

## Esettanulmány

Ügyfelünk a Társaságunknál használt igény és projekt kezelő rendszer ismeretében keresett meg bennünket igényeivel, felkérve bennünket az akkor használatukban levő rendszereik integrálására, átalakítására. Hosszas tervezés és előkészítés után az a döntés született, hogy kerüljön bevezetésre egy Contact Center, továbbá egy hiba és igénykezelő rendszer, melyet integrálni szükséges a használatban maradó egyéb rendszerekhez. A hiba és igénykezelő rendszer „motorja” az OTRS lett, melyhez az igények szerint további modulokat illesztettünk, illetve fejlesztettünk. A több mint ezer hivatali felhasználót, mintegy 50 fős „megoldói” csoport szolgálja ki és az évek során újabb és újabb feladatok kerültek integrálásra. Az elkészült rendszer a hozzá illesztett egyéb rendszerekkel együttesen több éve üzemben van és folyamatosan fejlődik a megjelenő új igények és elvárások szerint. Eredményeként lehetőség volt jelentős átalakításokra, így a kiszolgáló személyzetek létszáma, valamint az ügyintézési idők is rendkívüli módon lecsökkentek. Nagyon fontos eredmény volt a feladatkiosztások követhetősége, az eskalációk, a számon kérhetőség mellett a tudásbázis kialakulása és az évekre visszamenőleg tárolt események visszakereshetősége.