

((otrs))

National Aeronautics and Space Administration (NASA) Steigerung der Prozesseffizienz



OTRS 1.3.2

65 Agenten

300 Endkunden

300 Tickets/Monat

Anforderungen

Aufgrund der großen Bandbreite an technischen Fragestellungen, angefangen von Incidents im Bereich Supercomputing, Bordelektronik, Haustechnik usw. erwies sich die vorhandene proprietäre Lösung ARS Remedy einerseits als zu unflexibel, andererseits überfrachtet mit Features, die nicht auf die spezielle Anforderungen der NASA passend.

Lösung

- Ablösung ARS Remedy durch OTRS
- Anpassung diverser OTRS Module an die speziellen Anforderungen der NASA
- Integration mit SGI Ticketsystem
- CRM Integration

Mehrwert

- Einsparung von Lizenzkosten in sechsstelliger Höhe
- Erhöhte Transparenz für Endkunden
- Steigerung der Prozesseffizienz durch enge Anbindung bestehender Systeme