

BITMARCK Technik GmbH

Optimale Alarmierung der IT-Rufbereitschaft

BITMARCK®

“Unsere IT-Rufbereitschaft wird außerhalb der normalen Arbeitszeiten bei kritischen Störungen absolut zuverlässig alarmiert, um IT-Ausfallzeiten zu vermeiden oder so gering wie möglich zu halten.”

Ferry Groot, Senior Experte Systemsmanagement



Hintergrund

Als Managed Service Provider im IT-Markt der gesetzlichen Krankenversicherung treibt BITMARCK die Digitalisierung in der Branche und bei seinen Kunden mit innovativen Produkten, Lösungen und Services voran. Mehr als 20 Millionen Versicherte in der GKV profitieren von den IT-Dienstleistungen von BITMARCK, 85 Prozent der deutschen gesetzlichen Krankenkassen sind Kunden der Unternehmensgruppe. Mit 1.400 Mitarbeitern erzielt BITMARCK einen Jahresumsatz von rund 323 Millionen Euro.

Situation

Das Systemsmanagement Team der BITMARCK ist für die IT-Automation und das IT-Monitoring zuständig und suchte nach einer Lösung, um ein veraltetes Alarmierungsprodukt abzulösen. Ein zuverlässiges Alarmierungsprodukt ist nötig um nachts mit einer Rufbereitschaft statt einem Vor-Ort-Team im Rechenzentrum arbeiten zu können. Eine Lösung, die im eigenen Rechenzentrum betrieben werden konnte, war dabei wichtig, da BITMARCK höchst sensitive Daten verarbeitet. Weiterhin war die bidirektionale Anbindung an BMC TrueSight eine Voraussetzung.

Lösung

Die Wahl fiel auf Enterprise Alert® von Derdack, welches eine agentenlose 2-Wege-Integration mit BMC TrueSight anbietet. Ein überzeugendes Argument war zusätzlich die mobile App von Enterprise Alert, die das Alarmmanagement effektiv

und komfortabel macht. Als -On-Premises-Lösung kann Enterprise Alert® im eigenen RZ betrieben werden.

Neue kritische Incidents (ca. 1-2 pro Woche) werden automatisch und in Echtzeit aus dem BMC TrueSight abgerufen. Basierend auf konfigurierbaren, granularen Filterregeln (Alarmierungsrichtlinien) in Enterprise Alert® erfolgt dann die zielgenaue Zuordnung von Incidents an das jeweilige Rufbereitschaftsteam. Basierend auf dem integrierten Bereitschaftskalender alarmiert Enterprise Alert® per App und SMS den jeweils aktuellen Bereitschaftshabenden. Der Kalender sorgt dabei für ein automatisches Alarmrouting.

Enterprise Alert® läuft dabei in einer hochverfügbaren Konfiguration.

Aktuell werden 2 Teams während der nächtlichen Rufbereitschaft zielgenau alarmiert. Weitere Teams sollen zukünftig eingebunden werden.

Vorteile

1. Enterprise Alert® alarmiert außerhalb der Arbeitszeiten zuverlässig und schnell
2. Die mobile App erhöht den Komfort und die Produktivität beim Management kritischer Alarme und Störungen
3. Einfache Bedienung und damit schnelle Inbetriebnahme der Lösung
4. Geringer operativer Aufwand

Kunde

BITMARCK Technik GmbH

Branche

IT Managed Service Provider

Anforderungen

- IT-Alarmierungslösung für Betrieb im eigenen RZ
- Nahtlose Integration in bestehende Infrastruktur (BMC TrueSight)

Vorteile

- Zuverlässige Alarmierung der Rufbereitschaft bei kritischen Störungen
- Komfortable Alarmierung per mobiler App
- Schnelle Inbetriebnahme und geringe Betriebskosten

Erfahren Sie mehr

www.derdack.de

Kontakt

sales@de.derdack.com
Europe: +49 331 29878-0

Folgen Sie uns...

