



OTRS

Ticket Request System

OTRS

OTRS (Open Source Ticket Request System) è un pacchetto software **open source per la gestione dei ticket**, sviluppato da OTRS GmbH, che permette di semplificare la gestione delle richieste, attraverso la creazione, smistamento, tracciamento e archiviazione di ticket ricevuti dagli utenti via web, telefono o email.

Attraverso il modulo OTRS::ITSM può diventare un sistema ITSM ITIL compliant, fornendo le funzionalità di CMDB e di Process e Change management estendibile attraverso i vari moduli. Il basso costo e l'alto livello di personalizzazione lo hanno reso il trouble ticketing system numero uno al mondo.

PERCHÈ AVERLO

Più di 150.000 aziende in tutto il mondo utilizzano OTRS come software per i processi di **Ticketing e Service desk** al fine di migliorare il proprio servizio di customer care e ridurre i costi. OTRS è disponibile in 36 lingue e al suo continuo miglioramento partecipa una community di oltre 5000 sviluppatori.

- ✔ **Open source:** nessun costo di licenze per gli operatori ed utenti e nessuna limitazione per il loro numero.
- ✔ **Efficiente:** migliora la comunicazione tra l'operatore e l'utente finale diminuendo i tempi di risposta alle richieste.
- ✔ **Aggiornato:** le nuove funzionalità del software vengono rilasciate periodicamente attraverso gli aggiornamenti.

CARATTERISTICHE



GESTIONE TICKET

Creazione di ticket via web, email, telefono, fax, PDA, SMS o SOAP / XML con possibilità di utilizzare i modelli per ticket e auto risposte. Gestione gerarchica dei ticket, organizzazione per code e affidamento ad uno o più utenti.



MONITORAGGIO E REPORT

Report differenziati per agente, amministratore e utente. Controllo di integrità sugli input immessi, autogenerazione di report, grafici e dati di analisi esportabili in PDF e CSV.



SISTEMA

OTRS funziona su diversi sistemi operativi (Linux, Solaris, AIX, FreeBSD, OpenBSD, Mac OS 10.x) e supporta diversi sistemi database (MySQL, PostgreSQL, Oracle, MSSQL).



E-TIME E OTRS

Abbiamo sviluppato un plugin per la visualizzazione grafica del CMDB e siamo in grado di:

- progettare e implementare nuove funzionalità;
- fornire consulenza, assistenza e formazione;
- fornire un'installazione in House o in Saas.