

OTRS

Open Ticket Request System



Übersicht

- 💧 Was ist OTRS ?
- 💧 Dienstleistung der SECTOR NORD AG
- 💧 Referenzen
- 💧 Live-Demo

Was ist OTRS ?



Was ist OTRS ?

- 💧 Ticketsystem auf Open Source Basis
- 💧 bietet lizenzkostenfreie Unterstützung der ITIL V3 Prozesse
 - 💧 Incident-, Problem-, Change-, Knowledge-, Request Fulfillment-, Service Asset & Configuration-, Service Level Management
- 💧 bietet eine Configuration Management Database Base
- 💧 85.000 Installation weltweit

Key Features

- ◆ schnelle Ticketerstellung
- ◆ Transparenz der Vorgangsbearbeitung
- ◆ Revisionssicherheit
- ◆ Mandantenfähigkeit
- ◆ Customer Self Service Portal
- ◆ einfaches Reporting

Vorteile

- 💧 einfaches Handling
- 💧 sehr flexibel & erweiterbar
- 💧 Plattform unabhängige Bedienung
- 💧 aktive Community
- 💧 keine Lizenzkosten
- 💧 einfache Installation & Customizing

Module & Addons

- 💧 FAQ Modul
- 💧 Master / Slave Tickets
- 💧 System-Monitoring Modul
- 💧 kundenspezifische Anpassungen
- 💧 ...

Dienstleistung der SECTOR NORD AG



Was bietet die SECTOR NORD AG ?

- 💧 Beratung
- 💧 Customizing (Installation | Konfiguration | Administration)
- 💧 Reporting (Verwendung von JasperReports)
- 💧 Training & Support
- 💧 Entwicklung von Modulen & kundenspezifischen Anpassungen

Referenzen



Referenzen



Live-Demo

