



OTRS im Deutschen Sparkassenverlag

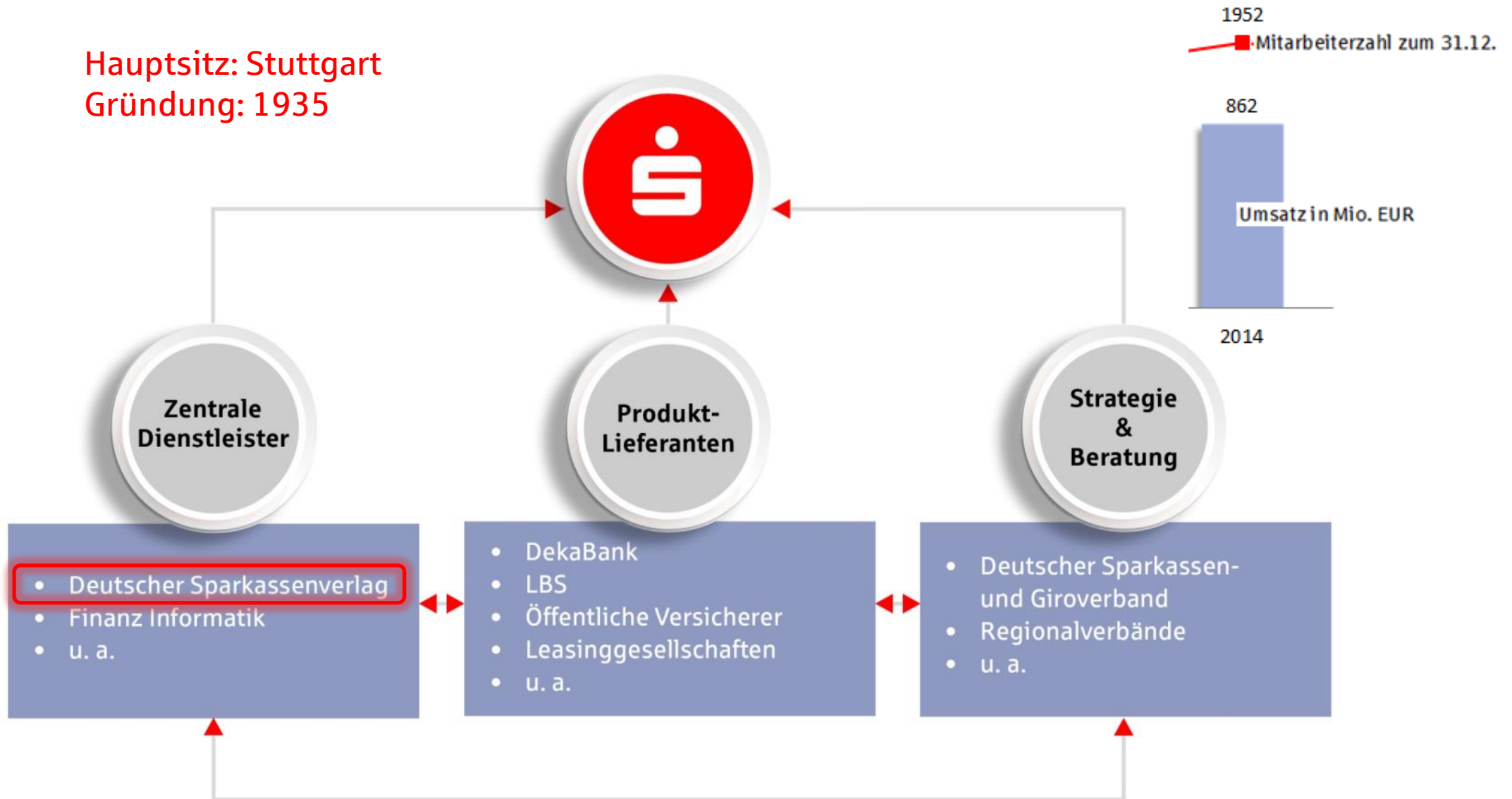
Einblicke in Einführung und Nutzung

Hamburg, den 17. September 2015

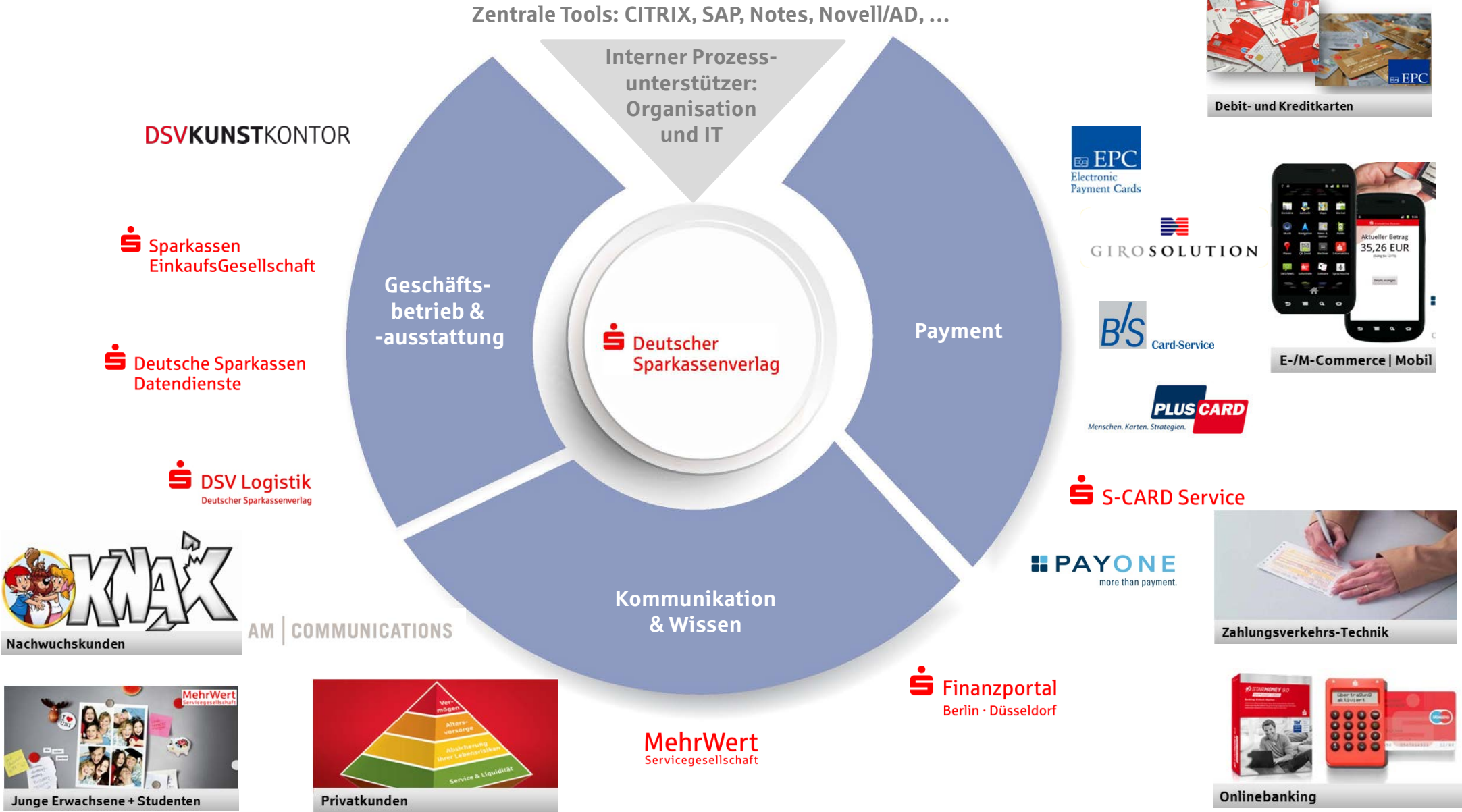
Die DSV-Gruppe (Deutscher Sparkassenverlag)

Lösungsanbieter für die Sparkassen-Finanzgruppe

Hauptsitz: Stuttgart
Gründung: 1935



Die Kompetenzbereiche der DSV-Gruppe



Einführung und Nutzung OTRS



- ✓ 2011 Einführung OTRS im DSV als „zentrales Tool“ > forciert durch PS951-Prüfung IT-Betrieb
- ✓ 2014-2016 Großprojekt zur hausweiten Nutzung von OTRS (SPIRIT)
- ✓ 28. August 2015 Going-live OTRS Release 3.3.6 mit Unterstützung der Sector Nord AG

Herausforderungen bei der Umsetzung:

- ✓ Eigenes Rechenzentrum = Systemadministration im DSV (technisch + fachlich)
- ✓ Betriebsvereinbarung = sukzessive Umsetzung pro Service
- ✓ Strukturelle Anpassungen = ungeklärte Service-Verantwortlichkeiten & Medienbrüche
- ✓ 4-stufige Ticket-Qualifizierung = Anwendung + Aktion + Service + Tickettyp teilautomatisiert

Einblicke in das Produktivsystem OTRS



- ✓ Übersichtsseite mit „eingefärbten“ Tickets
- ✓ Ticket-Erstell-Maske mit IDM- und idoit-Anbindung
- ✓ Ticket-Bearbeitungs-Ansicht
- ✓ Queue- und Statusübersichten

Status OTRS am 11. September 2015:
228 Anwendungen, 73 Aktionen, 59 Services, 8 Tickettypen,
66 Queues, 99 Agenten, 185 Vorlagen,
ca. 80.000 Kundenbenutzer,
ca. 70.000 Tickets / Jahr,
Tendenz steigend

Ihr Gesprächspartner

Dorothee S.E. Jung

Leiterin IT-Service-Desk

Deutscher Sparkassen Verlag GmbH
Am Wallgraben 115
70565 Stuttgart

Telefon +49 711 782-1520
Mobil +49 174 782-1520
dorothee.jung@dsv-gruppe.de

