

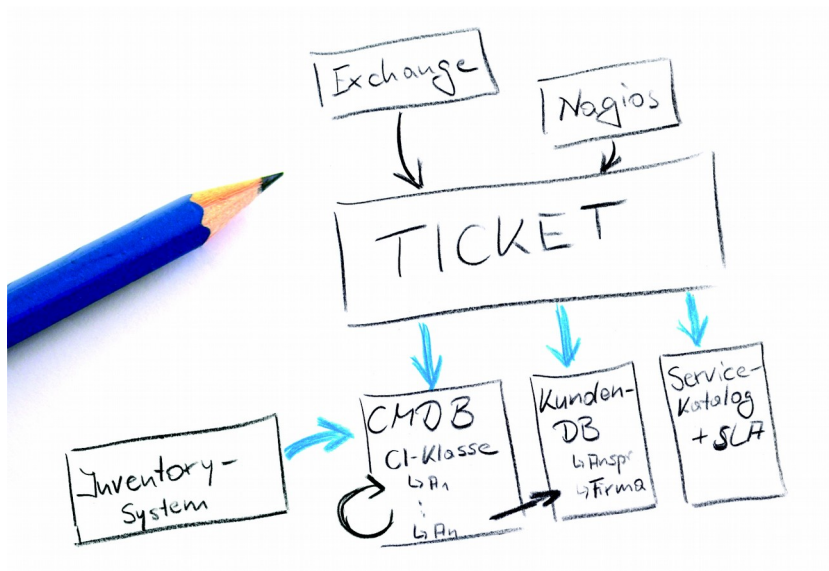


Informationen für Kunden, Partner & Interessenten

**Der Fork
Die Roadmap
Die Zukunft**



Der Fork



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
ca. 2000 Installationen



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
Kompatilität 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 & 1Tag Admin-Training/Jahr

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

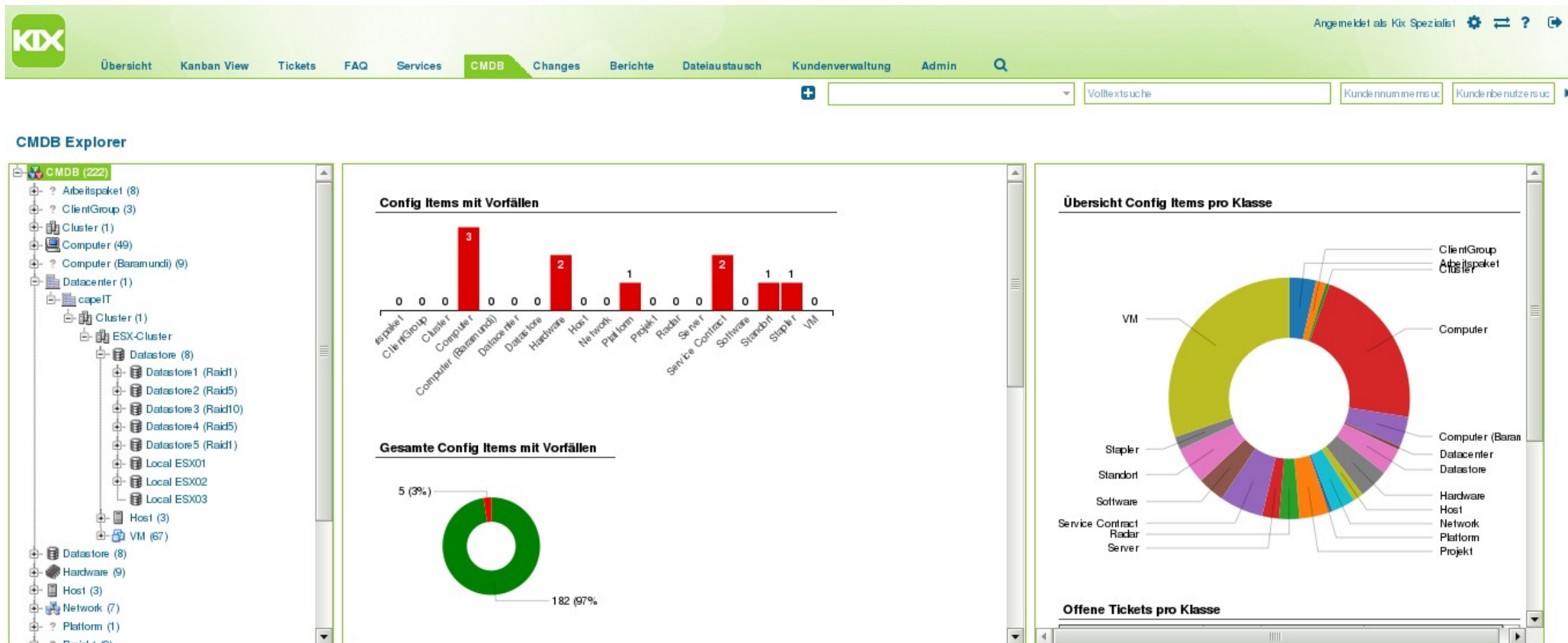
Internet Änderung "Erhöhung Bandbreite"

Internetstörung melden

Passwort vergessen

Stromausfall

KIX Professional – Service-Agents



KIX Professional 16.0.0

Zum Anfang der Seite

KIX / KIX Professional - Integration



Stamm- & Vertragsdaten



Projekt- & Release Mgt.



Vorfälle & Gerätestatus



CMDB & techn. Daten





Release KIX und Roadmap

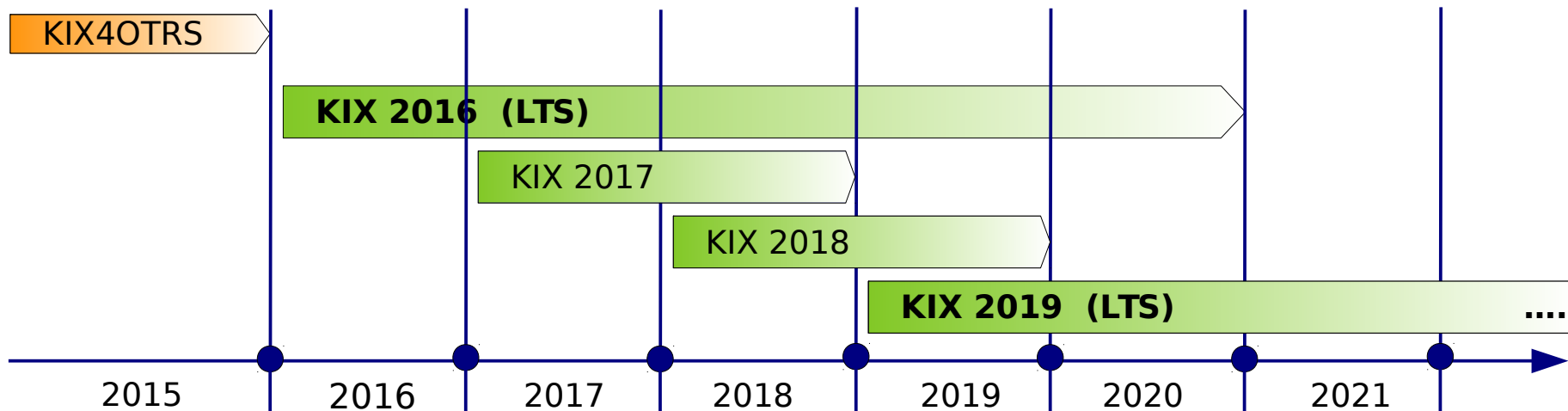
1x/Jahr eine Funktionsrelease (KIX 2016, KIX 2017,...)

Monatliche Bugfix-Releases

Automatische Update-/Upgrade-Mechanismen

2 Jahre Unterstützung für Funktionsreleases

Alle 3 Jahre LTS-Version / LTS = 5 Jahre Unterstützung





bisher

Einzeldoks für jedes Zusatzmodul (EN, Admin-Level)
Benutzer-Handbuch (DE)

ab Mai 2016 in Bearbeitung

Admin-Dokumentation (EN, DE)
→ Zusammenführung Einzeldoks + Gesamtkontext
Benutzer-Handbuch (DE, EN)



Forum

Über kix.help sowie help.kixdesk.com

Aufteilung in

→ „alte“ Themen zu KIX4OTRS (die Basis...)

→ „neue“ Themen zu KIX

Inhalte u.a. Install-Guides, Migrationen, Upgrades

Pflege durch capelT-Support-Team

Start geplant Mai 2016

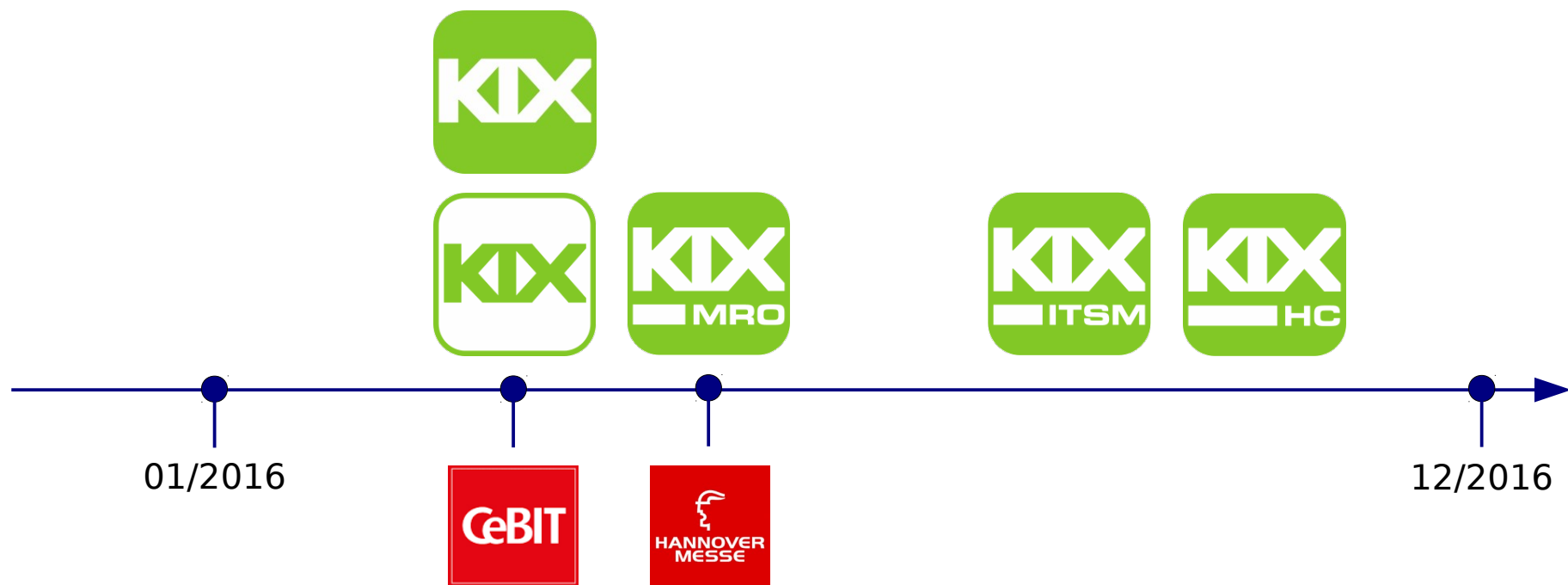
Releaseplanung KIX 2016



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





Die Zukunft



2016 – Bundle KIX Professional ITSM

IT-spezifische CI-Klassen

Update ITSM-Standard Workflows (Security Inc....)

2017 und später

Portierung des Change Managements

ITIL-Prozesse in der Menüstruktur

Optimierung des CMDB-Explorer

Optimierung des CI-Graphen

Optimierung des Self Service zum Portal



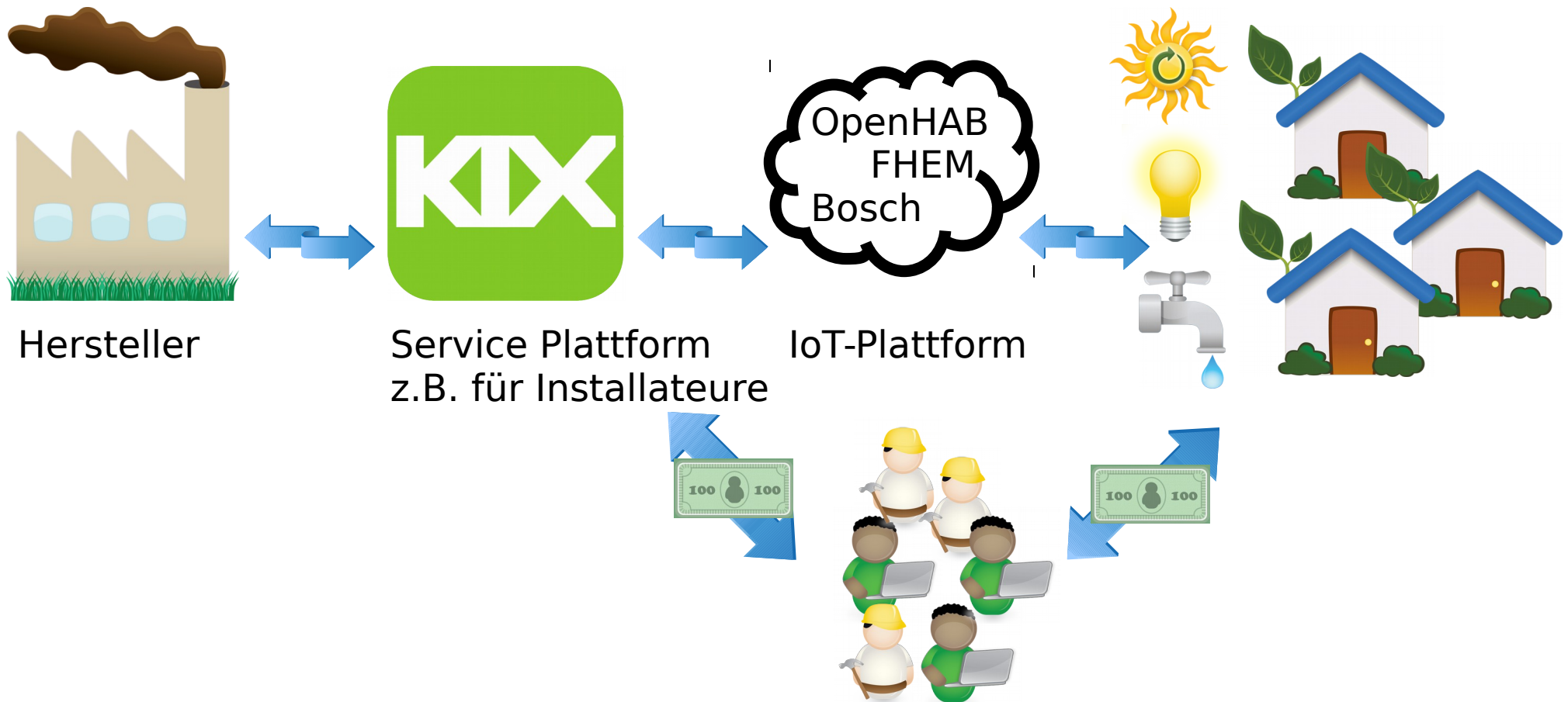
Instandhaltung-/Wartungsplanung

Vorausschauende Wartung

Industrie 4.0

Internet of Things (IoT)

Mehrwert durch Service Plattform





2016 – Bundle KIX Professional HC
MGT-spezifische CI-Klassen
Gerätelogbuch

2017 und später

Bessere Verarbeitung von Betriebszählerständen
Integration von IoT-Plattformen
Ausbau des Field Service zur realen Tourenplanung
Optimierung des Kanban / Ressourcenplanung



Zusammenfassung



Fachlich

Out-of-the-Box Techn. Service Management System

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



0371/27095620

info@cape-it.de

www.kixdesk.com