

# BusinessValues – Ihr Partner für Problemlösungen



**OTRS (Open Technology Real Services) ist ein Informationssystem, das E-Mails mit Problemmeldungen in Serviceaufträge (sogenannte Tickets) umwandelt, um die sich unsere Mitarbeiter kümmern sollen.**

## UNSER ANGEBOT

- Jeder Kundenmitarbeiter kann sich in unserem Ticketsystem mit seiner E-Mailadresse Password-geschützt registrieren lassen. Sobald er dann ein IT-Problem via E-Mail an eine vorgegebene Mailadresse sendet, entsteht automatisch ein Ticket mit Absender- und Zeitangaben sowie dem Betreff und der mitgelieferten Problembeschreibung. Mailanhänge (z.B. Screenshots) werden ebenfalls übernommen.
- Absender derartiger Problemmeldungen erhalten sofort eine elektronische Eingangsbestätigung.
- Unsere Mitarbeiter überprüfen regelmäßig die Ticket-Eingangskörbe und kümmern sich zeitnah um Problemlösungen. Sobald die gefunden sind, erhält der jeweilige Kundenmitarbeiter via E-Mail den gewünschten Support oder eine Fertigmeldung.
- Abrechenbare Leistungen unserer Mitarbeiter werden detailliert dokumentiert (inkl. Aufwand) und den betreffenden Tickets verursachungsgerecht zugeordnet.
- Die im Ticketsystem hinterlegten Leistungsbeschreibungen und Aufwände ergänzen die monatlichen Rechnungen an unsere Kunden.
- Kundenmitarbeiter, die auch am Fortgang der Problembearbeitung interessiert sind, erhalten einen eigenen Account und können jederzeit Einblick in „ihren“ Vorgang nehmen.

## IHRE VORTEILE

- Sie ersparen sich die Suche nach einem Ansprechpartner für Ihr IT-Problem und umständliche Telefonate.
- Die Aktionen und Reaktionen aller Beteiligten – von der Problemmeldung über eventuelle Rückfragen bis hin zur Fertigmeldung und Abrechnung – werden dokumentiert und im System hinterlegt.
- Die gesamte Auftragsbearbeitung ist somit revisionsicher und für alle Beteiligten transparent.

Wir würden uns freuen, wenn auch Sie uns Ihr Vertrauen schenken!

### **BusinessValues IT-Services GmbH**

Kaiserdamm 9  
14057 Berlin

fon: +49 (030) 3 10 07 88 – 0

fax: +49 (030) 3 10 07 88 – 9

info@bvalues.de

www.bvalues.de