

**OTRS Service Desk**

**Reporting – Prozesssteuerung durch  
Kennzahlen**

**by maxence**



## Effiziente Steuerung der Prozesse in OTRS durch Kennzahlen

Kundenanfragen effizient bearbeiten heißt Ressourcen schonen, sie auswerten, Services genau auf den Kunden zuschneiden. Anhand von Kennzahlen optimieren Sie Ihre Prozesse und erkennen, welche Services Ihr Kunde wirklich benötigt.

OTRS bietet Ihnen im Standard eine Auswahl an Kennzahlen und Darstellungen. Reichen Ihnen diese nicht aus, zeigen wir Ihnen weitere Optionen, mit denen Sie Ihre Kennzahlen auswerten und veranschaulichen können.

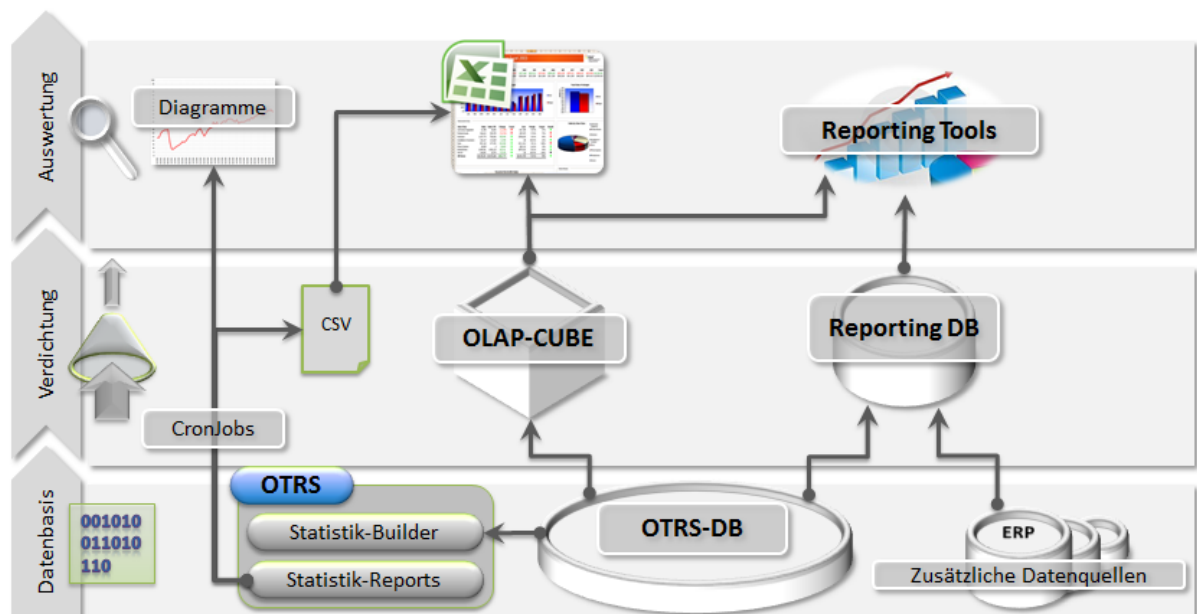


Abbildung: Reporting mit OTRS

### Reporting & Kennzahlen-Workshop

In einem eintägigen maxence Workshop erfahren Sie, welche Optionen Ihnen OTRS im Standard für die Steuerung Ihres Help Desks bietet. Wir zeigen Ihnen auch, welche weiteren Möglichkeiten Sie für Ihren individuellen Bedarf haben:

- **Beispielkennzahlen aus Ihren Daten:** Sie erfahren - basierend auf Ihren Daten - über welche Kennzahlen Sie schon verfügen und welche Ableitungen Sie hieraus darstellen können.
- **Aufnahme der Prozesssteuerungsgrößen:** Wir nehmen mit Ihnen gemeinsam die Kenngrößen auf, anhand derer Sie Ihre Prozesse steuern möchten.
- **Umsetzung:** Wir zeigen Ihnen Ihren Weg auf, mit denen Sie zu Ihren Kenngrößen kommen und Ihren Prozess wirksam steuern können.

## **Eckdaten zum Workshop OTRS V3**

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

**Pauschaler Kostenbeitrag:** 1.250 € zzgl. MwSt.

**Die Trainer:** erfahrene OTRS-Consultants der maxence.

### **OTRS mit maxence: Rundumbetreuung**

- Wir erstellen einen individuellen Business Case, in dem wir die Betrachtung von Effizienzsteigerungen, Investitions- und Betriebskosten sowie Benefits und Risiken einbeziehen.
- Wir installieren und konfigurieren Ihr OTRS-System so, wie Sie es in Ihrem Unternehmen brauchen. Gemeinsam mit Ihnen gestalten wir Ihre Prozesse und bilden die daraus resultierenden technischen Anforderungen in Ihrem System ab.
- Wir programmieren die für Sie erforderlichen Schnittstellen – beispielsweise zu CRM-Systemen.
- Wir übernehmen den laufenden Betrieb und Support Ihres Systems.
- Wir schulen Ihre Mitarbeiter, damit sie Ihr OTRS-System optimal beherrschen und erfolgreich einsetzen.

#### **Kontakt**

**Artur Rueb**, PMP, IT Service Manager  
maxence business consulting GmbH  
Am Weissen Stein 1 – 41541 Dormagen  
Mail: [artur.rueb@maxence.de](mailto:artur.rueb@maxence.de)  
Tel: +49 (0)2133 2599 0  
[www.maxence.de](http://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