

# ((otrs))

## ▪ Sparkasse Fulda ▪

### KURZPROFIL

|            |   |
|------------|---|
| Firma      |          |
|            | Sparkasse Fulda   |
| Zentrale   | Fulda   |
| Branche    | Finanzdienstleistung  |
| Kurzprofil | Die Sparkasse Fulda ist die größte ostthessische Sparkasse..                              |
| Release    | OTRS 2.1.   |
| Plattform  | <ul style="list-style-type: none"><li>Windows 2003</li><li>Apache</li><li>MySQL</li></ul> |

### Projektzielsetzung

Die Sparkasse Fulda benötigt nach den Vorgaben der BaFin (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht) eine Helpdesk-Lösung für die revisionssichere Erfassung und Nachverfolgung von Incidents.

Neben der Abwicklung von IT-Incidents soll das System auch zur Steuerung von Arbeitsaufträgen und der Erfassung von Störungen der Haustechnik genutzt werden..

### Lösung

OTRS wird aufgrund der Vorgaben der Sparkassen-Informatik auf einem Windows 2003 Server mit Apache und MySQL Datenbank betrieben.

### Vorteile

- Etablierung eines revisionssicheren Helpdesk Systems.
- Effiziente Erfassung und Bearbeitung von Incidents durch intuitiv bedienbare Oberflächen
- Geringe Einführungs- und Trainingsaufwände
- Self Service trifft auf hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern
- Als Webapplikation ermöglicht OTRS allen Mitarbeitern in den Filialen den performanten Zugriff auf die Anwendung über einen herkömmlichen Webbrowser, die Installation zusätzlicher Software auf den Clients entfällt.

### HIGHLIGHTS

- Erhöhte Kundenzufriedenheit durch transparente, nachvollziehbare Ticketbearbeitung
- Revisionssichere Dokumentation von Incidents
- Minimaler Trainingsaufwand dank intuitiv bedienbarer Oberflächen





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

