

Projekt

Einführung eines ITIL-konformen IT Service Management Systems auf Basis OTRS

Projektziel

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

Projekthalt

- Beratung und Konzeption im Umfeld der Applikation OTRS
- Anpassung und Weiterentwicklung der Applikation OTRS
- Integration der Applikation OTRS in umgebende IT-Infrastruktur
- Expertenauskunft zu Anwendungsfragen zur Applikation OTRS
- Workshops und Schulungen zur Applikation OTRS
- Konzeption und Erstellung von Datenmodellen (SQL)
- Beratung und Konzeption zu Themen der System-Architektur

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 04/2008

Branche

IT / TK

Kunde

Vitracom AG
Erbprinzenstr. 4 - 12 (Gebäude A), D-76133 Karlsruhe
<http://www.vitracom.de/>

Kundenprofil

Die Vitracom AG entwickelt und vertreibt videobasierte Besucherfrequenz-Messanlagen. Die digitale Kundenstromanalyse misst das feststellbare Verhalten der Kunden und ist damit der wesentliche „Kompass“ für die Messung des Erfolgs am Point of Sale vor allem im Einzelhandel, aber auch an Flughäfen, in Banken, Einkaufszentren oder Freizeitparks.

Christoph Fuchs, Manager Customer Services: „Die Zusammenarbeit mit c.a.p.e IT ist schnell flexibel und lösungsorientiert. Durch die Anpassung von OTRS an die von unseren Kunden vorgegebenen Strukturen konnten wir die Qualität und Produktivität unseres Supports maßgeblich verbessern.“

Stichworte

ITIL, OTRS, Workshop, Datenmodelle, Beratung, Entwicklung