Einsatzszenarien OTRS

OTRS kommt überall zum Einsatz, wo es auf flexible, zuverlässige und strukturierte Kommunikation mit Kunden ankommt.

Warum OTRS?

*„**OTRS** ist eines der vielseitigsten Kommunikationstools auf dem Markt. Zahlreiche Konfigurationsmöglichkeiten lassen Ihnen freien Spielraum, um die Software genau nach Ihren Vorstellungen anzupassen. **OTRS** liefert weit über 50 Feature Add-ons und ist speziell für den professionellen Einsatz im Business-Bereich konzipiert. Die Grenzen bei **OTRS** werden nicht durch die Software bestimmt, sondern nur durch Ihre Fantasie.“*

Christopher Kuhn

COO OTRS AG

Inhalt

Prozessmanagement, BPMS oder Business Process (Geschäftsabläufe) – **OTRS** unterstützt Sie in jeglichen Enterprise-Service-Management-Szenarien.

IT Service Management 6
OTRS dient als zuverlässiges und flexibles ITSM-Tool

Kundenservice 7
OTRS ermöglicht einen besseren Kundenservice

Sicherheitsmanagement 8
OTRS fungiert als Security-Management-Lösung

Facility Management 9
OTRS vereinfacht das Facility Management mit seinem Ticketsystem

Personalverwaltung 10
OTRS verwaltet HR-Aufgaben

Call Center 11
OTRS bietet ein flexibles Tool für alle Hotlines und Call Center

Dokumentenmanagement 12
OTRS strukturiert die Workflows für ihr Dokumentenmanagement

Wohnungsverwaltung 13
OTRS für optimalen Überblick bei der Wohnungsverwaltung

Flottenmanagement 14
OTRS Assets in der Datenbank für reibungsloses Flottenmanagement

Ressourcenmanagement 15
OTRS zur Vermeidung von Engpässen im Ressourcenmanagement

Procurement und Order Management 16
OTRS für reibungsloses Bestellwesen und höchste Kundenzufriedenheit

Weitere Einsatzszenarien finden Sie auf unserer Website unter: **www.otrs.com/otrs-im-einsatz/**

Was OTRS so stark macht

OTRS ist abteilungsübergreifend nutzbar u.a. in

Development
Finance I Interne IT
Marketing I Vertrieb
Human Resources

OTRS wird in

>170.000

Unternehmen eingesetzt

OTRS ist verfügbar in

10

Sprachen

OTRS ist branchenübergreifend nutzbar u.a.

OTRS Services werden eingesetzt bei

Hidden Champions,
in mittleren Unternehmen &
weltbekannten Konzernen

Die vielseitige Software-Lösung OTRS

Egal ob...

...im IT Service Management...

*„Toll sind vor allem die freien Konfigurationsmöglichkeiten – **OTRS** lässt sich sehr flexibel einsetzen. Das hat uns überzeugt und es funktioniert hervorragend! Das Ticketing System gibt uns eine gute Basis, ist einfach zu bedienen und durch das Bausteinsystem unkompliziert an uns anpassbar.“*

Christina Wartisch, Total Quality Manager bei Olympus Europe

...als HR Management Tool...

*„**OTRS** zeichnet sich durch die hervorragende Funktionalität, Usability und Preis aus. Wir konnten **OTRS** nach einer kurzen Projektphase einführen und sehr schnell produktiv einsetzen. Das Managed Service Modul überzeugt, weil damit ein sicherer Betrieb bei tiefen fixen Kosten gewährleistet ist. Mit dem OTRS Consulting Service konnten Veränderungen oder neue Funktionalitäten sehr flexibel durch- bzw. eingeführt werden.“*

Silvan Müller, Leiter HR Services von Feldschlösschen

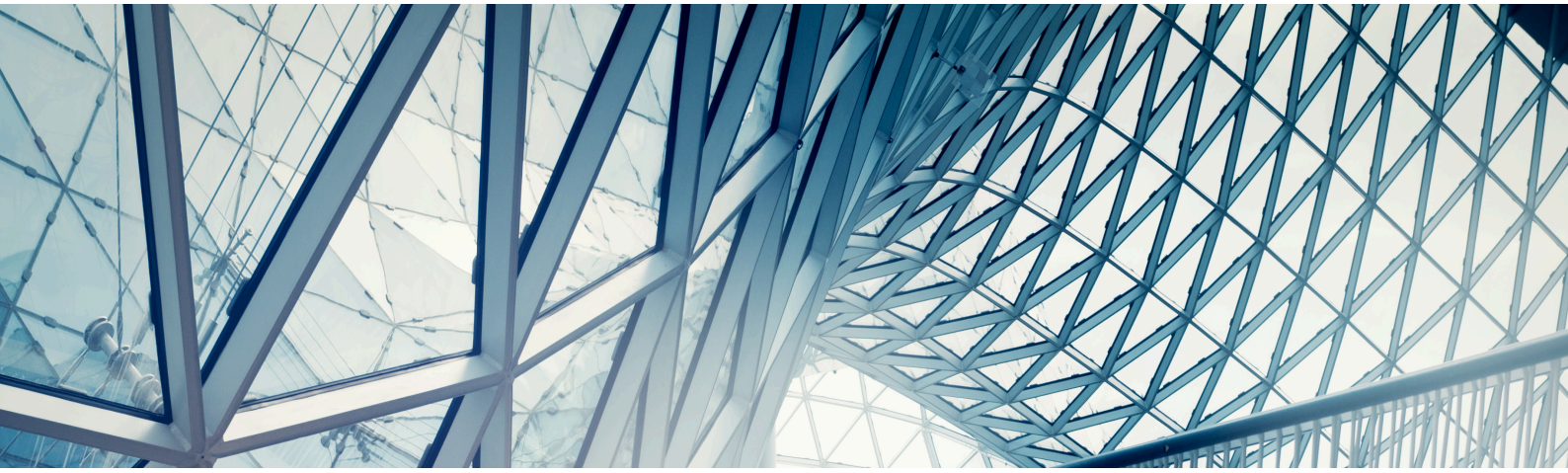
...oder im Maschinenbau...

*„Wir haben unsere zeitliche, telefonische Erreichbarkeit durch den Einsatz von einem Call Center und **OTRS** bei gleichbleibenden Kosten verdoppeln können. Mit der Anbindung von **OTRS** per Webservice in unsere Systemlandschaft wurde der Prozess digitalisiert und wir können nun schneller und papierlos arbeiten.“*

Nicolas Hoffmann, Projektmanager und Hauptverantwortlicher von OTRS

...**OTRS** überzeugt!

IT Service Management



OTRS dient als zuverlässiges und flexibles ITSM-Tool

Sowohl im internen als auch im externen IT Service Management wird eine IT Service Software benötigt, die nicht nur Serviceanfragen für alle Mitarbeiter transparent in einem System sammelt und die Bearbeitung einfacher und übersichtlicher gestaltet, sondern die bedarfsweise und häufig sogar ITIL-konforme Arbeitsprozesse wie Service Asset & Configuration Management, Knowledge Management und Change Management unterstützen kann. Als IT Service Software erfüllt **OTRS** beide Anforderungen flexibel, ohne einzuschränken und ohne unnötige Komplexität. Mit dem OTRS Prozessmanagement lassen sich IT-Prozesse ITIL® -konform abbilden und schrittweise im Unternehmen einführen oder an veränderte Bedürfnisse anpassen – ohne, dass die Software maßgeblich verändert werden muss.

Key Facts:

- Gut strukturiertes und effizientes Incident und Request Fullfillment Management – mit dem **OTRS Agenten Interface** und der **Chat-Funktion.**
- Der Kunde im Mittelpunkt – mit dem **OTRS Kundenportal** und des **OTRS Customer Detail View.**
- Vielseitige Integration zu Inventarisierungs- und System Monitoring Software sowie zu anderen Systemen – mit dem **OTRS Generic Interface.**
- Veränderungen effizient und übersichtlich durchführen – mit dem OTRS **Change Management Feature.**
- Genaues und kohärentes Service Asset und Configuration Management – mit der **OTRS CMDB.**
- Dynamisches und integriertes Knowledge Management – mit der **OTRS FAQ Funktion.**
- Umfangreiches **Service Level Management** und fortschrittliches **Access Management.**

Besonders beliebte Features für das IT Service Management:

Categories for Text Modules
Immer die richtige Antwort parat: Textbausteine in Kategorien zusammenfassen mit einfacher Suchfunktion.

State Preselection based on Response Templates
Automatische Zuweisung des Ticketstatus bei Absenden der Antwortvorlage.

Ticket Forms
Einfach und flexibel Kundenanfragen bearbeiten mit Ticketmasken und -formularen.

Advanced Escalations
Individuelle Eskalationstypen und -pakete für unterschiedliche Kunden oder SLAs definieren.

CI in Customer Frontend
Nutzt die ‘CustomerID’-Attribute der Configuration Items und macht sie im OTRS Kundenportal sichtbar.

Kundenservice

OTRS ermöglicht einen besseren Kundenservice

Zufriedene Endkunden, deren Wünsche innerhalb kürzester Zeit erfüllt wurden, sind ein entscheidendes Alleinstellungsmerkmal. Gerade bei steigendem Wettbewerbsdruck und einer Konkurrenz, deren Serviceangebote kaum noch Unterscheidungsmöglichkeiten aufweisen. Als Kundenservice-Software gewährleistet **OTRS** eine leichte Bedienbarkeit und optimale Erreichbarkeit auf Kundenseite und lässt die zuständigen Mitarbeiter effizient und ressourcensparend arbeiten. Darüber hinaus kann **OTRS** ohne zusätzliche Entwicklungsleistungen nahtlos an Ihre Arbeitsprozesse angepasst werden und erspart Ihnen im cloud-basierten Betrieb die eigenen IT-Ressourcen und kostbare Zeit.

Besonders beliebte Features für den Kundenservice:

Service Categories
Ermöglicht die Zuordnung von Services zu einem Tickettyp.

State Preselection based on Response Templates
Automatische Zuweisung des Ticketstatus bei Absenden der Antwortvorlage.

Business Process Automation
Bietet die Möglichkeit, eine beliebige Anzahl von Ticket-Workflows zu definieren.

Advanced Escalations
Individuelle Eskalationstypen und -pakete für unterschiedliche Kunden oder SLAs definieren.

CI in Customer Frontend
Nutzt die ‘CustomerID’-Attribute Ihrer CIs und macht sie im OTRS Kundenportal sichtbar.

Key Facts:

- Weniger Follow-Up-Anrufe und strukturierte Aufnahme von Kundenanfragen – mit dem **OTRS Self Service Kundenportal.**
- Hilfe zur Selbsthilfe für den Kunden – mit der **OTRS External Interface.**
- Vielfältige Wege der Kontaktaufnahme durch **Chat, SMS, Telefon, E-Mail** und **Social Media.**
- Umfassende Integration von Dritt-Software – mit dem **OTRS Generic Interface**.
- Beste Übersicht und Transparenz von eingehenden Kundenanfragen – mit dem **OTRS Agenten Interface**.
- Schnelle Bearbeitung von Kundenanfragen durch **Antwortvorlagen, Automatisierungen** und **Workflows.**
- Individuell anpassbare Produktdatenbank und genaue Einhaltung von Service-Zeiten – mit der **OTRS CMDB** und dem **Service Level Management**.

Sicherheitsmanagement

OTRS fungiert als Security-Management-Lösung

STORM powered by **OTRS** fungiert als Security-Management-Lösung für die operativen Tätigkeiten in Ihrem SOC, PSIRT oder CERT. Die vielfältigen Funktionen in **STORM** können Sie optimal für die tägliche Arbeit nutzen und unterstützen bei der Realisierung Ihrer Sicherheitsstrategien und der Umsetzung gesetzlicher Anforderungen auch im KRITIS Sektor. **STORM** ist ein Multi-Kommunikationstalent und stellt mit Hilfe der bewährten, ausgereiften und verbesserten Prozessmanagement und Webservice Funktionalitäten das gesamte Spektrum eines SOAR Tools zur Verfügung.

Key Facts:

- Komplett verschlüsselte und signierte E-Mail Kommunikation zur Sicherung der Vertraulichkeit und Authentizität (PGP &S/ MIME).
- Proaktive Information von Stakeholdern durch automatische Benachrichtigungen.
- Zugriff auf Informationen von externen Quellen wie z. B. CVE-Nummern oder WHOIS-Abfragen in einem Vorschaufenster via mouse-over – mit dem STORM Information Floater.
- Erweitertes Logging von Zugriffen auf Daten und Anhänge der Vorgänge um Audits zu ermöglichen.
- Erweiterte Möglichkeiten der Verarbeitung von Anhängen in angebundener Software.
- Vordefinierte Taxometrien erleichtern Statistik und Reporting im Incident und Eventhandling.
- Vielfältige Integrationsmöglichkeiten via Web Service und E-Mail.

Besonders beliebte Features für das Sicherheitsmanagement:

Ticket Watchlist
Erlaubt das das einfache Verwalten komplexer Angriffszenarien und die Benachrichtung bei Änderungen. Untstützt beim schnellen Taggen von Incidents.

Advanced Ticket Article Forward
Schnelles und gezieltes Weiterleiten von Informationen an externe Teams.

Dashboard News Widget
Anzeige für Events, Neuerungen oder unternehmensspezifische Angebote.

Dynamic Field Web Service
Einfache Einbindung von externen Informationen und Taxometrien.

Resource Planning
Schnelle Planung von Spezialsiten zur Analyse und Eindämmung von Bedrohungen und Vorfällen.

System Configuration History
Auditierbarkeit von Änderungen und Anpassungen von Systemänderungen in der System Konfiguration.

Facility Management

OTRS vereinfacht das Facility Management mit seinem Ticketsystem

Ein facettenreicher Bereich wie das Facility Management benötigt eine flexible und erweiterbare Software, um die unterschiedlichen Tätigkeiten zu unterstützen. Wichtiger Dreh-und Angelpunkt bleibt jedoch die transparente und effiziente Kommunikation mit den Kunden im Falle von Störungsmeldungen, Wartungsarbeiten, Fuhrpark- und Schlüsselmanagement. **OTRS** als Facility-Management-Ticketsystem bietet viele Funktionalitäten, um Ihre Aufgaben besser zu strukturieren und durch Automatisierungen zu unterstützen sowie die Qualität Ihrer Services zu steigern.

Besonders beliebte Features für das Facility Management:

Customer-specific Services
Zuordnung von Services zu Kunden-IDs und zu Kundenbenutzern.

Time and Quota Management
Zeiteinheiten für Kunden festlegen, Rechnungsnummern zuordnen und den aktuellen Stand des Kontingents anzeigen.

Ticket Forms
Einfach und flexibel Kundenanfragen bearbeiten mit Ticketmasken und -formularen.

Ticket Allocation
Automatische Verteilung neu eingehender Tickets.

Dashboard News Widget
Anzeige für Events, Neuerungen oder Angebote Ihres Unternehmens.

Key Facts:

- Alle Wartungs- und Kundentermine im Blick mit dem **OTRS Kalender.**
- Lampen, Türen, Heizkörper als CIs in der **OTRS CMBD** anlegen und verwalten.
- Mobiles Facility Management mit **Chat**, **Responsive Design** und **SMS Notification System**.
- Transparente und dokumentierte Kommunikation mit Kollegen, Kunden und externen Dienstleistern.
- Exzellenter Kundenservice mit Kundendatenbank, Umfragen und **Zeitkontingent-Abrechnung**.
- Unterschiedliche **Services** anbieten und **SLAs** einhalten.
- Wartungen leicht gemacht – Mit dem **OTRS Change** und **Prozessmanagement**.
- **Anbindung externer Systeme** z. B. CAD oder SAP.

Personalverwaltung

OTRS verwaltet HR-Aufgaben

HR-Abteilungen verstehen sich heute als Dienstleister für Management und Teams. Doch Kompetenz und Service der HR-Abteilung zeigen sich schon viel früher, nämlich bereits beim Recruiting neuer Mitarbeiter und im Onboarding-Prozess. Besonders wichtig sind hierbei eine transparente interne und externe Kommunikation sowie eine perfekte Dokumentation und revisionssichere Ablage.
Gängige HR Management Tools sind nicht serviceorientiert und teuer. **OTRS** hilft HR-Abteilungen effektiv und kosteneffizient ihr Bewerbermanagement zu professionalisieren und unterstützt Sie auch im laufenden Personalmanagement, wie z. B. bei der Bearbeitung von Krankmeldungen und Urlaubsanträgen.

Key Facts:

OTRS im Bewerbermanagement

- Schnell und professionell: Antworten mit **individuell gestalteten Antwortvorlagen**.
- **Communication Stream** Widget: Ein moderner Überblick über den Bewerberkommunikationsprozess.
- Die Queue als Abteilungsposteingang.
- **Vorkonfigurierter Prozess** zum Onboarding neuer Mitarbeiter.
- Tagesaktuelle **Statistiken** von Bewerbungseingängen und Resturlaub.

OTRS im Mitarbeitermanagement

- Für Mitarbeiter jederzeit interaktiv per **Chat** erreichbar.
- **Prozessvorlagen** zur Verwaltung von Krankmeldungen und Urlaubsanträgen.

Alle wichtigen Termine, wie Mitarbeitergespräche, Jubiläen, Geburtstage, Bewerbungsgespräche etc., mit dem **OTRS Kalender** im Blick.

Besonders beliebte Features für die Personalverwaltung:

Escalation Suspend
Ermöglicht einen oder mehrere Status zu definieren, die eine automatische Aussetzung von Eskalationen (SLAs) bewirken.

Restrict Customer Data View
Ermöglicht die spezielle Zugriffsrechte-Verteilung durch eine Zuordnung von Partner-IDs zu den Customer-IDs.

Customer Service Center
Schaffen Sie ein Portal für den Informationsaustausch mit Mitarbeitern und Bewerbern.

Ticket Watchlist
Verwaltung verschiedener Ticket-Beobachtungslisten und besserer Überblick.

Call Center

OTRS bietet ein flexibles Tool für alle Hotlines und Call Center

Kundenanfragen und -probleme schnell und professionell zu bearbeiten, ist für viele Unternehmen eine Herausforderung. Insbesondere Call Center stehen unter einem konstant hohen Druck, permanent exzellenten Support für eine hohe Anzahl von Kunden leisten zu müssen. Eingehende Anfragen sollen so schnell wie möglich beantwortet werden und Mitarbeiter gleichzeitig ausgelastet, aber nicht überlastet sein. Transparenz und Automatisierung sind selbstverständlich bei einer teuren Industrie-Software. Aber auch eine Kundensupport-Software wie **OTRS** bietet diese. **OTRS** unterstützt Sie mit zahlreichen, variabel hinzufügbaren Funktionen dabei, die Qualität Ihres Kundenservices zu optimieren und Kosten zu senken.

Besonders beliebte Features für Call Center:

Customer-specific Services
Zuordnung von Services zu Kunden-IDs und zu Kundenbenutzern.

VIP Customer Users
Kategorie „VIP“ für ausgewählte Kunden und Zuweisung spezifischer Service Level Agreements.

Customer Activity Widget
Zeigt offene, gesperrte und eskalierte Tickets für eine definierte Kundengruppe an.

Dynamic Sender Adresses
Ermöglicht die Nutzung einer zusätzlichen Absender-E-Mail-Adresse für ausgehende Tickets.

Service Categories
Ermöglicht die Zuordnung von Services zu einem Tickettyp.

Key Facts:

- Transparente und zentrale Bearbeitung von Kundenanfragen – auch im Team.
- Schneller und interaktiver Kundenservice – mit der **Chat Funktion.**
- Servicemitarbeiter automatisch optimal auslasten – mit dem **Ticket Allocation Feature.**
- Zeitkontingente von Kunden effektiv verwalten und abrechnen – mit **Time Accounting Quota.**
- CTI-Integration z. B. per MobyDick-OTRS-Konnektor oder mit dem **OTRS Generic Interface**.
- Den Kunden im Blick – mit dem **OTRS Kundeninformationszentrum,** dem **Customer Activity Widget** und dem **Dynamic Sender Addresses**.
- Auch mit zahlreichen Services den Überblick behalten und strikte SLAs einhalten.
- Vielseitiges **Service Level Management** und fortschrittliches **Access Management**.

Dokumentenmanagement

OTRS strukturiert die Workflows für ihr Dokumentenmanagement

Die ständig wachsende Informationsflut führt für viele Unternehmen schnell zu einer Frage: Wie können all diese Informationen verarbeitet, abgestimmt, freigegeben und dokumentiert werden? Viel wichtiger jedoch als das Dokumentenmanagement selbst sind dabei die damit verbundenen Workflows. Seien es Anwaltskanzleien, Behörden, Versicherungen oder Marketing- und Vertriebsabteilungen aller Unternehmen in den unterschiedlichsten Branchen – alle benötigen ein hohes Maß an Transparenz in der Abstimmung und Freigabe von Dokumenten, Revisionssicherheit und Nachvollziehbarkeit sowie eine klare Aufnahme und Speicherung der Daten. Als Dokumenten-Workflow-Management-Software kann **OTRS** genau diese Prozesse reibungsloser gestalten und sich zudem noch flexibel Ihren Anforderungen anpassen.

Key Facts:

- Strukturierte Eingabe und Übermittlung der Daten 24/7/365 – mit dem **OTRS Kundenportal.**
- **Revisionssichere** und **transparente Kommunikation** zur Freigabe, Änderung und Bearbeitung von Dokumenten sowie Versionierung.
- Eindeutige **Workflows** und **automatisierte Prozesse** für eine schnellere Bearbeitung – mit dem **OTRS Prozessmanagement.**
- Umfassende Übersicht über alle Dokumente, Prozesse und Tickets – mit der **Article Attachment Overview** und dem **OTRS Dashboard**.
- Klare Verantwortlichkeiten mit **Vertreter-Funktion** und einem genauen **Berechtigungskonzept**.
- Nie wieder eine Deadline verpassen – mit dem **Service Level Management** und der **Erinnerungsfunktion**.
- Dokumente und Informationen sowie Versionen übersichtlich in der **OTRS CMDB** speichern.

Besonders beliebte Features für das Dokumentenmanagement:

Restrict Customer Data View
Ermöglicht die spezielle Zugriffsrechte-Verteilung durch eine Zuordnung von Partner-IDs zu den Customer-IDs.

Ticket Forms
Einfach und flexibel Kundenanfragen bearbeiten mit Ticketmasken und -formularen.

Advanced Escalations
Definition eigener Eskalationstypen und -pakete für unterschiedliche Kunden oder SLAs.

Ticket Workflow
Bietet die Möglichkeit, eine beliebige Anzahl von Ticket-Workflows zu definieren.

Wohnungsverwaltung

OTRS für optimalen Überblick bei der Wohnungsverwaltung

Wohnungsverwaltung ist komplex. Es gilt, viele Anfragen von unterschiedlichen Menschen zu koordinieren und zu bearbeiten. Bei der Bewältigung dieser Aufgaben hat man es mit Mietern, Vermietern, Dienstleistern und Lieferanten zu tun und wechselt teilweise selbst die Rollen. Deshalb ist es besonders wichtig, schnell identifizieren zu können, ob eine Anfrage bereits bearbeitet wird und wer dafür zuständig ist. Ebenso kann mithilfe der richtigen Tools dafür gesorgt werden, wiederkehrende Aufgaben nicht zu vergessen. **OTRS** ermöglicht mithilfe einer möglichen Wohnungsdatenbank Zugriff auf alle wichtigen Infos über die jeweiligen Mieter, aber auch über den zuständigen Hausmeister und ermittelt somit sofort den richtigen Ansprechpartner. Auch für Eigentümerversammlungen kann **OTRS** hilfreich sein. Über Termine und Notizen können Themen definiert und im Appointment Calendar entsprechend zugeordnet werden. Damit wird nichts wichtiges mehr vergessen. **OTRS** hilft außerdem, sofort alle betroffenen Parteien zu involvieren.

Besonders beliebte Features für Wohnungsverwaltung:

Dynamic Field Database
Integration von Daten aus beliebig vielen externen Datenbanken, die in speziellen dynamischen Feldern angezeigt werden können.

Appointment Calendar
Über einen eigenen Kalender können Termine zu Einsätzen, Aufgaben, etc. gepflegt werden.

Automated Start of Processes
Die Erstellung von Prozesstickets über einen Zeitplan nimmt Ihren Agenten und sogar Ihren Kunden, die Pflicht an die Aufgaben zu denken.

Ticket Forms
Einfach und flexibel Kundenanfragen bearbeiten mit Ticketmasken und -formularen.

Key Facts:

- Effiziente Koordination einer Vielzahl von Anfragen durch **Kommunikationsvorlagen**, **Zuordnungen** und **Ticket Historie**.
- Jederzeit Kenntnis über den aktuellen **Bearbeitungsstatus** einer Anfrage.
- Wiederkehrende Aufgaben vorausschauend planen und durch **Benachrichtigungen** termingerecht umsetzen.
- Schnelle Reaktion und Schadensbegrenzung durch **Informationsbündelung** und **automatisierte Prozesse.**
- Keine wichtigen Themen mehr vergessen und sofort dem richtigen Ereignis zuweisen mithilfe eines **Terminkalenders**.
- Immer verfügbare Übersicht auf alle Gebäude, Wohnungen und Anlagegüter mithilfe des hochflexiblen **Asset Management**.

Flottenmanagement

OTRS Assets in der Datenbank für reibungsloses Flottenmanagement

Autos, Schiffe oder Fahrräder sollen ständig zur Verfügung stehen, immer reibungslos laufen und das alles möglichst kostengünstig. Das ist eine wirkliche Herausforderung, zu der Versicherungsthemen, Schadensmeldungen, Reparaturkoordination, aber auch wirtschaftliche Aspekte gehören. Hilfreich ist hierfür die Nutzung einer flexiblen Datenbank mit entsprechend eingetragenen Assets. So lassen sich diesen in **OTRS** einen unterschiedliche Status wie „in Verwendung“ oder „in Reparatur“ zuweisen, zum anderen können zusätzlich Versicherungsscheine etc. an Vorgänge angehangen werden. In **OTRS** werden Schadensmeldungen abgebildet und gleichzeitig die entsprechende Abteilung informiert, dass ein Auto zur Reparatur muss, denn es können alle Informationen hinzugefügt werden. Zur Verwaltung eines Fuhrparks gehört immer auch die Aufwandsdokumentation.

Key Facts:

- Alle **relevante Assets** aus der Datenbank auf einen Blick verfügbar.
- Mithilfe des **Appointment Calendar** Wartungstermine den entsprechenden CIs zuordnen und nicht mehr vergessen.
- **Aufwandsdokumentation** zur einfachen und schnellen Kostenkalkulation.
- Übersicht über die **Verfügbarkeit** von Fahrzeugen.
- Laufende **Reparaturen und Werkstattsaufträge** im Überblick.
- Umfangreiches **Reporting** über eingegangene Schadensmeldungen (Telefon, E-Mail oder externer Dienstleister).
- **Unkomplizierte Suche** nach Rechnungen, Versicherungsscheinen, Kennzeichen und weiteren Dokumenten.

Besonders beliebte Features für das Flottenmanagement:

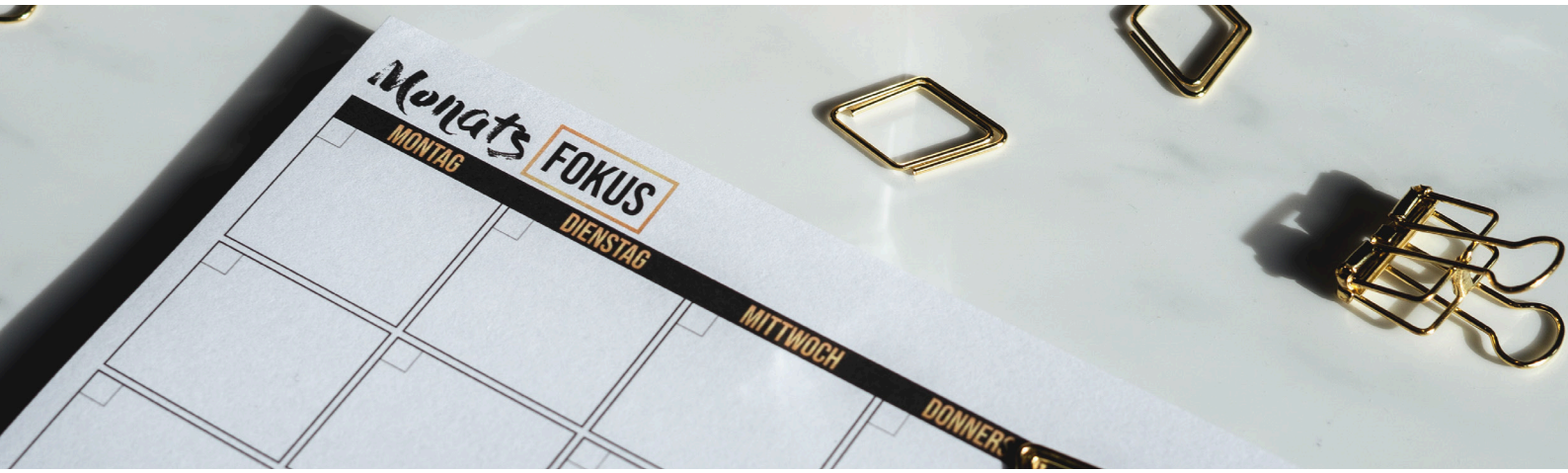
Generic Interface
Generic Interface ermöglicht (Web Service Interface Framework) die Ansprache über SOAP, REST, SQL oder sogar propietäre Protokolle.

Appointment Calendar
Über einen eigenen Kalender können Termine zu Einsätzen, Aufgaben, etc. gepflegt werden.

Service Categories
Ermöglicht die Zuordnung von Services zu einem Tickettyp.

Advanced Escalations
Definition eigener Eskalationstypen und -pakete für unterschiedliche Kunden oder SLAs.

Ressourcenmanagement



OTRS zur Vermeidung von Engpässen im Ressourcenmanagement

Sobald es zur Personenplanung kommt, entstehen oft Komplikationen, egal in welchem Bereich. Missverständnisse, falsche Terminierung, zu hohes Anfrageaufkommen oder ungenaue Kalkulierung der benötigten Arbeitszeit führen schnell zum Chaos. Um das zu vermeiden, braucht es die richtigen digitalen Strukturen. Mit **OTRS** können Ressourcen, wie zum Beispiel der Einsatz von bestimmtem Fachpersonal effizient gemanagt werden. Indem Projekte oder Teilaufgaben (Tickets) entsprechend definiert wird, erstellt **OTRS** automatisch einen Kalendereintrag. Mithilfe des OTRS Ressourcen Calendar können alle Arbeitskräfte erfasst und den entsprechenden Terminen zugewiesen werden. Engpässe und Kapazitäten, aber auch Zuständigkeiten sind somit auf einen Blick ersichtlich.

Besonders beliebte Features für Ressourcenmanagement:

Appointment Calendar
Über einen eigenen Kalender können Termine zu Einsätzen, Aufgaben, etc. gepflegt werden.

Resource Planning
Meetings, Termine und einfache Projektplanung sind für die ganze Abteilung zentral in **OTRS** abbildbar.

Customer Event Ticket Calendar
Im Kundenportal erscheinen Termine und geben z. B. Informationen über Verfügbarkeiten oder den Termin einer WebEx.

Ticket Allocation
Neu eingehende Tickets werden automatisch auf die Mitarbeiter verteilt, die gerade Kapazitäten oder die entsprechenden Kompetenzen haben.

Key Facts:

- **Resource Planning** gibt einen detaillierten Überblick über Einsätze eines gesamten Teams, auch abteilungsübergreifend.
- Visualisierung aller **Zuständigkeiten** und der, für die jeweiligen Tasks, eingeplanten Zeit.
- Im **Appointment Calendar** werden Projekte oder Teilaufgaben (Tickets) mit Kalendereinträgen verknüpft und alle Termine sind auf einen Blick ersichtlich.
- Der **Kunde** kann seine **Termine** jederzeit im **Kundenportal** einsehen.
- Teilaufgaben werden anhand von Kompetenzen und Verfügbarkeiten **automatisch** den passenden Mitarbeitern **zugeordnet**.

Procurement und Order Management

OTRS für reibungsloses Bestellwesen und höchste Kundenzufriedenheit

Fehlerhafte, verspätete oder gar ausbleibende Lieferungen sind oft Gründe für verärgerte Kunden. Und das möchte niemand. **OTRS** setzt schon beim Bestellstatus an und macht diesen im Ticket ganz einfach einsehbar. Damit die Lieferung pünktlich und am richtigen Ort erfolgt, erleichtert **OTRS** auch die Koordination einer Bestellung und ermöglicht die Visualisierung des geplanten Liefertermins im Kalender – inklusive Erinnerung. Bestellungen durchlaufen oft mehrere Genehmigungsschritte, die in **OTRS** problemlos abgebildet werden können. Auch die effiziente Abwicklung von Rücksendungen trägt zur Kundenzufriedenheit bei. Über Dynamic Field Web Services werden alle Bestellungen eines Kunden sowie die entsprechenden Rücksendungen inklusive der Gründe angezeigt. Anhand der Ticketnummer lassen sich Rücksendungen dann den ursprünglichen Bestellungen zuordnen.

Key Facts:

- Einfaches und schnelles Suchen und Filtern von Kundendaten mit **Dynamic Field Database**.
- Einfacheres und schnelleres Reklamationsmanagement durch **Dynamic Field Web Service** – auch aus Drittsystemen.
- Über definierbare maximale Antwortzeiten stellen Sie immer sicher, dass **zeitnahe Rückmeldungen** und der **Informationsfluss** zum Auftraggeber gewährleistet wird.
- Über Prozesse für Order Management können **Abläufe standardisiert** und **automatisiert** werden.
- **Lagerbestände** können jederzeit über das **Asset Management** abgerufen werden.
- Statistiken, Reports und Umfragen helfen Ihnen die **Kundenzufriedenheit** stetig zu steigern.
- Rechnungen und andere **Dokumente** können **revisionssicher gespeichert** und **durchsucht** werden.

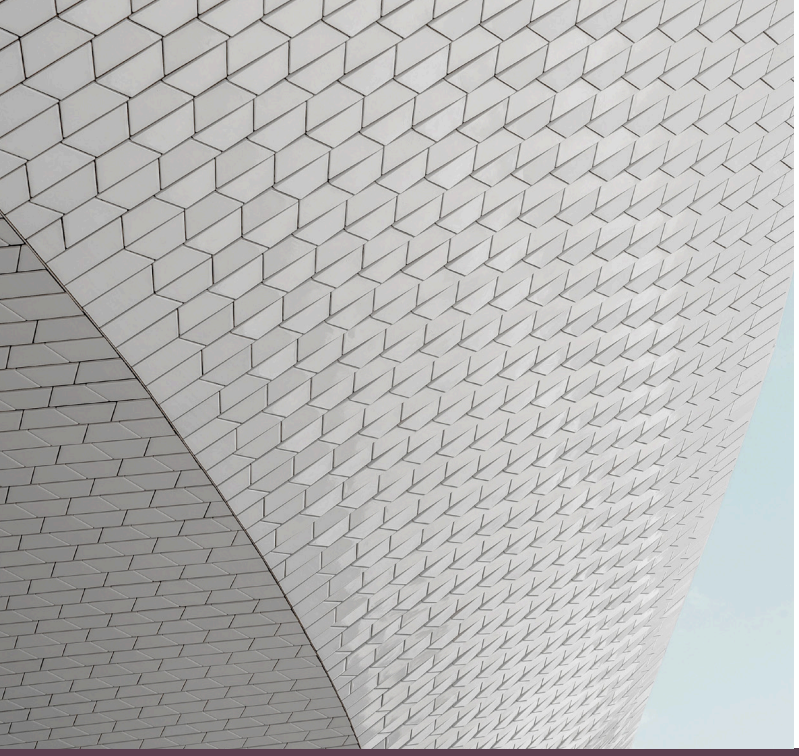
Besonders beliebte Features für das Procurement und Order Management:

Dynamic Field Database
Integration von Daten aus beliebig vielen externen Datenbanken, die in speziellen dynamischen Feldern angezeigt werden können.

Dynamic Field Web Service
Ganz ohne individuelle Entwicklung lassen sich mit Hilfe dieses dynamischen Feldes, Daten aus Drittsystemen anzeigen.

Ticket Forms
Einfach und flexibel Kundenanfragen bearbeiten mit Ticketmasken und -formularen.

Appointment Calendar
Über einen eigenen Kalender können Termine zu Einsätzen, Aufgaben, etc. gepflegt werden.



OTRS

E-Mail: sales@otrs.com

www.otrs.com