

((OTRS)) Community Edition

Erfolg dank schneller Reaktionen.

Ihre Vorteile mit ((OTRS))*:

- ✓ große Community
- ✓ kurze Release-Zyklen
- ✓ eine Vielzahl von Konfigurationsmöglichkeiten
- ✓ Responsive Design
- ✓ Service/SLA-Management
- ✓ Anbindung von ITSM-Modulen

Ihre Vorteile mit becon:

- ✓ das Rundum-sorglos-Paket für ((OTRS))*
- ✓ anforderungsgerechte Best Practices
- ✓ wir sprechen fließend Perl



Ihre Zusatzpakete mit becon



beconTimeTracking

Die Erweiterung zum Standard „Accounted Time“ von ((OTRS))*



beconAbsenceAssistant

Der Abwesenheitsassistent unterstützt bei den Urlaubs-, Mehrarbeitszeits- und Krankheitsprozessen



beconProjectManagement

Das Projekt-Management erweitert ((OTRS))* mit der Integration von Projektvolumen und Spesen-einträgen



becon i-doit.Connector

OTRSC (OTRS Connector) dient als Schnittstelle zwischen i-doit und ((OTRS))*

Incident-, Problem- und Change Management mit ((OTRS)) Community Edition

Wieso benötige ich ein Ticketsystem? Welche Mehrwerte kann ich daraus ziehen?

Und wie entscheide ich mich, welches Ticketsystem für mein Unternehmen am Besten geeignet ist?

Mit diesen Fragen beschäftigen sich immer mehr Unternehmen.

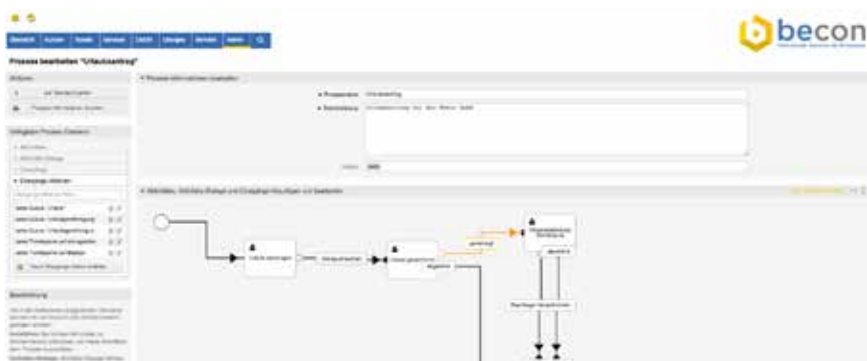
Ein Ticketsystem hat zunächst die Aufgabe eine prozessgesteuerte Abarbeitung von Vorfällen (Incidents) digital durchzuführen. Im Normalfall werden Vorfälle über ein Formular (Email oder Telefon) eingereicht. Die Bearbeitung von diesen Fällen übernimmt ein Team (Helpdesk). Ziel ist es Vorfälle möglichst schnell abzuarbeiten. Als Open Source Helpdesk System ist ((OTRS)) Community Edition eines der verbreitetsten Ticketsysteme (TTS), die es auf dem Markt gibt. Zu der einfachen Installation und Konfiguration dieses Systems, beeindruckt vor allem die Vielzahl der Funktionalitäten, wie das Changemanagement, Configuration Management Database und nicht zuletzt das Prozessmanagement.

Eine weitere Besonderheit zeigt die Administration dieses Systems. Das Admin-Portal beinhaltet eine Menge von Konfigurationsmöglichkeiten, die angepasst werden können, ohne dass das System programmtechnisch verändert werden muss. Eine ausführliche Dokumentation erleichtert zudem die Administration. Das Frontend von ((OTRS))* hat ein so genanntes Responsive Design. ((OTRS)) Community Edition kann somit auf allen Endgeräten genutzt werden. Mit dem Prozessmanagement können individuelle Prozesse abgebildet werden, wie z.B ein Urlaubsantrag, optimierte Supportanfragen durch Filtermechanismen, Mitarbeiteraustritt, etc..

„I have a problem with my system!“

Von A wie Automatische Antwort Email bis Z wie Zeiterfassung

- Customizing von ((OTRS))* z.B. durch Anpassung der Startseite und einbringen von Corporate Design
- Anpassen der E-Mail Templates
- Einrichten von Queues und Berechtigungen
- Anbindung an Active Directory/LDAP
- Anbindung an i-doit (Möglichkeit des Imports von Assets aus mehreren i-doit Instanzen mit dem OTRSC)
- Einrichten von Prozessen in ((OTRS))*
- Entwicklung einer Ticketing Strategie
- ((OTRS))* Beratung auf der Basis von Best Practices
- Architektur- und Security-Design für ((OTRS))*
- Implementierung und Roll out von ((OTRS))*
- Migration von Remedy und weiteren Closed Source Produkten
- Entwicklung von Modulen
- Integrationen über das Generic Interface
- Unterstützung beim Aufbau von Prozessen
- Schulung
- Support
- Betriebsunterstützung



Haben wir Ihr Interesse geweckt?
Wir beraten Sie gern!

Kontakt:

becon GmbH
Hauptstraße 8b
82008 Unterhaching

T.: +49 89 608668-0
info@becon.de

www.becon.de



Links

5G-Experten

Wir unterstützen Sie bei Ihren 5G Infrastruktur Projekten:
www.5G-Experten.de

Open Source API-Hub OpenCelium

OpenCelium verbindet auf einfache Art Applikationen für IT-Betrieb und IT-Service-Management miteinander, damit sie nahtlos kommunizieren und Daten einfach untereinander austauschen können.

www.OpenCelium.io

becon

www.becon.de