


# ((otrs))

## ▪ Skandia Lebensversicherung AG ▪

### KURZPROFIL

Firma	 Skandia Lebensversicherung AG
Zentrale	Berlin
Mitarbeiter	300
Branche	Finanzdienstleistung
Kurzprofil	Die Skandia-Gruppe ist einer der weltweit führenden Anbieter fondsgebundener Versicherungs- und Investmentprodukte. Als Teil der Old-Mutual-Gruppe, gehört die Skandia zu einem der zehn größten Lebensversicherer Europas.
Release	OTRS 2.1.5
Plattform	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ RedHat Enterprise Server</li><li>▪ Oracle</li></ul>

### Projektzielsetzung

Über OTRS werden Change Requests bezüglich versicherungsmathematischer Berechnungen erfasst und an die zuständigen Mathematiker weitergeleitet.

Die Verwaltung des internen IT Servicedesks wird ebenfalls komplett über OTRS abgewickelt. Ein wichtiges Kriterium bei der Auswahlentscheidung zu Gunsten von OTRS war dabei die internationale Ausrichtung des Systems, das in 22 Sprachen verfügbar ist.

### Lösung

OTRS ist in Version 2.1.5 im Einsatz. RedHat Enterprise Server wird als Server-plattform, Oracle als Applikationsdatenbank verwendet. Durch diverse Individualent-wicklungen werden geschlossene Tickets automatisch einem Archivierungssystem zugeführt.

Um Incidents auch statistisch einzelnen Geschäftsvorfällen zuordnen zu können, besteht ein zeitgesteuerter Import-mechanismus, der aus einer Drittapplikation bekannte Geschäftsvorfälle in OTRS importiert und per FreiTextFeld in einer Auswahlliste populiert.

### Vorteile

- Abteilungsübergreifende Vereinheitlichung der Meldewege für IT Incidents
- Unterstützung des Single Point of Contact (SPOC).
- Nachweisliche Steigerung der Kundenzufriedenheit durch höhere Transparenz im Bearbeitungsprozess.
- Erstellung aussagekräftiger Reports.

### HIGHLIGHTS

- OTRS-AS400 Schnittstelle zur Anbindung des Archivierungssystems
- OTRS als zentrales, abteilungs-übergreifendes Ticketsystem
- SingleSignOn per NTLM



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

