# OTRS BASICS

## ÜBERBLICK DER OTRS-BASIS FUNKTIONEN

# PERSÖNLICHE VORSTELLUNG


DANIEL KRAWINKEL
CONSULTANT

DANIEL.KRAWINKEL@SECTORNORD.DE

T +49 441 3901010 42
F +49 441 3901010 11

SECTOR NORD AG
EDEWECHTER LANDSTRASSE 123
D-26131 OLDENBURG

WORKSHOP
OTRS
2014
SECTOR NORD AG

# ÜBERSICHT

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

# 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
- 130.000 Installationen weltweit

# KEYFEATURES

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

WORKSHOP

OTRS

SECTOR NORD AG

2014

# VORTEILE

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

WORKSHOP

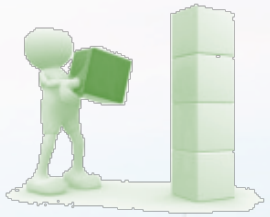
OTRS

SECTOR NORD AG

2014

# MODULE & ADDONS

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



# DIENSTLEISTUNG DER SECTOR NORD AG

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

# REFERENZEN

Deutsche Glasfaser

wilhelm.tel
Die Kommunikation

ils
Mit Bildung zum Erfolg!
Deutschlands größte Fernschule

Deutscher Sparkassenverlag

... alles für Bäcker und Konditoren
BÄKO

EADS
EFW

BORnet
Kommunikation

fl!nk

VERLAAT
Die Netzwerker

BRUNS®
Pflanzen

Eisbär

unserOrtsnetz
Schneller geht's nicht.

newone
sicher, schnell, vernetzen.

steria mummert
consulting

Katholische Hospitalvereinigung
Weser - Egge

JADE HOCHSCHULE
Wilhelmshaven Oldenburg Elsfleth

Universität Vechta
University of Vechta

Oldenburgische
Landesbank

WORKSHOP
OTRS
SECTOR NORD AG
OpenSource based enterprise solutions
2014