

## Projekt

Beratung und kundenspezifische Anpassungen eines OTRS – Systems für den Einsatz im internationalen IT Service

## Projektziel

Den IT Service einfacher, schneller, transparenter und ergonomischer gestalten.

## Projekthalt

- Beratung und Umsetzung spezifischer Ausprägungen im internationalen IT-Service
- Beratung zu ITIL-konformen Service Management System
- Abbildung der Unternehmensstruktur im OTRS
- Anbindung an zentralen Verzeichnis- und Authentifizierungsdienst
- Layoutanpassung an Corporate Design der Agrana AG
- Abbildung unternehmensspezifischer Service-Formulare inkl. Workflow
- Unterstützung im Testbetrieb und bei Produktivsetzung des Systems

## Nutzen

- gestiegene Transparenz des Service für Kunden und Management
- Einsparung laufender Kosten durch gezielte IT-Unterstützung der Arbeitsprozesse des Service
- Erreichung kürzerer Bearbeitungszeiten gemeldeter Störungen
- Prüfbarkeit der Servicequalität mit umfangreichen Berichten

## Projektzeitraum

seit 08/2008

## Branche

Nahrung / Genussmittel

## Kunde

AGRANA Beteiligungs-AG  
Donau-City-Straße 9  
A-1220 Wien

## Kundenprofil

Die AGRANA Beteiligungs-AG ist eines der führenden Zucker- und Stärkeunternehmen in Zentraleuropa, Weltmarktführer bei Fruchtzubereitungen für die Molkereiindustrie und einer der weltweit größten Fruchtsaftkonzentrate-Erzeuger. AGRANA hat weltweit 52 Produktionsstandorte auf fünf Kontinenten.

## Stichworte

ITIL, IT-Service, OTRS::ITSM, Beratung, Entwicklung