

Projekt	Beratung zu Service Management sowie Konfiguration und Schulung von OTRS::CiCS
Projektziel	Den Kundenservice einfacher, schneller, transparenter und ergonomischer gestalten. Das Service Management mit Berichten unterstützen. Den Außenauftritt im Bereich Kommunikation, Kundenbetreuung und -pflege verbessern.
Projekthalt	<ul style="list-style-type: none">• Beratung und Schulung (Administration, Nutzung, Arbeitsprozesse) zu OTRS::CiCS• Installation, Implementation und Konfiguration von OTRS-Systemen• kundenspezifische Anpassungen, z.B. Layoutanpassungen• Remote-Unterstützung im Produktivbetrieb• Projektleitung
Nutzen	<ul style="list-style-type: none">• gestiegene Transparenz des Service für Kunden und Vereins-Mitglieder• Einsparung laufender Kosten durch gezielte IT-Unterstützung der Arbeitsprozesse des Service• Erreichung kürzerer Bearbeitungszeiten für Anfragen• langfristige Wissensspeicherung und Weitergabe an zukünftige Mitglieder
Projektzeitraum	seit 11/2008
Branche	Dienstleistung
Kunde	Prisma Junior Consulting e.V. Lessingstraße 45; 09596 Freiberg/Sachsen http://www.pj-consulting.de/
Kundenprofil	Prisma Junior Consulting e.V. ist die studentische Unternehmensberatung an der TU Bergakademie Freiberg. Im Jahr 2000 von einer Hand voll Studenten gegründet, zählt der Verein heute ca. 50 engagierte Mitglieder. Diese kommen aus den unterschiedlichsten Fachbereichen und Semestern. Christian Waitschies - Vorstandsvorsitzender: "Unser" OTRS hilft uns als gemeinnütziger Verein enorm dabei der täglichen Flut an E-Mails Herr zu werden. Nur so können wir bei 50 Mitarbeitern auf vielen unterschiedlichen Projekten kurze Antwortzeiten gewährleisten, ohne dass Informationen verloren gehen. Die vielen konfigurierbaren Optionen erlauben es uns eine konsistente Dokumentation zu erstellen - eine Grundvoraussetzung für ein nachhaltiges Knowledge-Management und erfolgreiches Arbeiten. Unser Partner c.a.p.e. IT unterstützt uns dabei hervorragend - von der anfänglichen Beratung, über die Konfiguration bis hin zur ständigen Weiterentwicklung und Anpassung an unsere Bedürfnisse."
Stichworte	Administration, Kundenservice, OTRS::CiCS, Beratung, Entwicklung, Schulung