

((otrs))

Toshiba Europe GmbH Senkung der Kosten

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

OTRS 2.4.4

200 Agenten

11 Standorte

100.000 Tickets/Monat

Anforderungen

TOSHIBA setzt an insgesamt 11 Standorten in der EMEA-Region SIEBEL CRM für den Kundensupport über internationale Call-Center ein. Die Lösung verursacht hohe jährliche Lizenzkosten. Bis Q1 2010 soll eine kostengünstigere Alternative zu SIEBEL CRM auf Basis von OTRS eingeführt werden.

Lösung

- Ablösung der vorhandenen SIEBEL CRM Lösung unter Wahrung der notwendigen Funktionalitäten
- Integration in bestehende Prozesse, z.B. Vor-Ort Service, Austausch, Garantieabwicklung und zu ihrer Abwicklung benötigter Drittsysteme
- Betrieb der Entwicklungs- und Testumgebung im „Managed Service“ Modell durch ((otrs))

Mehrwert

- Kostensenkung durch Einsparung von Lizenzgebühren für proprietäre Software im siebenstelligen Bereich
- Erhöhung der Servicequalität und Produktivität durch eine intuitive Bedienbarkeit & Konsolidierung diverser Funktionalitäten/Prozesse unter einer Bedieneroberfläche