

Projekt	Beratung und kundenspezifische Anpassungen eines OTRS – Systems für den Einsatz im internationalen Kundenservice
Projektziel	Den Kundenservice einfacher, schneller, transparenter und ergonomischer gestalten.
Projekthalt	<ul style="list-style-type: none">• Beratung zu spezifischer Ausprägung und Integration• Upgrade und Migration des vorhandenen OTRS• Installation des Kundenservice-Paketes OTRS::CiCS• Ausprägung des OTRS für Unternehmensstruktur• Layoutanpassung an Corporate Design der 24-7 Entertainment AG• Integration eines Fragenkataloges zur Fallanalyse• Workshop / Nutzerschulung• Remote-Unterstützung im Produktivbetrieb
Nutzen	<ul style="list-style-type: none">• gestiegene Transparenz des Service für Kunden und Management• Einsparung laufender Kosten durch gezielte IT-Unterstützung der Arbeitsprozesse des Service• Erreichung kürzerer Bearbeitungszeiten von Kundenanfragen• Prüfbarkeit der Servicequalität mit umfangreichen Berichten
Projektzeitraum	seit 06/2008
Branche	Handel
Kunde	24-7 Entertainment AG Pfuelstraße 5, 10997 Berlin http://www.247entertainment.com/
Kundenprofil	24-7 Entertainment ist der führende B2B-Technologie-Anbieter und spezialisiert auf online und mobilen Vertrieb von digitalen Medien. Martin Falbe, Project Manager Global Support & Services: „Die 24-7 Entertainment AG ist mit OTRS und der Zusammenarbeit mit c.a.p.e. IT äußerst zufrieden.“
Stichworte	Kundenservice, OTRS, OTRS::CiCS, Migration, Beratung, Entwicklung, Support