

((otrs))

Deutsche WertpapierService Bank AG Senkung der Kosten



OTRS 2.4

1.500 Agenten

12.000 Endkunden

2.000 Tickets/Monat

Anforderungen

Die dwpbank benötigt ein Service Desk System zur Erfassung von Anfragen der angeschlossenen Finanzinstitute sowie als Ersatz für die bisher verwendete Service Desk-Lösung ARS Remedy. Der Auftrag lautet, die Kosten deutlich zu senken.

Lösung

- Einführung von OTRS mit den Eingangskanälen Kundenfrontend und Telefon
- Kopplung von OTRS mit den Beschwerde-Management Lösungen externer Provider, z.B. ARS Remedy und TestBench
- Überwachung von Coresystemen (Host/DS) mit automatischer Ticketerstellung

Mehrwert

- Einsparung von Kosten im sechsstelligen Bereich
- Etablierung von OTRS als Hauptkommunikationsinstrument für die Problembehandlung & Verfolgung