

# ((otrs))

## ▪ Swisscard AECS ▪

KURZPROFIL	
Firma	 Swisscard AECS
Zentrale	Horgen, Schweiz
Mitarbeiter	450
Branche	Finanzdienstleistung
Kurzprofil	Swisscard AECS betreibt im Auftrag von American Express und Credit Suisse das Kreditkartengeschäft in der Schweiz.
Release	OTRS 2.0.4
Plattform	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ SuSE SLES 9</li><li>▪ MySQL 4.1</li><li>▪ Apache 2</li><li>▪ MS Active Directory</li></ul>

### Projektzielsetzung

Ziel der Einführung von OTRS als Helpdesk-Lösung ist es, Anfragen von Endkunden revisionssicher erfassen und abzarbeiten zu können.

Bei der Anwendung der Swisscard AECS handelt es sich um eine geschäftskritische Anwendung, Ausfallsicherheit ist daher eine der zentralen Anforderungen, die mit OTRS umgesetzt wurde.

OTRS wird darüber hinaus als zentrales IT-Meldesystem eingesetzt, das von diversen Monitoringsystemen ausgelöste Alerts entgegennimmt und per E-Mail und SMS-Benachrichtigung an den IT-ServiceDesk weiterleitet.

### Lösung

OTRS wurde auf zwei identischen mit jeweils 8 GB Hauptspeicher großzügig dimensionierten HP-Servern installiert und konfiguriert. Die Datenbestände werden durch ein aufwändiges Sicherungskonzept repliziert.

Durch die Anbindung des firmeninternen MS Active Directory wurde eine redundante Benutzerverwaltung vermieden. Passwort-Policies können gemäß Vorgabe problemlos überwacht und eingehalten werden

### Vorteile

- Einführung eines revisionssicheren und auditfähigen Service Desk Systems.
- Hohe Benutzerakzeptanz durch intuitiv bedienbare Oberflächen.
- Vermeidung redundanter Benutzerverwaltung

### 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

