



Der Business Chatbot erweitert die Fähigkeiten des Ticketsystems OTRS um Instant Messaging. Mit dem Digital Assistant können Sie per Instant-Nachricht mit dem OTRS-Ticketsystem kommunizieren, um so beispielsweise Ticketinformation abzurufen, per Push-Funktionalität neue Updates erhalten und neue Tickets erstellen. Zusätzlich können Sie die Fähigkeiten des Chatbots durch eigene Befehle und Maßnahmen erweitern.

Behalten Sie und Ihre Kunden den Überblick über den aktuellen Stand Ihrer Tickets. Bleiben Sie immer gut informiert, indem Sie festlegen, welche Informationen an Sie verteilt werden. Lassen Sie sich von Ihrem Business Chatbot unverzüglich warnen, wenn es ein Problem gibt, so können Sie schneller auf kritische Situationen reagieren und unverzüglich Maßnahmen einleiten.

Wir machen es passend

- Als On-Premise und Cloud Lösung verfügbar
- Der Digital Assistent lässt sich nahtlos in Ihre vorhandene Ticket-System Lösung integrieren
- Der Digital Assistent kann speziell von unseren Experten auf Ihre Anforderungen maßgeschneidert werden
- Definieren Sie eigene Schlüsselwörter in der Instant-Nachricht, um gewünschte Aktionen im OTRS-System auszulösen
- Definieren Sie eigene Befehle und Maßnahmen für das ORTS-Ticketsystem

Sie haben die Wahl

- Anpassung der Ticket-Informationen: Nutzen Sie unsere Vorlagen oder stellen Sie die gewünschten OTRS Ticket-Informationen selbst zusammen, die in der Instant-Nachricht erscheinen soll
- OTRS Vorlagen: Im Chatbot sind bereits vordefinierte Aktionen enthalten, die Sie sofort verwenden können (z.B. Abfrage von Ticket-Informationen)
- Benutzung mit verschiedenen Instant-Messenger Diensten wie beispielsweise Facebook™ Messenger, Microsoft Skype for Business™, Microsoft Teams, Slack, Telegram™ Messenger, Threema und XMPP

Die Sicherheit Ihrer Daten ist uns wichtig

- Die Kommunikation zwischen der Plattform und der OTRS Integration erfolgt verschlüsselt. Zudem erfolgt eine Validierung der Verbindung
- Wir benutzen Server, die in Deutschland betrieben werden

Reagieren Sie schneller

- Behalten Sie die Kontrolle bei brenzligen Situationen, indem Sie Informationen zu kritischen Tickets als Sofort-Nachricht erhalten

Vorteile für Sie und Ihre Kunden

- Lassen Sie Ihren Kunden nicht (im Ungewissen) hängen durch automatische Benachrichtigungen zum Stand einer Anfrage
- Arbeitserleichterung für die Ticket-Bearbeiter
- Transparente und effektivere Kommunikation



Technische Details im Überblick

Verfügbarkeit

- On-Premise
- Cloud

Die Business Bot Plattform ist verfügbar für Microsoft Windows Server und Linux (RHEL/CentOS)

Sicherheit

- Ende-zu-Ende-Verschlüsselung

Unterstützte OTRS Versionen

- OTRS Free 5.x
- OTRS Free 6.x
- OTRS Business Solution™ 5.x
- OTRS Business Solution™ 6.x

Andere Versionen können auf Anfrage zertifiziert werden.

Verfügbare Sprachen

- Deutsch
- Englisch

Anderen Sprachen können hinzugefügt werden (Voraussetzung: Sprache muss im UTF-8 Sprachraum definiert sein)

Erfordert es eine besondere Einrichtung?

Administratoren können schnell und ohne den Einsatz von Entwicklungsressourcen loslegen. Endbenutzer müssen sich nicht mit Downloads, Plug-Ins oder Lernkurven auseinandersetzen sondern benutzen nur ihr Smartphone.

Was brauche ich, um anzufangen?

Um den Digital Assistant zu benutzen, benötigt Ihre Organisation eine Business Bot Plattform Lizenz (Edition Business oder Enterprise). Für bestimmte Instant Messenger wird ggf. ein kostenpflichtiges Abonnement benötigt.

Über Citunius

Citunius ist ein Anbieter von professionellen Chatbot-Lösungen im Bereich Netzwerk-Monitoring, Service-Management und Wissensmanagement. Das Unternehmen unterstützt Kunden in der Realisierung von strategischen Initiativen in den Bereichen IT-Service-Management (ITSM), IoT, ERP und CRM. Die Business Bot Plattform wurde kürzlich als erste unabhängige Chatbot-Plattform mit Marktplatz für professionelle Geschäftssysteme gestartet. Die Plattform ist weltweit als Cloud und On-Premise-Lösung verfügbar und ermöglicht Kunden die Realisierung von persönliche digitale Assistenten und den Aufbau von intelligenten Dialog-Systemen, die auf individuelle Geschäftsanforderungen abgestimmt sind. Ausführliche Informationen zur Business Bot Plattform sind unter www.citunius.de verfügbar.

Citunius GmbH
Kapuzinerstrasse 50
55116 Mainz
Deutschland



Folgen Sie uns

- blog.citunius.de
- twitter.com/citunius

Tel.: +49 (0) 6131 5402124
<https://www.citunius.de/de/sales@citunius.de>