

# 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
- ◆ 110.000 Installationen weltweit

# Key Features

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

# 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

... alles  
für Bäcker  
und  
Konditoren



# Live-Demo

