

# BOEHRINGER INGELHEIM NIEDERLANDE

„Die effektivere Alarmierung hat bereits mehr als eine halbe Million US-Dollar eingespart, die uns bei einem IT-Ausfall an Arbeitszeit verloren gegangen wäre.“

Jasper Zwarts, IT-Netzwerk-Ingenieur bei Boehringer Ingelheim Niederlande



## Kundenhintergrund

Boehringer Ingelheim ist ein führendes Pharmaunternehmen und beschäftigt in den Niederlanden mehr als 300 Mitarbeiter. Das Unternehmen hängt wie viele Organisationen von zuverlässigen IT-Services ab, damit die Anwender der verschiedenen Fachabteilungen wie Vertrieb, Finanzwesen und Buchhaltung effektiv arbeiten können.

## Die Herausforderung

Eines der wichtigsten Ziele der IT-Abteilung von Boehringer ist es, effiziente Services für die Fachanwender bereit zu stellen, so dass alle Applikationen, die über Server und Netzwerk laufen, permanent verfügbar sind. Falls beispielsweise die Windows-Server Fehlfunktionen zeigen, ist es geschäftskritisch, dass die Probleme sofort behoben werden.

Die vorhandenen Systeme von Boehringer Ingelheim waren zwar in der Lage, festzustellen, dass der Serverbetrieb unterbrochen worden war, aber es gab keinen Prozess, um die IT-Abteilung über den Vorfall zu unterrichten. Ein Hardwarefehler konnte schnell die Verfügbarkeit der unternehmensweiten IT-Services vermindern, was sich direkt auf die Produktivität auswirkt. Ohne Zugriff auf die wichtigsten IT-Anwendungen kann das Unternehmen nicht effektiv arbeiten.

Sobald der IT-Abteilung ein Problem bekannt ist, kann sie es schnell lösen. Bei Boehringer gab es allerdings eine Verzögerung zwischen dem Erkennen und der Bearbeitung. Insbesondere Serverprobleme am Wochenende hatten große Auswirkungen auf den Betrieb, denn das Support-Team bearbeitete sie

normalerweise erst am Montag Morgen. Das konnte dazu führen, dass Systeme oder Services zu wichtigen Produktions- und Arbeitszeiten nicht verfügbar waren. Ohne jeden Benachrichtigungs-Workflow war Boehringer Ingelheim einem unakzeptabel hohen Risiko von Betriebsunterbrechungen ausgesetzt.

## Derdack Produkt

Um alle Ziele zu erreichen, integrierte das Unternehmen message master® Enterprise Alert in seine IT-Infrastruktur. Jasper Zwarts, IT-Netzwerk-Ingenieur bei Boehringer Ingelheim, erklärt: „Wir haben uns eine Reihe von Alternativen angesehen, aber es wurde schnell klar, dass message master® Enterprise Alert sowohl ein robustes Produkt ist als auch unsere Anforderungen erfüllt. Die intuitive Windows-Oberfläche macht die Arbeit leicht.“

## Wie das Produkt eingesetzt wird

message master® Enterprise Alert lässt sich in kurzer Zeit implementieren und Boehringer Ingelheim konnte die Software schnell einsetzen. Gängige Ursachen für Systemausfälle sind beispielsweise Stromunterbrechungen oder die Überhitzung der Serverräume, die dazu führt, dass die Maschinen automatisch herunterfahren. message master® ist jetzt mit dem System verbunden, das den Zustand der Server und der unterbrechungsfreien Stromversorgungen (USV) überwacht. Tritt ein Fehler auf, schickt die Software eine SMS an ein Mitglied des zuständigen Support-Teams.

Der benachrichtigte IT-Mitarbeiter muss innerhalb von 60 Sekunden eine SMS zurückschicken und bestätigen, dass er den Vorfall bearbeitet. Falls message master® Enterprise

## Kunde:

Boehringer Ingelheim  
Niederlande

## Branche:

Pharma

## Derdack Produkt:

message master® Enterprise  
Alert

## Herausforderung:

Ohne jeden Benachrichtigungs-Workflow war Boehringer Ingelheim einem unakzeptabel hohen Risiko von Betriebsunterbrechungen ausgesetzt.

## Kundenvorteile:

„Das System versetzt uns in die Lage, Fehler zu beheben, bevor sie die Arbeit der Nutzer beeinträchtigen. Auf diese Weise haben wir die geschäftlichen Risiken gesenkt.“  
Jasper Zwarts



„Die effektivere Alarmierung hat bereits mehr als eine halbe Million US-Dollar eingespart, die uns bei einem IT-Ausfall an Arbeitszeit verloren gegangen wäre.“

Jasper Zwarts, IT-Netzwerk-Ingenieur bei Boehringer Ingelheim Niederlande

Alert keine Bestätigung erhält oder die Zustellung der Nachricht fehlschlägt, greift automatisch ein vordefinierter Eskalationsprozess, der den nächsten Mitarbeiter des Teams benachrichtigt.

#### Erzielte Kundenvorteile

„Dank message master® Enterprise Alert können wir uns darauf verlassen, dass alle Faktoren, die die Funktionsfähigkeit unserer Windows-Server beeinträchtigen, sofort dem zuständigen Support-Mitarbeiter gemeldet werden. Deshalb sind wir in der Lage, Fehler zu beheben, bevor sie die Leistung des Unternehmens beeinflussen. Das ist besonders wichtig bei Vorfällen am Wochenende. Die Auswirkungen von Ausfällen auf die Verfügbarkeit der IT-Systeme während der Kernzeiten können wir jetzt minimieren. Schätzungsweise haben wir damit die Verfügbarkeit um 1 Prozent erhöht“, schließt Zwarts.

Jedes Mal, wenn Boehringer Ingelheim einen Fehler schnell beseitigen kann, spart das Unternehmen mehrere hundert Stunden Arbeitsausfall der Belegschaft ein. Die IT-Abteilung kann jetzt proaktiver arbeiten und

**Derdack GmbH · Friedrich-Ebert-Strasse 8 · 14467 Potsdam, Deutschland**  
**Telefon +49 331 29878-0 · Fax +49 331 29878-22 · [www.derdack.de](http://www.derdack.de)**

**Derdack ist ein unabhängiger Softwarehersteller und bietet Plattformen für mobiles Messaging und Software für Benachrichtigungen und Alarmierungen an. Derdack's Produkte bieten Kunden unübertroffene Möglichkeiten zur Innovation von mobilen Diensten und für die Verbesserung der Kontinuität von Geschäftsprozessen. Derdack ist für seine intuitive und inspirierende Software bekannt und hat Kunden in über 50 Ländern weltweit.**

© DERDACK GMBH. ALLE RECHTE VORBEHALTEN. DIESES DOKUMENT DIENST NUR ZU INFORMATIONSZWECKEN. DERDACK GMBH ÜBERNIMMT AUFGRUND DIESES DOKUMENTS WEDER EXPLIZIT NOCH IMPLIZIT GARANTIE. MESSAGE MASTER IST EIN REGISTRIERTES WARENZEICHEN DER DERDACK GMBH IN DER EU, DEN USA UND IN ANDEREN LÄNDERN. BEI DEN IN DIESEM DOKUMENT ERWÄHNTEN NAMEN VON UNTERNEHMEN UND PRODUKTEN KANN ES SICH UM EINGETRAGENE WARENZEICHEN DER JEWEILIGEN INHABER HANDELN. [WWW.DERDACK.DE](http://WWW.DERDACK.DE)

eine hohe Verfügbarkeit der IT-Systeme gewährleisten. Auf diese Weise wird die IT-Infrastruktur effizienter genutzt und ist zuverlässiger – bei gleichzeitig niedrigerem Risiko von Betriebsunterbrechungen.

Das Unternehmen will seine Benachrichtigungsprozesse mit der Implementierung von HP OpenView weiter verbessern. Um den größtmöglichen Nutzen aus dieser Investition zu ziehen, wird HP OpenView mit message master® integriert, so dass die Benachrichtigungssoftware die Kommunikation steuern kann.

„Das System versetzt uns in die Lage, Fehler zu beheben, bevor sie die Arbeit der Nutzer beeinträchtigen. Auf diese Weise haben wir die geschäftlichen Risiken gesenkt. Die Investition in message master® hat sich bereits ausgezahlt, nachdem die ersten beiden Probleme behoben waren: Die effektivere Alarmierung hat bereits mehr als eine halbe Million US-Dollar eingespart, die uns bei einem IT-Ausfall an Arbeitszeit verloren gegangen wäre“, kommentiert Jasper Zwarts.



#### Kunde:

Boehringer Ingelheim  
Niederlande

#### Branche:

Pharma

#### Derdack Produkt:

message master® Enterprise Alert

#### Herausforderung:

Ohne jeden Benachrichtigungs-Workflow war Boehringer Ingelheim einem unakzeptabel hohen Risiko von Betriebsunterbrechungen ausgesetzt.

#### Kundenvorteile:

„Das System versetzt uns in die Lage, Fehler zu beheben, bevor sie die Arbeit der Nutzer beeinträchtigen. Auf diese Weise haben wir die geschäftlichen Risiken gesenkt.“  
 Jasper Zwarts

