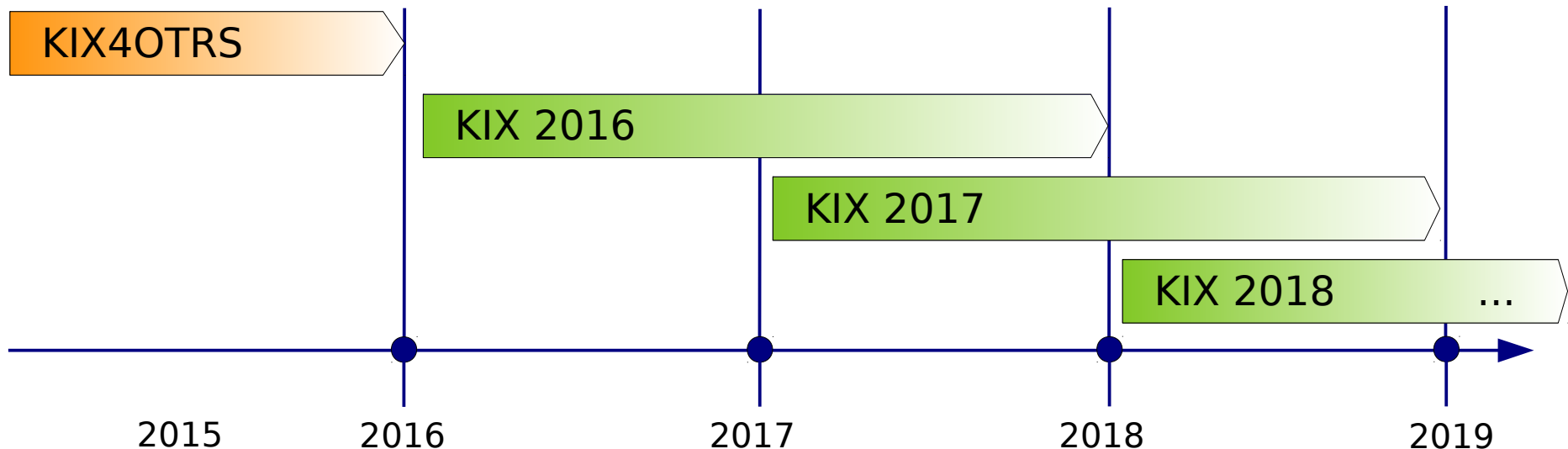


1x/Jahr eine Funktionsrelease (KIX 2016, KIX 2017,...)

Monatliche Bugfix-Releases

Automatische Update-/Upgrade-Mechanismen

2 Jahre Unterstützung für Funktionsreleases



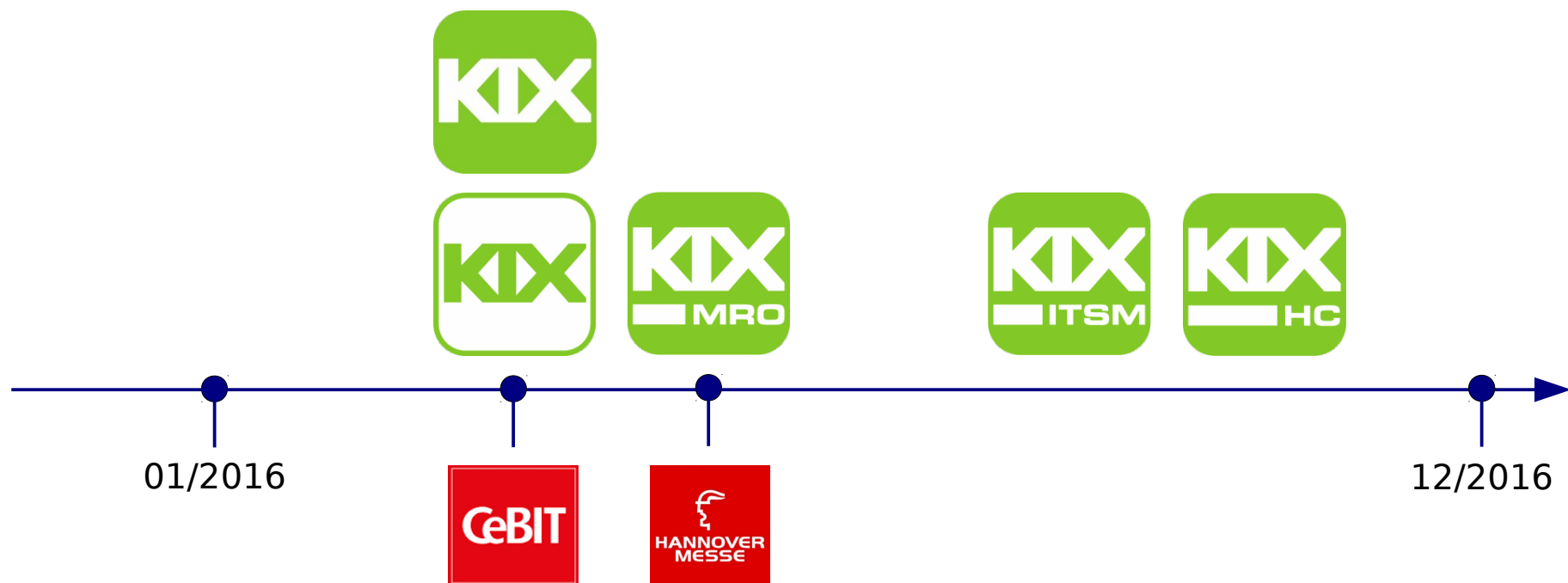
# Releaseplanung KIX 2016



Release KIX und KIX Pro zur CeBIT (03/2016)

Release KIX MRO zur HMI (04/2016)

Release KIX ITSM und KIX HC im 2. Halbjahr 2016





Instandhaltung-/Wartungsplanung

Vorausschauende Wartung

Industrie 4.0

Internet of Things (IoT)



## **Fachlich**

Out-of-the-Box ITSM

Integriert / offene Schnittstellen

Standard / anpassbar (80/20)

Releaseplan

## **Kaufmännisch**

Nachhaltige Investition durch Open Source

Durch Standardisierung verträgliche Betriebskosten

Verfügbare Service-Unternehmen (kein Vendor Lock)





**Talk about**



**Rico Barth**

**info@cape-it.de  
www.cape-it.de**

**www.kixdesk.com**

