osTicket

osTicket ist ein weit verbreitetes, open-source Ticketing-System, das Unternehmen und Organisationen dabei unterstützt, Anfragen, Probleme oder Support-Tickets effizient zu verwalten und zu bearbeiten. Es bietet eine zentrale Plattform, über die Kunden- oder Nutzeranfragen in Form von Tickets erfasst, zugewiesen, bearbeitet und nachverfolgt werden können. Durch seine Flexibilität und Anpassungsfähigkeit lässt es sich für eine Vielzahl von Anwendungsfällen einsetzen, einschließlich der Unterstützung von Kanzleien und deren Mandanten.

- Für Kanzleien und Mandanten kann osTicket folgende Erleichterungen bieten
    - Mandanten und Kanzleien

Für Kanzleien und Mandanten kann osTicket folgende Erleichterungen bieten

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass osTicket Kanzleien dabei unterstützen kann, ihre interne Organisation und Kommunikation mit Mandanten zu verbessern, was zu einer höheren Effizienz, verbesserten Mandantenbeziehungen und letztendlich zu einer Steigerung der Servicequalität führen kann.

Für Kanzleien und Mandanten kann osTicket folgende Erleichterungen bieten

Mandanten und Kanzleien

1. **Zentralisierte Anfragenverwaltung:** osTicket ermöglicht es Kanzleien, alle Anfragen von Mandanten, sei es per E-Mail, Telefon oder über Webformulare, in einem einzigen, zentralisierten System zu sammeln. Dies verbessert die Übersichtlichkeit und Effizienz bei der Bearbeitung von Anfragen.
2. **Automatisierung von Routineaufgaben:** Durch die Automatisierungsfunktionen können bestimmte Prozesse, wie das Zuweisen von Tickets zu spezifischen Mitarbeitern oder Abteilungen, die Priorisierung von Anfragen und die Benachrichtigung von Mandanten über den Status ihrer Anfrage, automatisiert werden. Das spart Zeit und reduziert manuelle Fehler.
3. **Nachverfolgung und Berichterstattung:** osTicket bietet detaillierte Berichte und Analysen über die Art und das Volumen der Anfragen, Bearbeitungszeiten und die Leistung des Support-Teams. Kanzleien können diese Daten nutzen, um Engpässe zu identifizieren, Prozesse zu optimieren und den Service für Mandanten zu verbessern.
4. **Verbesserung der Mandantenzufriedenheit:** Durch schnelle und effektive Bearbeitung der Anfragen mit Hilfe von osTicket können Kanzleien die Zufriedenheit ihrer Mandanten steigern. Eine transparente Kommunikation und die Möglichkeit, den Status von Anfragen jederzeit einsehen zu können, tragen ebenfalls dazu bei.
5. **Anpassung und Integration:** osTicket ist hochgradig anpassbar und kann auf die spezifischen Bedürfnisse einer Kanzlei zugeschnitten werden. Es lässt sich zudem in bestehende Systeme integrieren, was den Datenaustausch zwischen verschiedenen Plattformen erleichtert.
6. **Datenschutz und Sicherheit:** Als open-source Lösung kann osTicket auf eigenen Servern gehostet werden, was Kanzleien volle Kontrolle über die Sicherheit und den Schutz sensibler Mandantendaten gibt.