

## OTRS - TICKET WIZARD

OTRS (Open Ticket Request System) ist der führende OpenSource HelpDesk. Er umfasst ein professionelles Ticketsystem, eine ITIL®-kompatible IT Service Management (ITSM)-Lösung, mobile Lösungen und eine starke Community!

OTRS ist ein fundamentaler Baustein der ITSM-Suite SNAG-View - [www.snag-view.de](http://www.snag-view.de) - und bietet bidirektionale Schnittstellen zum System- und Netzwerk-Monitoring von SNAG-View, zu i-doit (CMDB), Jira/Confluence, beliebigen Datenbanken (z.B. Oracle, MS-SQL oder auch MySQL)...

## OPTIMIEREN SIE IHRE OTRS-ABLÄUFE MIT DEM TICKET-WIZARD VON SECTOR NORD

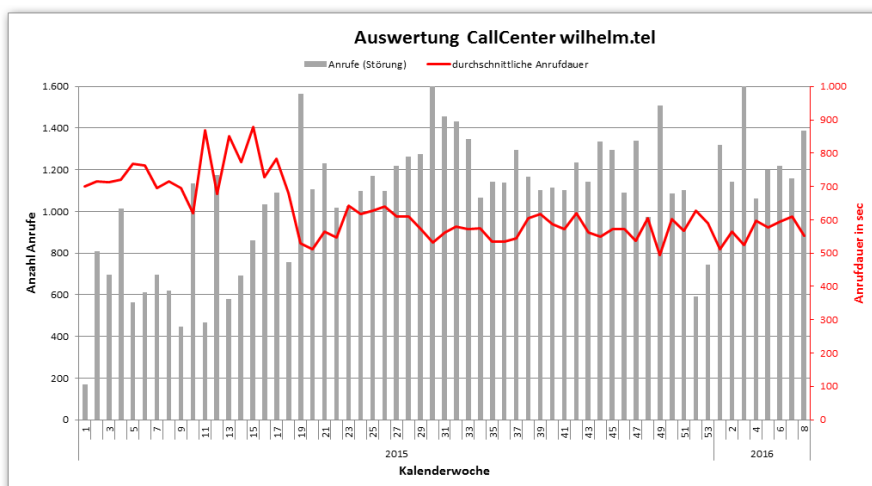
Um die komplexe Kundenanforderung für eine intuitive und dynamische Ticket-Qualifizierung umzusetzen, hat die Sector Nord AG den OTRS Ticket-Wizard entwickelt.

## LEISTUNGSMERKMALE

Für wichtige auflaufende Ereignisse können im Ticket-Wizard einfach und schnell Leitfäden als Entscheidungsbäume abgelegt werden. Wissen und Prozesse können auf diese Weise im Second-Level-Support generiert und abgestimmt und anschließend dem First-Level-Support bzw. dem Endkunden zur Verfügung gestellt werden.

Die Behandlung von Ereignissen und Störungen kann so einfach vereinheitlicht werden. Die Störungsbehandlungsprozesse können optimiert werden. Erarbeitetes Wissen wird erhalten und formalisiert. Insbesondere häufig auftretende Störungen lassen sich so zielgerichtet und standardisiert bereits im First-Level-Support oder im Customer-Self-Service abarbeiten.

Aufwände und Bearbeitungszeiträume werden, bei gleichbleibend hoher Qualität, drastisch reduziert und neue Mitarbeiter schnell und zielgerichtet eingearbeitet.



Durchschnittliche Anrufdauer der Kunden vor und nach der Einführung (in KW17/2015) des Ticket-Wizards

### Key-Features des Ticket-Wizards

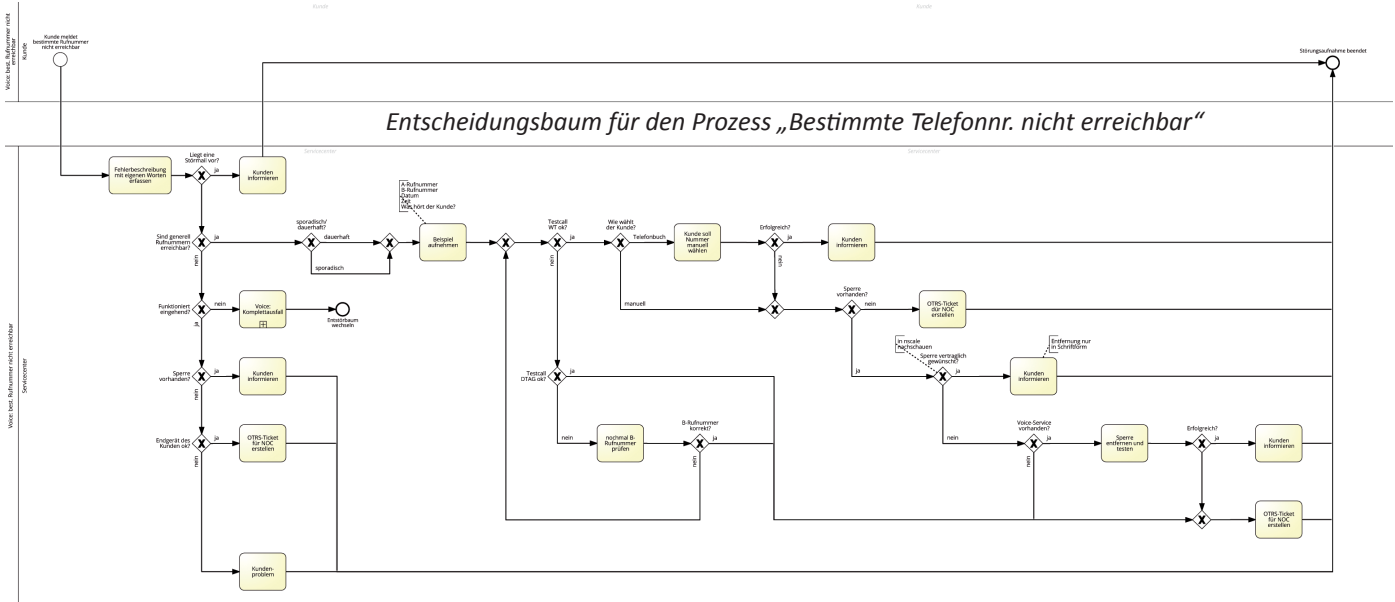
- einheitliche Struktur
- einfache Bedienbarkeit
- effizientes Wissensmanagement
- standardisiertes Vorgehen
- sehr hohe Nachvollziehbarkeit



# OTRS - TICKET WIZARD

## OPTIMIEREN SIE IHRE OTRS-ABLÄUFE MIT DEM TICKET-WIZARD VON SECTOR NORD

Die zugrunde liegenden Ticket-Wizard-Entscheidungsbaume werden mit einem Editor (z.B. Signavio) als Datei im BPMN 2.0 XML-Format generiert und anschließend in OTRS importiert. Im Rahmen dieses Vorgangs werden zusätzliche Attribute für die Queue, den Status und weitere Felder definiert. Diese werden dann im OTRS entsprechend des Entscheidungsbaums gesetzt.



Der Agent, bzw. der Kunde selbst, wird bei der Annahme des Ereignisses durch optimal abgestimmte Fragestellungen geführt. Der Fragebaum wird durchlaufen und an jedem einzelnen besteht die Möglichkeit, Wissen für den Bearbeiter oder eben für den Kunden zu hinterlegen. Der Bearbeitungsprozess kann kontinuierlich erweitert und verbessert werden.

### Mögliche Anwendungsszenarien:

- Self-Service für Kunden und Mitarbeiter
- Wissensdatenbank für den First-Level-Support
- Laufzettel neuer Mitarbeiter
- Checklisten
- Formalisierte Serviceprozesse intern oder für Endkunden
- ...

### Ihre Vorteile:

- Schnellere Bearbeitung
- Hohe und einheitliche Servicequalität
- Kostenersparnis
- Verringerung des Ticketsaufkommens
- Schnelle Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- Entlastung der Second-Level Mitarbeiter

**„Mit der Entwicklung und Einführung des Ticket-Wizards Anfang 2015 konnten wir unsere vorab gesteckten Ziele „Senkung der durchschnittlichen Anrufdauer“ und „Steigerung der Ticketqualität“ erfolgreich umsetzen. Gleichzeitig sind wir flexibel geblieben und können jederzeit kurzfristig auf Veränderungen in den Fragebäumen reagieren.“**

**(Dirk Stallkamp, Qualitätsmanager und OTRS-Projektverantwortlicher bei der wilhelm.tel GmbH in Norderstedt)**

[www.snag-view.de/otrs](http://www.snag-view.de/otrs)