

OTRS Help Desk 3.0

Mit weltweit 85.000 Installationen in 32 Sprachen, die führende Help Desk Lösung für ein effizientes und wirtschaftliches Service Management.

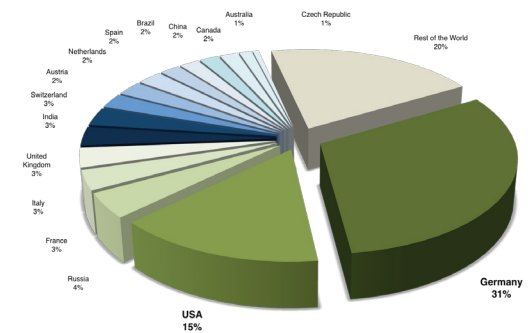
Effizientes Service Management

Wenn Sie Ihre Kunden konsequent in den Mittelpunkt stellen, wissen Sie: Quality of service is king! Das gilt für den Produktsupport ebenso wie den IT Service, das Call Center oder den Bürgerservice. Die Bedeutung der effizienten Erbringung von Services in gleichbleibend hoher Qualität und zu möglichst geringen Kosten nimmt seit Jahren kontinuierlich und branchenübergreifend zu.

Ihr Kunde muss sich auf die Qualität Ihrer Services verlassen können. So einfach das klingt, häufig fehlt es der Serviceorganisation an Transparenz und geeigneter IT-Unterstützung, um die Servicequalität aktiv zu steuern.

Effizientes Service Management, die Summe aller Methoden und Maßnahmen, die der Sicherstellung, bzw. im Fall einer Störung, der schnellstmöglichen Wiederherstellung, der mit dem Kunden vereinbarten Servicequalität dienen, rückt damit nicht nur in den Fokus der Fachabteilungen, sondern auch der IT. Die IT hat den Auftrag zur durchgängigen Ausrichtung ihrer Services, sowie der zu ihrer Erbringung nötigen IT Infrastruktur an den Erfordernissen der Geschäftsprozesse.

Informationen, Anregungen und Serviceanfragen Ihrer Kunden müssen strukturiert erfasst, klassifiziert und prozessübergreifend bearbeitet werden können, ohne dass die Qualität, Zeit oder Kosten, die mit dem Kunden oder dem eigenen Management vereinbarten Schwellenwerte übersteigen.



OTRS Help Desk übernimmt die Überwachung dieser Schwellenwerte und unterstützt Sie intelligent und ressourcensparend bei der Überwachung der Servicequalität.

Vorteile

- Senkung der Total Cost of Ownership durch vollständige Einsparung der Lizenzkosten
- Einsparung wertvoller Ressourcen für mehrwertstiftende Tätigkeiten
- Effizienzsteigerung durch neues, einfach nutzbares GUI
- Höhere Kundenzufriedenheit durch mehr Transparenz und kürzere Reaktionszeiten
- Self Service Management
- Transparente Vorgangsverfolgung
- Steigerung der Servicequalität
- Reduzierung von SLA-Brüchen und Vermeidung von Pönalen
- Flexible Anpassung an Änderungen der zu unterstützenden Geschäftsprozesse
- Real-Time Management Dashboard
- Webbasiert & plattformunabhängig

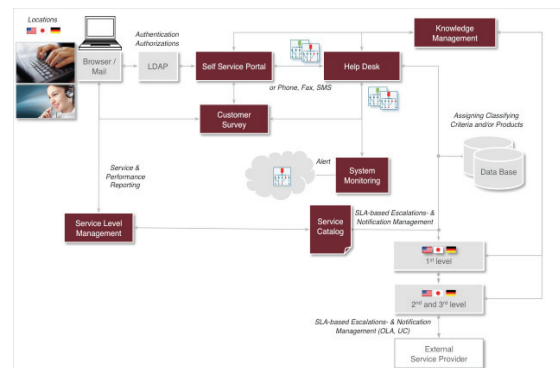
Transparenz zum Kunden: Service Request- & Incident Management

Über den Service Desk, den SPOC (Single Point of Contact) zu Ihren Kunden, werden sämtliche Anfragen registriert, klassifiziert, priorisiert und an die entsprechenden Einheiten innerhalb der Serviceorganisation zur Lösung weitergegeben, sofern sie nicht durch den Service Desk selbst gelöst werden können.

Primäres Ziel des Incident Management Prozesses ist dabei die schnellstmögliche Wiederherstellung einer gestörten oder beeinträchtigten Serviceleistung. Damit verbunden ist das Ziel der Reduzierung negativer Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse.

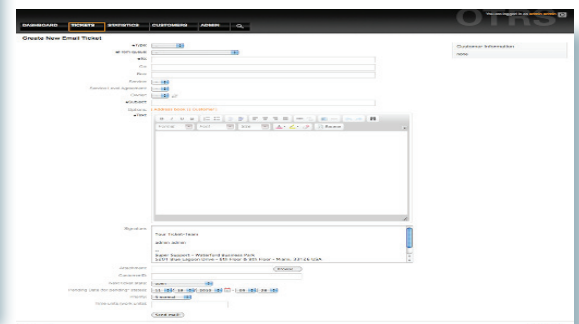
Die Verantwortung während des gesamten Bearbeitungsprozesses einer Anfrage liegt beim Service Desk. Die Mitarbeiter am Service Desk und die am Service Desk durch den Kunden wahrgenommene Servicequalität bestimmen also maßgeblich die Kundenzufriedenheit.

OTRS Help Desk bietet eine prozessübergreifende IT-Unterstützung, um die Qualität Ihrer Services zu gewährleisten.



Service Request- & Incident Management

- Schnelle Vorgangserfassung per Web frontend,
- E-Mail, Telefon, Fax, PDA, SMS, SOAP/XML
- Automatische Erstellung & Follow-Up bei NMS-Alerts
- Templates für Standardvorfälle
- Integration der Telefonanlage (CTI) zur Vorbefüllung von Masken & Direktanwahl
- Vorgangs-Klassifizierung über Services und flexible definierbare Kategoriebäume
- Einbindung von Inhalten der Wissensdatenbank
- (Auto)Antwortbausteine für wiederkehrende Anfragen
- Verknüpfen, Mergen & Splitting von Vorgängen
- Master-Slave Funktion
- Event-basierte Benachrichtigungen
- Wiedervorlage von Vorgängen
- Volltextsuche
- Mandantenfähige Kundenbetreuung
- WYSIWYG Editor zur Formatierung &
- Einbindung von Bildern
- Sammelbearbeitung mehrerer Vorgänge
- Anpassbare Übersichten



Self Service für den Endanwender

- Strukturierte Erfassung und Tracking von Vorgängen über eigenes Kunden-Web frontend

- Transparenz zum Bearbeitungsfortschritt & -status von Vorgängen
- Übersicht über alle Vorgänge einer Kundenorganisation
- Zugriff für Endanwender auf freigegebene Inhalte der Wissensdatenbank

Prozessautomatisierung & Workflow Management

- Flexible Abbildung von Workflows, Service- & Freigabeprozessen
- Automatisches & manuelles Routing von Vorgängen durch die Serviceorganisation
- Zugriffssteuerung über rollen- und gruppenbasierte Berechtigungen
- Integration externer Dienstleister
- Automatischer Follow-Up Mechanismus bei bestehenden Vorgängen
- Noise-Reduction bei NMS-Alerts
- Prozessübergreifender Wissensdatenbankzugriff

Service Lifecycle-Management

- Integrierter Servicekatalog
- Service-/SLA-Lifecycle-Management
- Hinterlegung von Arbeitszeitkalendern
- Verknüpfung von Services, Tickets, Kontakten, FAQ-Artikeln
- Unterstützung von Impact-Analysen
- Umfassendes Reporting zu Services & SLAs

Überwachung der Servicequalität & Performance-Reporting

- Automatische Überwachung der Servicequalität über SLA-basierte Eskalationen
- Vorwarnfunktion über Schwellenwerte
- Dashboard
- Vorgangsverfolgung über Watchlisten
- Menügesteuerte Erstellung von Reports
- Berücksichtigung von Compliance-Anforderungen (Revisionssicherheit)
- Zeiterfassung
- Out-of-Office Funktion



- Zeitgesteuerte Ausführung, Export und Versand von Reports

OTRS Help Desk - Einsatzbereiche

- IT Service (ITSM)
- Kundenservice & Produkt-Support
- Bürgerservice
- Beschwerdemanagement
- Rundfunk & Hörserservice
- Beschaffungswesen
- Vertriebsunterstützung
- Personal & Gebäude Management

Systemvoraussetzungen

Client

Alle gängigen HTML Browser

Betriebssystem

Windows, Linux, Unix, MacOS, Fedora Core, OpenBSD, FreeBSD, AIX

Webserver

Apache2, Microsoft IIS

Datenbank

MySQL, Microsoft SQL Server, PostgreSQL, Oracle

Directory Services

Microsoft Active Directory, Novell eDirectory, OpenLDAP, Oracle Internet Directory, Sun ONE Directory, Fedora Directory Server

Regionen

Nord Amerika

OTRS Inc.

19925 Stevens Creek Blvd.
Cupertino, CA 95014-2358
USA

T: +1 408 725 7501

F: +1 408 725 8885

Europa

OTRS AG

Norsk-Data-Straße 1
61352 Bad Homburg
Germany

T: +49 6172 681988 0

F: +49 6172 18076 90

OTRS AG

Europaring 4
94315 Straubing
Germany

OTRS B.V.

Schipholweg 103
2316 XC Leiden
The Netherlands

T: +31 71 8200255

F: +31 71 8200254

Latein Amerika

OTRS S.A.de C.V.

Oso 127 – 105
Col. Del Valle
03100 México, D.F.
Mexico

Tel.: +52 55 5524 3171

OTRS Lab, S.A. de C.V.

Parque de Software, Módulo A1, Circuito
Norte 100
Parque Industrial Zapotlan 2000
49000 Ciudad Guzmán, Jalisco
Mexico

Asia Pacific

OTRS Sdn. Bhd.

17-1B, Jalan Puteri
2/7
Bandar Puteri
47100 Puchong
Selangor
Malaysia

T: + 603 8065 3323

OTRS Ltd.

Rm 406, 4/F
Boss Commercial Centre
28 Ferry Street, Jordon
Kowloon
Hong Kong

T: + 852 3690 1503

Kontakt

E-Mail: sales@otrs.com

Webseite: www.otrs.com