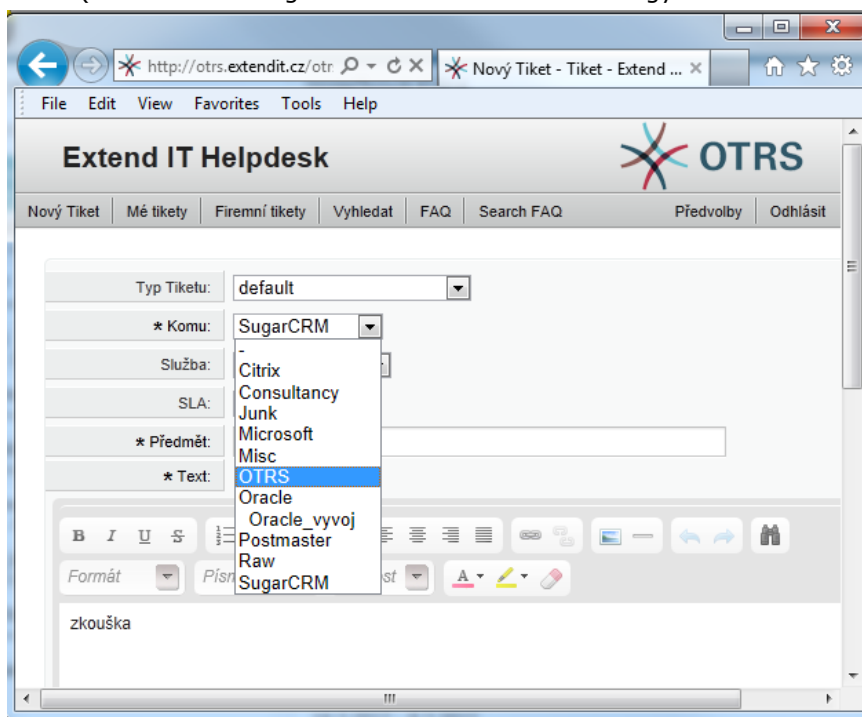


OTRS Helpdeskový systém



Systém OTRS (**O**pen-**s**ource **T**icket **R**quest **S**ystem) je jeden z nejlepších **open-sourcových** helpdeskových systémů současnosti. Jeho možnosti zdaleka přesahují možnosti komerčních konkurenčních produktů tohoto druhu. Systém OTRS je velmi robustní; navrhovaný na řízení velkého počtu zákaznických dotazů (více než tisíce denně). Mezi jeho vlastnosti patří automatická odpověď klientovi, automatické přiřazení řešitele problému, automatické přiřazení čísla tiketů, reporting a statistiky a další za pomoci modulů jako ITSM-ITIL (IT service management-Information Technology Infrastructure Library).



Ukázka jednoduchého uživatelského rozhraní v Internet Exploreru

Tikety - požadavky

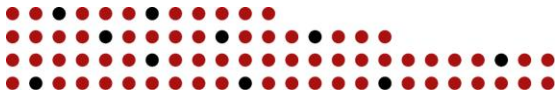
- Nastavitelný náhled tiketů v jednotlivých frontách
- Uzamykání tiketů
- Předdefinované odpovědi
- Předdefinované odpovědi pro různé fronty
- Zaznamenávání celé historie tiketů (požadavku) a jeho stavu a řešení
- Možnost přidávání interních poznámek k řešeným úlohám
- Možnost nahlédnutí do neuzamknutých požadavků
- Možnost přeposílání požadavků na jiné mailové adresy
- Možnost přesouvání požadavků do různých front s možností změny řešitele
- Nastavování priorit tiketům
- Možnost sledování času řešení pro fakturační podklady
- Export každého požadavku do formátu PDF
- Funkce čekajícího požadavku (používá se například v případě čekání na dořešení jiné úlohy)
- Možnost převzetí vícero požadavků dohromady

- Možnost nastavení plánovaných úloh a různých akcí s požadavky
- Fulltextové vyhledávání
- Možnost nastavování přístupových práv na požadavky

Webové rozhraní

- Jednoduché a logické rozhraní pro helpdeskové pracovníky (řešitele problémů) na řízení a řešení zákaznických požadavků
- Administrátorské web rozhraní na ovlivnění možností systému
- Zákaznické web rozhraní pro komunikaci mezi helpdeskovým pracovníkem a zákazníkem
- Webové rozhraní s podporou změny vzhledu rozhraní
- Webové rozhraní s podporou Single sign on (e. g. HTTPBasicAuth or LogonTickets)
- Mezinárodní jazykové prostředí (Slovenské, České, Polské, Německé, Anglické, Ruské a jiné)
- Nastavovatelné výstupní šablony (dtl) nezávislé na verzi
- Webové rozhraní s podporou příloh





System

- ASP podpora
- Podpora SLA smluv a jejich sledování
- Možnost externího ověřování uživatelů systému OTRS (např.: eDirectory, Microsoft AD, OpenLDAP)
- Nastavení formátu číslování tiketů (požadavků)
- Statistiky s podporou exportu do grafů a tabulek
- Podpora UTF8
- Instalace nových modulů a balíčků pro OTRS přes administrátorské web rozhraní
- Podpora uživatelských skupin s přístupovými právy
- Možnost vytváření podřazené fronty k hlavní frontě
- Samostatný podpis pro každou frontu
- Nastavitelné maximální doby řešení požadavků pro každou frontu zvlášť
- Globální časová zóna

E-mailové rozhraní

- Podpora MIME, PGP, SMIME
- Třídění na základě odesílající emailové adresy nebo x-header-u
- Automatické odpovědi nastavitelné pro různé zákazníky a různé fronty
- Automatická konverze HTML e-mailů na textové
- Automatická notifikace helpdeskových pracovníků o nových požadavcích nebo o znovu otevřených požadavcích a odpovědích klientů
- E-mailové **notifikace** pro administrátory a řešitele
- E-mailové notifikace pro zákazníky podle potřeby pro různé události (uzavřené požadavky, odpovědi, otevřené požadavky, přiřazení řešitele a jiné)

The screenshot displays the OTRS administrative web interface. At the top, there is a navigation menu with tabs for 'NÁSTĚNKA', 'TIKETY', 'FAQ', 'SERVICES', 'CMDB', 'ITSM CHANGES', 'TIMEACCOUNTING', 'SURVEY', and 'STATISTICS'. Below this, there are sub-tabs for 'CUSTOMERS' and 'ADMIN'. The main content area is divided into several sections:

- Nové Tikety:** A table showing newly created tickets with columns for ticket ID, subject, and time taken.
- Uzamčené tikety (0) | Moje Fronty (3) | Vše (3):** A table of closed tickets, including details like ticket ID, subject, and time taken.
- Upozornění na Tikety:** A section for ticket warnings, showing a table with ticket ID, subject, and time taken.
- Uzamčené tikety (1) | Moje Fronty (1) | Vše (1):** A table of closed tickets with a warning.
- Eskaované Tikety:** A table of escalated tickets, showing ticket ID, subject, and time taken.
- Uzamčené tikety (4) | Moje Fronty (21) | Vše (21):** A table of closed tickets, including details like ticket ID, subject, and time taken.
- Nastavení:** A section for settings.
- Statistiky za 7 dnů:** A line graph showing ticket statistics over a 7-day period.
- Aktuální události:** A list of recent events, including ticket IDs, subjects, and completion times.

Ukázka administračního rozhraní systému OTRS

Reference

- Naše vybrané referenční instalace: **České Radiokomunikace, waycom s.r.o.**
- Celosvětově více než 100 000 instalací již v 32 jazycích
- Helpdeskový systém OTRS používají světové firmy jako např.
Siemens, Toshiba, Banky, NASA, Nokia, OPERA a další

Proč s Extend IT?

- Poradenství a dlouhodobá spolupráce při dalším rozvoji a tedy při zvyšování nároků na Vaší IT infrastrukturu

