

OTRS Basics

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



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



Live-Demo

