

Referenz

TTG (OÖ. Tourismus Technologie GmbH)

Die OÖ. Tourismus Technologie GmbH (TTG) versteht sich als professioneller Partner für den Tourismus im Bereich Informationstechnologie und Internet. Die TTG bietet IT-Gesamt-Lösungen aus einer Hand.



Dienstleistung

Mag. Harald Woisetschläger,
Application-Manager und Projektleiter bei TTG
» Nicht nur beim Preis waren die St. Florianer Bestbieter, sondern auch bei der Leistung. P2plus bot in der Standard-Ausführung bereits wesentlich mehr als gefordert war. «

Helpdesk im Oberösterreich Tourismus Ohne Internet geht nichts mehr bei der OÖ. Tourismus Technologie GmbH

Die Internet-Urlaubsplattform www.tiscover.at kennt wohl jeder, der schon einmal auf der Suche nach Reisezielen oder Unterkünften in Österreich war. Den oberösterreichischen Part davon www.oberoesterreich.at betreut die TTG (OÖ. Tourismus Technologie GmbH). Zudem wird die gesamte IKT-Landschaft des Oberösterreich Tourismus betreut. Die von der TTG gewünschte Service- (bzw. Help-)Desk-Lösung musste daher sehr viele Kriterien erfüllen.

„Wir sind wohl österreichweit im Tourismus die Ersten, die ein derartiges ASP-Projekt umsetzen, wo die Service-Desk-Lösung für unsere Kunden ein wichtiger Kommunikationsbaustein ist,“ ist Ing. Wolfgang Erlebach, Geschäftsführer der TTG, zu Recht stolz auf die Entwicklung, die sein Unternehmen in den letzten Jahren vollzogen hat.

Die TTG war 1997 gegründet worden, um das international erfolgreiche Online-Tourismus-Portal „Tiscover“ in Oberösterreich einzuführen. Nachdem dies erfolgreich verlaufen war, wurde die TTG als Kompetenzzentrum für IKT im oberösterreichischen Tourismus genutzt und ein zusätzlicher Schwerpunkt im Bereich Rechenzentrumsbetrieb gesetzt. Das Application Service Providing (ASP) - Rechenzentrum ist das Herzstück des Ganzen: eine Citrix-Farm mit 10 Servern und mehr als 30 Server für Travel-Office-Systeme, Bild-datenbank, Web- und Mail-Hosting, Content Management System u.a.m.

Wenn der PC in Bad Ischl streikt...

Nach und nach koppeln sich die großen öö. Tourismusregionen an das Rechenzentrum der TTG an. Dadurch wurde eine technische und organisatorische Kapazitätenerweiterung unumgänglich. Der TTG-Servicedesk hat eine ständig steigende Anzahl von Usern zu betreuen.

„In unserem Netzwerk werden derzeit rund 1000 Assets (Drucker, Monitore, PCs, ...) zentral verwaltet, überwacht und serviciert“, schildert Application-Manager und Projektleiter Mag. Harald Woisetschläger. „Wenn etwa eine Störungsmeldung (Troubleticket) aus Bad Ischl reinkommt, dass der Drucker vor Ort streikt, beginnen die Mitarbeiter am Helpdesk mit der neuen Servicedesk-Applikation, wo wichtige Systemfunktionen (z. B. System Management Server) und relevante Daten (z.B. aus dem Active Directory) integriert sind, sofort zu reagieren. Der Betriebszustand der Ischler Anlage kann so schnell erfasst und Supportmaßnahmen umgehend eingeleitet werden. Ebenso wird Software großteils nur mehr über Zuteilung der Applikationen am Terminalserver ausgeliefert. Im Hintergrund läuft ein Statistikprogramm, das die anfallenden Daten des Servicedesks verarbeitet. Wir haben ständigen Zugriff auf Historisierung, Garantieverträge, Mietkostenberechnungen, Störungsanfälligkeiten, usw. So haben wir für zukünftige Anschaffungen jederzeit aktuelle Daten, können Ideallösungen ermitteln und Zeit und Kosten sparen.“

Extreme Performance war gefragt

Damit das Programm so rund abläuft, wie geschildert, war eine starke Helpdesk-Lösung gefragt. Vier Anbieter kamen nach der Erstellung eines Pflichtenheftes und der Definition der Anforderungen in die engere Auswahl. Überzeugt hat schließlich die AP GmbH aus St. Florian mit ihrer internet-basierenden Software P2plus. „Nicht nur beim Preis waren die St. Florianer Bestbieter, sondern auch bei der Leistung. P2plus bot in der Standard-Ausführung bereits wesentlich mehr als gefordert war, wie z. B. Intranet und Dokumentenmanagement. Letztendlich aber war hauptauschlaggebend, dass P2plus ein offenes System ist, das auf zukunftssicheren Web-Technologien basiert. Die schlanke Architektur fügte sich völlig problemlos in unsere bestehende Architektur ein. Durch die Microsoft.NET-Basis konnte P2plus auch problemlos in unsere MS-Umgebung integriert werden. Die Kommunikation erfolgt über Exchange.“

Browerbasierte ASP-Technologie

Die Mitbewerber hatten der TTG klassische Client-Server-Lösungen angeboten. P2plus hingegen war das einzige System, das durchgehend auf browserbasierter Technologie via Intranet beruht. „Dadurch sind kleine Ergänzungen und Erweiterungen jederzeit einfach möglich. Außerdem war die AP bereit, auf Basis unseres existenten Helpdesks eine individuelle Lösung für uns zu entwickeln. Das war wirklich maßgeschneiderte Arbeit“, so Mag. Woisetschläger. Die TTG verfügt nun über eine Archivsoftware, eine Studien-datenbank mit Inhaltssuche, eine Dokumentenverwaltung und eine Vertragsdatenbank. Bereits jetzt interessiert man sich für das CRM-Modul von P2plus.



Zukunftssicherheit inklusive

„Wir sind wirklich hochzufrieden mit dieser Lösung.“ so Ing. Erlebach. „Bei einem derart großen und heterogenen Rechenzentrumsbetrieb, von dem wichtige Tourismuszentren Oberösterreichs mit ihren EDV-Systemen abhängen, ist absolute Zuverlässigkeit der IT ein unabdingbares Muss. Unterbrechungsfreie Stromversorgung, Sicherheitsaspekte wie Virus- und Firewalls, die Kompatibilität mit unserer bestehenden Architektur, große Datenmengen, die schnell und schlank transportiert werden müssen, das alles lässt sich mit P2plus hervorragend bewältigen. Und durch die Internet-technologien auf Microsoft.NET-Basis wissen wir auch, dass die Investition absolut zukunftssicher und jederzeit skalierbar ist.“

Wer seine nächsten Ferien in Oberösterreichs faszinierenden Landschaften verbringt und einen perfekten Urlaubstraum erlebt, kann dies also auch deswegen genießen, weil die OÖ. Tourismus GmbH eine ausgefeilte Softwarelösung auf letztem technologischem Stand benutzt.

Anbieter

AP Automation + Productivity AG

Mit ihrer aktuellen Produktgeneration P2plus, die bereits vollständig auf der Systemarchitektur von .NET basiert und mit dem Microsoft Certified Partner Award für die „.NET-Anwendung des Jahres“ 2002 ausgezeichnet wurde, profiliert sich die 1993 gegründete AP AG mit konsequenter Internet-Orientierung als kompetenter Partner für E-Business im Mittelstand: Auf Basis modernster Web-Technologien (Web Services, ASP, XML, SOAP) geht P2plus weit über herkömmliche ERP-Leistungsfähigkeit hinaus und integriert durchgängig Internet, Intranet, E-Commerce, Customer Relationship Management (CRM) und Workflow in einheitlicher Systemstruktur unter einer einheitlichen Benutzeroberfläche. Gemeinsam mit ihren Tochterunternehmen in Österreich und der Schweiz betreut die AP AG mit Sitz in Karlsruhe 1600 mittelständische Unternehmen.

AP Automation + Productivity AG

Schoemperlenstraße 12b
76185 Karlsruhe

Telefon +49 721 56 01 30
Telefax +49 721 56 01 500

Internet www.ap-ag.com
E-Mail info@ap-ag.com

Standorte

Berlin
Düsseldorf/Erkrath
Karlsruhe
Root (Schweiz)
St. Florian/Linz (Österreich)