

## **Christian Leidner ist erster zertifizierter OTSR- Administrator weltweit**

Mitarbeiter des Braunschweiger IT-Dienstleisters Netzlink schloss die viertägige Schulung bei OTSR in Straubing erfolgreich ab

Braunschweig, im Juni 2015 — **Christian Leidner von der Netzlink Informationstechnik GmbH ist der erste zertifizierte OTSR-Administrator weltweit. Der Zertifizierung, welche OTSR dieses Jahr neu eingeführt hat, ging eine viertägige Schulung in den Räumlichkeiten von OTSR in Straubing voraus. Danach galt es, Systemkenntnisse und das Gelernte im Rahmen einer Prüfung unter Beweis zu stellen. Christian Leidner von Netzlink meisterte diese Herausforderung als erster externer Administrator mit Bravour und freut sich über das Zertifikat, das ihn als „OTSR certified Administrator“ ausweist.**

Das Ticketsystem OTSR (Open Ticket Request System) ermöglicht die strukturierte Erfassung, Einordnung, Speicherung und Weiterverarbeitung von Anfragen aller Art via Telefon, E-Mail und Web-Frontend und sorgt so für reibungslose und effiziente Prozesse bei der Bearbeitung von Störungsmeldungen, Service- und Informationsanfragen. Bei Netzlink ist OTSR bereits seit Januar 2004 erfolgreich in Betrieb und wird auch bei den Kunden der IT-Experten aus Braunschweig erfolgreich implementiert. Um das System ideal an die eigenen und die Kundenbedürfnisse anzupassen, programmierte das Netzlink-Team im Laufe der Zeit zahlreiche zusätzliche Komponenten, beispielsweise für die Auswertung der Servicequalität, welche den klassischen Umfang von OTSR sinnvoll erweitern.

## **OTRS-Praxiseinsatz im Klinikum Braunschweig**

Derzeit implementiert Netzlink OTRS unter anderem am Städtischen Klinikum Braunschweig.

Dort arbeiten ca. 3.500 Nutzer an über 2.000 Geräten mit mehr als 120 Fachanwendungen.

„Wir sind sicher, dass OTRS auch unseren Kunden zukünftig dabei helfen wird, Anfragen in Zukunft noch schneller und besser zu beantworten. Bei professioneller Konfiguration ist das System wirklich eine großartige Unterstützung für das gesamte Helpdesk-Team“, sagt der OTRS certified Administrator Christian Leidner.

## Netzlink Informationstechnik GmbH:

Die Netzlink Informationstechnik GmbH mit Hauptsitz in Braunschweig sowie weiteren acht Standorten in Deutschland wurde 1996 gegründet. Netzlink entwickelt und implementiert maßgeschneiderte IT- und Kommunikationslösungen für Kunden zahlreicher Branchen. Die Kunden erhalten ein umfassendes Leistungspaket aus einer Hand: Beratung, Konzeption, Entwicklung, Integration, individuelle Service- und Wartungsvereinbarungen. Die enge Zusammenarbeit mit anderen renommierten Systemhäusern aus Deutschland unter dem Dach der GROUPLINK GmbH sowie die Entwicklung eigener System übergreifender Lösungen, macht es Netzlink möglich, für vielfältige Anforderungen die passende Lösung zu liefern.

Weitere Informationen unter <http://www.netzlink.com>

## Pressekontakt:

Netzlink Informationstechnik GmbH  
Heinrich-Büssing-Ring 42  
D-38102 Braunschweig  
Tamara Ostermann  
Tel.: +49 (0)531/ 707 34 30  
[presse@netzlink.com](mailto:presse@netzlink.com)

Profil Marketing  
Humboldtstraße 21  
D-38106 Braunschweig  
Martin Farjah  
Tel.: +49 (0)531 / 387 33 22  
[m.farjah@profil-marketing.com](mailto:m.farjah@profil-marketing.com)