

OTRS Service Desk

Review, Optimierung & Migration V3

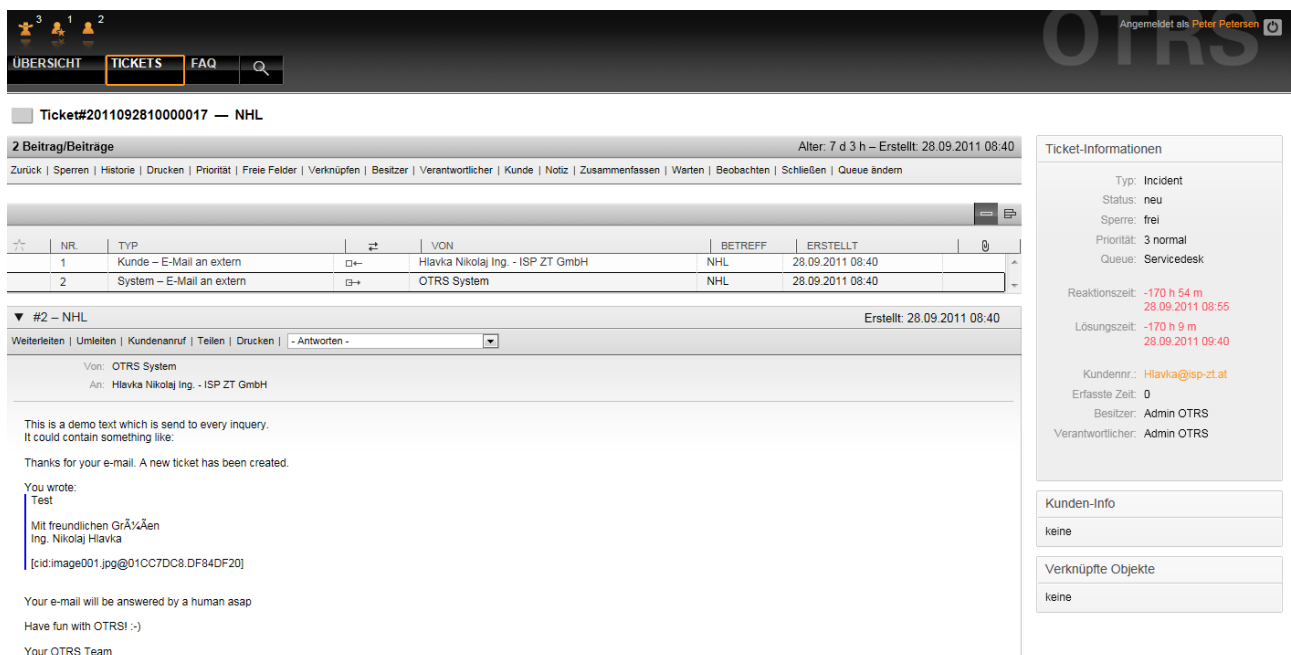
by maxence



Effiziente Kundenbetreuung mit der OTRS-Version 3

Kundenanfragen umgehend, effizient und unverzüglich bearbeiten – ein Anspruch, der sich auszahlt. Ersparen Sie Ihren Kunden Verärgerung über verzögerte Antworten – sie werden es Ihnen durch Ihre Treue danken.

OTRS bietet Ihnen in der neuen Version 3 eine vollständig überarbeitete Oberfläche an, die es Ihnen und Ihren Kunden erleichtert Anfragen aufzugeben und zu bearbeiten.



The screenshot displays the OTRS agent frontend interface. At the top, there is a navigation bar with 'ÜBERSICHT', 'TICKETS', and 'FAQ' tabs. The main content area shows a ticket overview table with columns for 'NR.', 'TYP', 'VON', 'BETREFF', and 'ERSTELLT'. Below the table, the details for ticket #2 are shown, including the sender 'OTRS System' and the recipient 'Hlavka Nikolaj Ing. - ISP ZT GmbH'. The ticket content includes a demo text and a signature block. On the right side, there is a 'Ticket-Informationen' panel with fields for 'Typ', 'Status', 'Sperrung', 'Priorität', 'Queue', 'Reaktionszeit', 'Lösungszeit', 'Kundennr.', 'Erfasste Zeit', 'Besitzer', and 'Verantwortlicher'.

NR.	TYP	VON	BETREFF	ERSTELLT
1	Kunde – E-Mail an extern	Hlavka Nikolaj Ing. - ISP ZT GmbH	NHL	28.09.2011 08:40
2	System – E-Mail an extern	OTRS System	NHL	28.09.2011 08:40

#2 – NHL | Erstellt: 28.09.2011 08:40

Von: OTRS System
An: Hlavka Nikolaj Ing. - ISP ZT GmbH

This is a demo text which is send to every inquiry.
It could contain something like:

Thanks for your e-mail. A new ticket has been created.

You wrote:
Test

Mit freundlichen Grüßen
Ing. Nikolaj Hlavka
[cid:image001.jpg@01C07DC8.DF84DF20]

Your e-mail will be answered by a human asap
Have fun with OTRS! :-)

Your OTRS Team

Ticket-Informationen

Typ: Incident
Status: neu
Sperrung: frei
Priorität: 3 normal
Queue: Servicedesk

Reaktionszeit: -170 h 54 m
28.09.2011 08:55

Lösungszeit: -170 h 9 m
28.09.2011 09:40

Kundennr.: Hlavka@isp-zt.at
Erfasste Zeit: 0
Besitzer: Admin OTRS
Verantwortlicher: Admin OTRS

Kunden-Info
keine

Verknüpfte Objekte
keine

Abbildung: Agenten-Frontend

'Review, Optimierung & Migration V3'-Workshop

- Lernen Sie OTRS Version 3 kennen: maxence stellt Ihnen die neue Umgebung vor.
- Workflows gezielt steuern – lernen Sie das Workflow Management-Modul kennen.
- Wir identifizieren Optimierungspotentiale Ihrer aktuellen Installation und geben Ihnen Empfehlungen für Verbesserungen.
- Wir überprüfen Ihre Instanz auf die Upgradefähigkeit zu OTRS 3.
- Sie erhalten eine Bewertung der notwendigen Aufgaben zum Upgrade auf OTRS 3.

Eckdaten zum Workshop

Dauer: 1 Tag **Gruppengröße:** max. 5 Personen

Pauschaler Kostenbeitrag: 1.250€ zzgl. MwSt.

Die Trainer: erfahrene OTRS-Consultants der maxence

OTRS mit maxence: Kompetenz und Dienstleistungen

- maxence ist der exklusive Partner für das Projektgeschäft der OTRS AG in Deutschland.
- Wir betrachten Ihr OTRS-Projekte als Business Case inklusive der Betrachtung von Effizienzsteigerungen, Investitions- und Betriebskosten sowie von Benefits und Risiken.
- Wir installieren und konfigurieren Ihr OTRS-System so, wie Sie es brauchen. Gemeinsam mit Ihnen gestalten wir Ihre Prozesse und bilden die resultierenden, technischen Anforderungen in Ihrem System ab.
- Wir programmieren die erforderlichen Schnittstellen
- Gemeinsam mit der OTRS AG übernehmen wir den laufenden Betrieb und Support Ihres Systems.
- Wir bieten Trainings und Schulungen für Ihre Mitarbeiter.

Kontakt

Artur Rueb, PMP, IT Service Manager
maxence business consulting GmbH
Am Weissen Stein 1 – 41541 Dormagen

Mail: artur.rueb@maxence.de
Tel: +49 (0)2133 2599 0
www.maxence.de



Über maxence

Enhancement – Enablement – Empowerment

maxence ist ein innovatives IT-Beratungshaus mit 68 Mitarbeitern in Dormagen, Köln und Hamburg. Wir arbeiten für Unternehmen, die führen wollen und vereinen in unserer Beratung Enhancement (Technologie), Enablement (Prozesse) und Empowerment (Mensch): Mit bester IT-Technologie, darauf abgestimmten Strukturen und dafür optimal befähigten Mitarbeitern sorgen wir für Ihre funktionierende Organisation und Ihren Vorsprung im Markt.

Interesse OTRS V3-Workshop

Bitte ausfüllen und an die Faxnummer 02133-2599-29 senden. Bei einer Anmeldung gelten die AGB der maxence.

Interesse an einem individuellen Workshop zur Migration auf OTRS V3

Voraussichtliche Teilnehmeranzahl: _____

Spezielle Themenwünsche: _____

Bitte um Kontaktaufnahme zum Thema OTRS

Sonstiges: _____

Kontaktdaten

Titel: _____

Name: _____

Nachname: _____

Position: _____

Firma: _____

Straße: _____

PLZ, Ort: _____

Tel: _____

Email: _____

Ich stimme zu, dass meine personenbezogenen Daten aus diesem Formular durch die maxence business consulting GmbH für Direktmarketingzwecke Ihrer Produkte und Dienstleistungen verwendet werden.

Ort, Datum

Unterschrift