

Ablauforganisation, ITZ, Störmeldungen zu Telefonie und Umzüge (Stand 26.09.2014)

Alle Kundenanfragen landen IMMER zuerst im OTRS-Ticketsystem bei telefonie@itz.uni-halle.de und werden von dort aus bearbeitet. Somit werden Telefonate reduziert und es bleibt mehr Zeit für die Bearbeitung der Aufträge.

Die Tickets werden dann in einem eigens programmierten Ticketsystem weiter verarbeitet. OTRS ist das Online-Info-Bindeglied zwischen dem Kunden und uns. Dokumentation und Auftragsabarbeitung erfolgen in einer für unsere Zwecke eigens angepassten, programmierten Auftragsverwaltung.

großer Vorteil: Schnelle Recherchemöglichkeit zu zurückliegenden Aufträgen, Großer Lerneffekt und Auseinandersetzung mit dem vorliegenden Problemfall durch den Bearbeiter

Umzug mehrere Personen

www.itz.uni-halle.de/dienstleistungen/telekommunikation

Thema "Umzüge" Excel-Tabelle (Download)

Meldungen zu den Telefone und PC's (Wanddosen etc. plus Ort und Datum des Umzugs)

Kunde hat Problem

Störungen, Umzug Einzelperson, Sonstige Aufträge im Bereich Telekommunikation

www.itz.uni-halle.de/dienstleistungen/telekommunikation

Onlineauftragsformulare

