



ITSM-REFERENZSYSTEM

Znuny HA-Cluster

Hochverfügbarer Einsatz von Znuny bei der Wilhelm Hoyer GmbH & Co. KG

OLAV GRAETZ

GESAMTLEITUNG IT



IT S M

Die Hoyer-Unternehmensgruppe ist eines der größten mittelständischen und konzernunabhängigen Familienunternehmen in der Energiebranche. Durch die rund 2.000 Mitarbeiter werden über 300.000 Stammkunden mit den Produkten und Beratung versorgt. 2.098 Fahrzeugeinheiten zählen zum firmeneigenen Fuhrpark und 11 Bunkerschiffe zum Logistikbereich der Gruppe. Im Jahr 2020 lag der Jahresumsatz bei 3,7 Mrd. Euro.

Die Wilhelm Hoyer GmbH & Co. KG betreibt mehr als 235 eigene Tankstellen und Autohöfe und versorgt Endkunden sowie Handelspartner mit Dieselkraftstoff, Heizöl, Benzin, Flüssiggas sowie Holzpellets.

Quelle: https://de.wikipedia.org/wiki/Hoyer_Unternehmensgruppe



ITSM-Historie

- 2020 Implementierung der ((OTRS)) Community Edition einschl. Kopplung zur bereits vorhandenen i-doit CMDB
- 2021 Wechsel von der ((OTRS)) Community Edition zu Znuny
- 2022 Aufbau eines hochverfügbaren Znuny HA-Clusters

Aktuelle Zahlen

- i-doit: rund **xx.000** lizenzpflichtige Objekte in Nutzung
- OTRS/Znuny:
 - zuletzt **xxx** Tickets im Monat (07/2022) – Tendenz steigend
 - **xxx** Customer-User und **xxx** Agenten arbeiten mit dem System

Ggf. Live-Demo?

Weitere Planungen ?

Stellenwert des Systems / des HA-Clusters?

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!