

((otrs))

▪ Domcura AG ▪

KURZPROFIL

Firma	 Domcura AG
Zentrale	Kiel
Mitarbeiter	150
Branche	Finanzdienstleistung
Kurzprofil	Die Domcura AG ist Anbieter von innovativen und zukunftssichernden Versicherungskonzepten.
Release	OTRS 2.2
Plattform	<ul style="list-style-type: none">▪ Windows 2003▪ Apache 2▪ Oracle 10g RAC

Projektzielsetzung

Das steigende Aufkommen an Vorgängen und die Notwendigkeit, diese Vorgänge revisions-sicher sowie nachvollziehbar in einer zentralen Lösung abzubilden, erfordert die Einführung einer ITIL konformen und leistungsstarken IT Service Management Lösung. Sie soll den Servicedesks und die ITIL Service Supportprozesse Incident-Management, Problem-Management und Change-Management unterstützen.

Lösung

OTRS ist auf einem virtualisierten Windows 2003 Server. Als Datenbanklösung kommt ein ORACLE 10g RAC zum Einsatz, um die Aus-

fallsicherheit zu erhöhen. Über die Anbin-dung an das eigene MS Active Directory werden neben Kundendaten auch die Berechtigungen für OTRS abgebildet. Das System fügt sich nahtlos in die Systemlandschaft und die vorhandenen Prozesse zur Mitarbeiterver-waltung ein.

Projektbegleitende Trainingsmaßnahmen ermöglichen es, die Administration des Systems eigenständig abzuwickeln. Auch die individuelle Erweiterung ist jederzeit für den Kunden möglich.

Vorteile

- Revisions-sichere Abbildung anfallender Incidents und Problems.
- Deutliche Erhöhung der Transparenz im Bearbeitungsprozess
- Komfortable Auswertung über Incidents und Problems
- Eine Erweiterung auf Selfservice-bereiche für die internen Kunden und die Anbindung externer Kundendatenbanken ist jederzeit möglich, um weitere Supportprozesse außer-halb des internen IT Betriebes abzubilden.

HIGHLIGHTS

- Nahtlose Integration in das Berech-tigungskonzept des Active Directories
- OTRS Anbindungsmöglichkeiten für zukünftige Nutzung der vorhandenen Kundendaten
- Revisions-sichere Dokumentation



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

