

# OTRS

Open Ticket Request System

# 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
- 💧 150.000 Installationen weltweit



# Key Features

- 🟢 schnelle Ticketerstellung
- 🟢 Transparenz der Vorgangsbearbeitung
- 🟢 Revisionsicherheit
- 🟢 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



Oldenburgische  
Landesbank



# Live-Demo

