

((otrs))

▪ Delvag Luftfahrtversicherungs-AG ▪

KURZPROFIL	
Firma	Delvag Luftfahrtversicherungs-AG Delvag Luftfahrtversicherungs-AG
Zentrale	Köln
Mitarbeiter	100
Branche	Finanzdienstleistung
Kurzprofil	Die Die Delvag Luftfahrtversicherungs-AG ist der Versicherer im Lufthansa Konzern und ist eine 100% ige Tochter der Deutschen Lufthansa AG. Die geschäftlichen Schwerpunkte des Kompositversicherers Delvag liegen traditionell in der Luftfahrt- und Transportversicherung.
Release	OTRS 2.1
Plattform	<ul style="list-style-type: none">▪ Debian▪ Apache 2▪ Oracle 10g

Projektzielsetzung

Die Albatros GmbH, eine Tochtergesellschaft der Deutschen Lufthansa AG und Ihre Mutter, die Delvag AG betreiben zukünftig ihren Helpdesk gemeinsam. Zur Unterstützung des Helpdesk soll eine leistungsstarke Helpdesk-Lösung eingeführt werden.

Die Albatros GmbH setzt bereits seit mehr als 3 Jahren auf OTRS. Bei der Delvag AG wurde im Rahmen dieses Projektes eine Migration von ARS Remedy auf OTRS initiiert.

Lösung

Auf Basis der positiven Erfahrungen der Albatros GmbH mit OTRS wurde OTRS im Releasestand 2.1. im Zusammenspiel mit einer ORACLE Datenbank ausgewählt. Neben der Installation & Konfiguration des System gehörten das Training der Administratoren und KeyUser sowie eine dezidierte Einweisung in die Funktionalitäten des Reportingframeworks von OTRS zu den Leistungen des Projektes.

Vorteile

- Einsparung von IT Kosten durch Einsatz der lizenzkostenfreien Open Source Lösung OTRS.
- Die Plattformunabhängigkeit von OTRS sorgt für eine problemlose Erfüllung der laut Unternehmensrichtlinie vorgegebenen Systemparameter (Linux und ORACLE).
- Als Webapplikation ermöglicht OTRS einen flexiblen Zugriff von den beiden Standorten Köln und Frankfurt per Webbrowser.

HIGHLIGHTS

- Ablösung von ARS Remedy
- Bestmögliche Skalierung durch modernste Datenbanktechnologie
- Umfänglicher Knowledge Transfer durch praxisorientierte Trainings



OTRS::ITSM 1.0 Codename: Whitehaven Beach, Australia



((otrs))

OTRS AG

Norsk-Data-Straße 1
61352 Bad Homburg

Tel.: +49 (0)6172 681988 0
Fax: +49 (0)9421 56818 18

info@otrs.com
www.otrs.com

© OTRS AG 2007

