

((otrs))



▪ OTRS (Key-)User Training ▪

Praxiswissen kompakt – Machen Sie Ihr Service & Support-Team fit für den effizienten Einsatz von OTRS in der täglichen Arbeit.

KURZBESCHREIBUNG

OTRS ermöglicht Ihrem Service & Support-Team die effiziente und transparente Bearbeitung von Serviceanfragen. Entlang des gesamten Ticket Lebenszyklus stellt OTRS Ihren Service Agenten eine Vielzahl von Hilfsmitteln und Automatismen zur Verfügung, um sie bei ihrer täglichen Arbeit zu unterstützen.

Hierzu zählen neben intelligenten Eskalations- und Benachrichtigungsfunktionen auch (Auto)Antwortbausteine, Wiedervorlagefunktionen und eine eigene Wissensdatenbank, die den Abruf bereits dokumentierten Lösungswissens und dessen Einbindung in die jeweiligen Arbeitsschritte ermöglicht.

In großen Serviceorganisationen übernehmen Key-User die Rolle der Multiplikatoren. Sie sind es, die das Wissen um die Unterstützungspotenziale und die Vorteile von OTRS weiter in die Organisation hinein tragen.

Neben den Grundlagen des Umgangs mit der Helpdesk-Lösung OTRS lernen die Teilnehmer anhand praktischer Beispiele die Bedienung des OTRS Agentenfrontends und die Workflows zur Abbildung des Ticket-Lebenszyklus kennen.

Empfohlene Vorkenntnisse	Gute Kenntnisse im Umgang mit einem Web-Browser	✓
	Kenntnisse im Einsatz eines E-Mail Clients (z.B. MS Outlook, Lotus Notes)	✓





Agenda

TAG	ZEIT	INHALT
1. Tag		
	09:00 – 09:15	Begrüßung und Vorstellung der Agenda <ul style="list-style-type: none">Who is whoZiele des TrainingsIndividuelle Erwartungen der Teilnehmer
	09:15 – 09:45	Begriffserklärung & “Wording“ Übertragung des OTRS Wordings auf Ihre Service Organisation: Queue, Agent, Customer, Ticket, Artikel, Besitzer & Verantwortlicher, Status, Sperren, Prioritäten, Eskalation, Typ, Service & SLA
	09:45 – 12:00	Einführung in das Agenten- & Kunden-Frontend von OTRS Die Teilnehmer werden anhand konkreter Praxisbeispiele mit den Oberflächen und Eingabemasken des Agenten-Frontends vertraut gemacht: <ul style="list-style-type: none">Der typische Ticket-Life-CycleVerwendung der Interfaces Telefon-Ticket, E-Mail-Ticket, SMS, Fax, Webformular zur Erstellung von TicketsEskalations-, Wiedervorlage und BenachrichtigungsfunktionenKlassifizierung von Vorgängen & Änderung des Ticketstatus und der PrioritätEffizientes Arbeiten mit Templates & (Auto)AntwortenEinsatz von Textbausteinen mit DateianhängenNachverfolgung von VorgängenArbeiten mit Queues & WorkflowsEffizienter Einsatz der Wissensdatenbank / FAQ
	12:00 – 13:00	Mittagspause
	13:00 – 16:30	OTRS im praktischen Einsatz Das am Vormittag erarbeitete Wissen wird anhand praktischer Beispiele vertieft. Durch praxisnah gestellte Aufgaben können die Teilnehmer die zu durchlaufenden Workflows und den daraus resultierende Ticket-Lifecycle verinnerlichen.
	16:30 – 17:00	Round Table – Abschließende Diskussion zu den behandelten Themen





OTRS::ITSM 1.0 Codename: Whitehaven Beach, Australia



((otrs))

OTRS AG

Norsk-Data-Straße 1
61352 Bad Homburg

Tel.: +49 (0)6172 681988 0
Fax: +49 (0)9421 56818 18

enjoy@otrs.com
www.otrs.com

© OTRS AG 2008

