

# Principality Building Society

PRINCIPALITY  
BUILDING SOCIETY

*“Enterprise Alert® ermöglicht es uns, die Systeme für IT Monitoring und Störfall-Management mit den Personen zu vernetzen, die Probleme zu beheben können, die die Erbringung von Kunden-Dienstleistungen beeinträchtigen würden.”*

Marc Jones, Principality



## Kundenhintergrund

Principality ist die siebtgrößte Bausparkasse Großbritanniens, mit Vermögenswerten von über 6 Billionen Pfund. Als genossenschaftliche Bausparkasse befindet sie sich im Besitz ihrer über 500.000 Mitglieder. Ziel ist es, den Mitgliedern dauerhaft attraktive Spar- und Hypothekenzinsen zu bieten.

## Die Herausforderung

Principality suchte nach zuverlässigen Alarmierungen im Störfall, die über den richtigen Kanal zur richtigen Person geliefert werden. Dies beinhaltete auch das Handling von Bereitschaftsteams und Callcenter-Mitarbeitern. Die Lösung sollte mit Microsoft System Center kompatibel sein.

Schnelle Reaktion auf  
**Störfälle**

## Derdack Produkt

Principality hat sich wegen der zuverlässigen Alarmierungen und der Reporting-Funktionen für Enterprise Alert® entschieden. Ebenfalls ausschlaggebend war die Flexibilität im Management von Zeitplänen, z.B. für das Abschalten von Alarmen während Wartungen. Ein weiterer Pluspunkt war die nahtlose 2-Wege-Integration in Microsoft System Center.

## Wie das Produkt eingesetzt wird

Derdack arbeitete bei der Implementierung mit seinem lokalen Partner AKCSL zusammen. Um die automatische Störfall-Eskalation außerhalb der Geschäftszeiten zu ermöglichen, ist Enterprise Alert® mit System Center Service Manager 2012 SP1 und Orchestrator 2012 SP1 integriert, um spezifische Störfälle in unternehmenswichtigen Servern zu eskalieren. Der Eskalationsprozess startet mit einem Störfall im System Center Service Manager, welcher ein Runbook in Orchestrator auslöst. Dieses Runbook überprüft die Schwere des Störfalls und passt die Priorität entsprechend an. Auf dieser Grundlage leitet ein Workflow im Rahmen von Service Manager den Störfall an Enterprise Alert® weiter, um eine automatisierte Alarmbenachrichtigung und einen Eskalationsworkflow zu generieren. Alarmbenachrichtigungen werden per Microsoft Lync und E-Mail ausgeliefert, rückverfolgt und eskaliert.

## Erzielte Kundenvorteile

Vor Enterprise Alert® gab es keine garantierte Auslieferung von Alarmen außerhalb der Geschäftszeit. Seit der Einführung von Enterprise Alert® wurden durchschnittlich 5 Störfälle pro Monat eskaliert, die besonderer Aufmerksamkeit bedurften (durchschnittlich werden 25 pro Monat erstellt). Dies ist eine wesentliche Verbesserung in Bezug auf die Reaktionsgeschwindigkeit

## Kunde

Principality Building Society,  
Großbritannien

## Branche

Finanzdienstleistungen (IT)

## Herausforderung

- Reaktion auf Störfälle außerhalb der Geschäftszeiten
- Benachrichtigungen der richtigen Personen
- Integration mit Microsoft System Center

## Kundenvorteile

- IT-Bereitschaftsteams werden in Störfällen in Echtzeit benachrichtigt
- Garantierte Auslieferung von kritischen Alarmen außerhalb der Geschäftszeiten
- Verbesserung der Reaktion für die kritischsten 20% aller Störfälle

## Weitere Informationen

[www.derdack.de](http://www.derdack.de)

## Kontakt

[sales@derdack.com](mailto:sales@derdack.com)

Europa: +49 331 29878-0

USA: +1 202 4700885

Folgen Sie uns...



*“Enterprise Alert® ermöglicht es uns, die Systeme für IT Monitoring und Störfall-Management mit den Personen zu vernetzen, die Probleme zu beheben können, die die Erbringung von Kunden-Dienstleistungen beeinträchtigen würden.”*

Marc Jones, Principality

und -genauigkeit hinsichtlich der kritischsten 20 % aller Störfälle.

Zuverlässige Benachrichtigungen  
für die kritischsten

**20%**  
aller Störfälle

Marc Jones erklärt: „In einer Branche, in der Kundenservice an der Spitze dessen steht, was wir tun, stellt Enterprise Alert® sicher, dass wir immer informiert und in der Lage sind, schnell auf kritische Störfälle zu reagieren.“



#### Kunde

Principality Building Society,  
Großbritannien

#### Branche

Finanzdienstleistungen (IT)

#### Herausforderung

- Reaktion auf Störfälle außerhalb der Geschäftszeiten
- Benachrichtigungen der richtigen Personen
- Integration mit Microsoft System Center

#### Kundenvorteile

- IT-Bereitschaftsteams werden in Störfällen in Echtzeit benachrichtigt
- Garantierte Auslieferung von kritischen Alarmen außerhalb der Geschäftszeiten
- Verbesserung der Reaktion für die kritischsten 20% aller Störfälle

#### Weitere Informationen

[www.derdack.de](http://www.derdack.de)

#### Kontakt

[sales@derdack.com](mailto:sales@derdack.com)

Europa: +49 331 29878-0

USA: +1 202 4700885

#### Folgen Sie uns...

