



Open Source Trouble Ticket System

Optimierung des IT-Supports mit Open Source Technologie

Trouble Ticket Systeme (TTS) werden heute in nahezu jeder Service-Abteilung oder Organisation eingesetzt. Ob direkt in einem großen, professionellen Call Center oder im User Help Desk eines Unternehmens.

Überall, wo Support-Anfragen aufgenommen, bearbeitet und gemanagt werden müssen, kommen TTS zum Einsatz. Sie beschleunigen, unterstützen, organisieren und überwachen die Abarbeitung eingehender Anfragen.

Lynx setzt hier auf den professionellen Einsatz des Open Source Systems OTRS.

Lynx bietet Ihnen vorab einen Workshop, um

- OTRS als Lösung vorzustellen,
- Umfang und Möglichkeiten des Tools aufzuzeigen,
- Ihre Kundenanforderungen zu erfassen,
- Ihre Support-Prozesse zu identifizieren

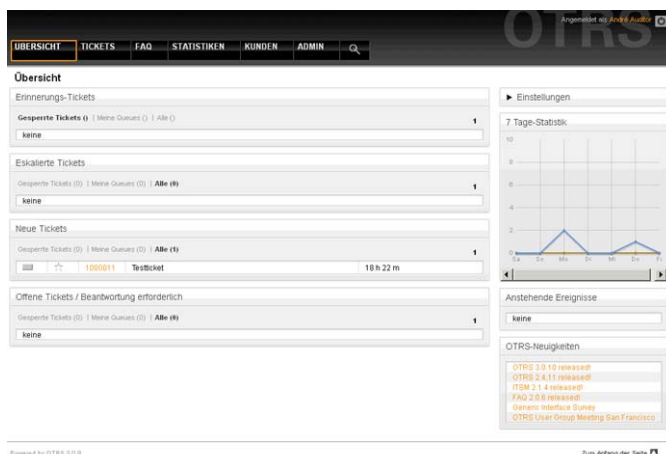
und, unterstützt Sie darüber hinaus bei:

- der Optimierung Ihrer Support-Prozesse,
- der Hardware-Auswahl und dem Sizing,
- dem Customizing der Systeme,
- der Implementierung,
- der Gestaltung der Support-Prozesse,
- der Dokumentation der Prozesse.

Ihre Vorteile auf einen Blick

- schnelle, effiziente Hilfe im Problemfall,
- schnelle, kompetente Beantwortung von Anfragen,

- transparente Verfolgung aller Tickets,
- klarer Ticketbearbeitungsstatus abrufbar,
- kategorisierte Zuordnung der Anfragen an einzelne Support-Agenten,



Screenshot Agenten Ticket View

- webbasierte Technologie,
- Eskalationsstufen für 1st-, 2nd- und 3rd-Level-Support können eingerichtet werden,
- problemlose Anbindung an IT-Management Systeme, wie HP OpenView, Tivoli oder das Open Source System NAGIOS.

Wählen Sie Lynx als Partner

Sie möchten weitere Informationen zum Trouble Ticket System? Dann sprechen Sie uns an! Unsere kompetenten Lynx-Spezialisten beraten Sie gerne bei der Konzipierung und Realisierung einer Integration/ Migration eines Trouble Ticket Systems auf Basis des Open Source Tools OTRS.