

((otrs))

Wincor-Nixdorf International GmbH Steigerung der Effizienz

WINCOR
NIXDORF

OTRS 2.1.7

Anforderungen

Als Hersteller und Dienstleister für Geld-, Getränke- und ÖPNV-Automaten setzt Wincor-Nixdorf OTRS als Incident-Tracking Tool konzernweit als einheitliche Lösung ein. Dabei dient OTRS sowohl zur Erfassung der Incidents, als auch zur Steuerung von Arbeitsaufträgen im Automatenumfeld.

Lösung

- Einführung von OTRS als Incident-Tracking Lösung
- Kopplung des OTRS Systems mit dem konzerninternen Zeit- und Aufwanderfassungstool
- Erweiterung von OTRS um eine Schnittstelle zu einer proprietären Bugtracking Lösung von MKS
- Automatische Stopwatch Funktion bei Ticketbearbeitung

Mehrwert

- Herstellung von Transparenz über den gesamten Vorfallobarbeitungsprozess
- Optimierung der Servicequalität durch konsolidierte Datenerfassung
- Verbesserung des Qualitätsreportings auf Basis optimierter KPI's
- Steigerung der Prozesseffizienz durch Kopplung proprietärer Systeme, z.B. Bugtracking von MKS