

## 1. Unternehmensdaten

### Das Unternehmen

Name

c.a.p.e. IT GmbH

Rechtsform

GmbH, Amtsgericht Chemnitz,  
Handelsregister HRB 23192

Geschäftssitz

D-09125 Chemnitz, Annaberger Str. 240  
Telefon: 0049/371/53 47-620  
Telefax: 0049/371/53 47-625  
E-Mail: [info@cape-it.de](mailto:info@cape-it.de)  
Internet: [www.cape-it.de](http://www.cape-it.de)

Geschäftsführer

Rico Barth  
Thomas Maier

Partnerschaften

Die c.a.p.e. IT GmbH ist Partner von IBM,  
Tarent, BMC Software, Univention und  
Zarafa.

### Stand und Entwicklung des Unternehmens

Gründung

Die c.a.p.e. IT GmbH mit Sitz in Chemnitz  
wurde 2006 als Spin Off eines international  
tätigen IT-Systemhauses gegründet.

Personal

2009: 9 Mitarbeiter

## 2. Produkt- und Service-Angebot

### Tätigkeitsbereiche

Die c.a.p.e. IT GmbH hat sich auf die The-  
men Service Management und IT Infrastruk-  
tur spezialisiert.

Die c.a.p.e. IT-Mitarbeiter beraten, entwi-  
ckeln und integrieren herstellerunabhängig  
Software-Systeme in Produktionsfirmen, in  
Verwaltungen und bei Dienstleistungsunter-  
nehmen. Die c.a.p.e. IT realisiert auf Basis  
von Standard-Open-Source-Software-Kom-  
ponenten aufeinander abgestimmte Infra-  
strukturlösungen aus einer Hand.

### Service Management

Service Prozesse und ein sich integrierender  
Service Desk sind die Säulen des Service  
Managements.

Die ITIL-zertifizierten Fachberater und Ent-  
wickler der c.a.p.e. IT GmbH unterstützen  
die Kunden bei der Umsetzung der strategi-  
schen Ziele für ihr Service Management.  
Gemeinsam mit den Kunden analysiert die  
c.a.p.e. IT GmbH die Service Prozesse und  
richtet unterstützende Tools an den Anfor-  
derungen und Prozessen aus. Dazu gehören  
unter anderem im IT Service das Incident  
Management, Problem Management, Confi-

guration Management sowie das Service  
Level Management. Ebenfalls unterstützen  
die Berater der c.a.p.e. IT GmbH bei Kun-  
denservice Prozessen und optimieren die In-  
teraktion zwischen Customer Care, CRM,  
ERP und Business Intelligence.

Die zentrale Schnittstelle ist dabei der Ser-  
vice Desk. Er ist kontrollierende Instanz und  
prozessunterstützende Funktion zugleich  
und unterstützt durch einen hohen Integri-  
onsgrad die Geschäftsprozesse der Kunden.

### IT Infrastruktur

Ressourcen- und Speichermanagement,  
Sicherheitskonzeptionen, Applikations- und  
Datenbankoptimierung sowie Systeminte-  
gration sind Themen moderner IT Infrastruk-  
turen. Hardware und Software müssen sich  
integrieren, um die Geschäftsabläufe opti-  
mal zu unterstützen und beste Kosten- und  
Nutzenverhältnisse zu erreichen. Aufgrund  
dessen sind Infrastrukturprojekte immer ge-  
prägt von den Aspekten Analyse, Konzepti-  
on, Entwicklung, Integration, Schulung und  
Betrieb.

Die c.a.p.e. IT GmbH bringt durch langjäh-  
rige Projekterfahrung die Anforderungen  
des Mittelstandes an moderne IT Infrastruk-  
turen mit den Vorteilen von Enterprise IT zu-  
sammen und unterstützt die Kunden bei der  
Optimierung ihrer IT in den Bereichen:

- o IT Infrastruktur
  - Server/Betriebssysteme
  - Servervirtualisierung und -konsolidie-  
rung
  - Speichersysteme (SAN)
  - Netzwerke
- o IT Sicherheit
  - Realisierung von sicheren Netz- und  
Systeminfrastrukturen
- o IT Betrieb nach ITIL
  - Systemüberwachung
  - Betriebskonzeption
  - IT Organisation
  - Identity Management
  - Configuration Management

### Software-Produkte

#### OTRS

Die c.a.p.e. IT GmbH ist besonders auf  
OTRS (Open Ticket Request System)-ba-  
sierte Service Management Systeme spezia-  
lisiert. Auf der Grundlage der freien Software  
OTRS hat die c.a.p.e. IT GmbH zwei Soft-  
ware-Erweiterungen erarbeitet, die den Kun-  
denservice vereinfachen und den IT Service  
managen:

- o OTRS::CiCS unterstützt die Kundenser-  
vice-Mitarbeiter effektiv, um Fragen und  
Probleme von End- und Businesskunden  
besser und schneller zu beantworten.
- o OTRS::CiCS::ITSM optimiert die IT-Organi-  
sation und stabilisiert die Servicequalität  
der IT-Abteilung, die Computerprobleme  
zeitnah beheben kann, weil die Anfrage  
über die ITIL-konforme Software zügig  
durch die IT-Servicefachkräfte bearbeitet  
wird.



KIXbox®

Open Source

Service Management Suite

In der KIXbox® sind drei Komponenten aus  
der Open Source Software-Welt erstmals in  
einem Paket vereint. Das sind der Univention  
Corporate Server (UCS) für die zentrale Ver-  
waltung der Servicemitarbeiter- und Kun-  
dendaten, Nagios zum Überwachen von  
Diensten und Netzen sowie die cape-IT-  
Eigenentwicklung OTRS::CiCS::ITSM, ein  
Trouble-Ticket-System basierend auf OTRS  
zum Abbilden der Service Prozesse.

UCS

Die Basis für den Betrieb der Software-Pro-  
dukte stellt die c.a.p.e. IT GmbH mit den  
Univention-Produkten Univention Corporate  
Server (UCS), Univention Corporate Desk-  
top (UCD) und Univention Groupware Server  
(UGS) sicher, die als Linux-Distribution die  
IT Infrastruktur sowie Benutzeridentitäten  
und Unternehmensrichtlinien verwalten.

Zarafa

Ergänzend beinhaltet das Angebotsspek-  
trum der c.a.p.e. IT GmbH das Produkt  
Zarafa, das als zertifizierte Groupware-Lö-  
sung den Zugriff auf Mail-, Kontakt- sowie  
Kalenderdaten ermöglicht und vollständig  
Outlook-kompatibel ist.

NUYO

NUYO ist eine Kontaktmanagement-Softwa-  
re, die sehr große Adressbestände verwal-  
tet, kategorisiert und verarbeitet. Die Appli-  
kation optimiert das Newsletter-Manage-  
ment im CRM.

BMC Remedy ITSM

BMC Remedy ITSM ist eine Software zur  
Überwachung und Verwaltung von Unter-  
nehmensprozessen im Zusammenhang mit  
der Bereitstellung von IT Services.

## 3. Preise und Konditionen

Preise und Konditionen auf Anfrage.