

BT Global Services



„Bei ernststen Störfällen dürfen wir keine Zeit verlieren. Zum Glück sind diese eine Seltenheit; doch wenn es dazu kommt, müssen wir absolut sicher sein, dass wir sofort in Kenntnis gesetzt werden und unverzüglich reagieren können.“

Bas van Genugten, Service Operations Manager, ICT Operations Benelux, BT Global Services



Kundenhintergrund

BT ist einer der weltweit führenden Anbieter für Kommunikationsdienste und –lösungen mit Kunden in mehr als 170 Ländern. Die grundsätzlichen Aktivitäten bestehen aus weltweiten IT-Netzwerkdiensten; lokalen und nationalen Telekommunikationsdiensten für die Nutzung zu Hause, im Büro oder unterwegs; Breitband- und Internetprodukten und –diensten sowie Telefonie- und Mobilfunkprodukten und –diensten. BT hat 4 grundlegende Geschäftsbereiche: BT Global Services (BT GS), BT Retail, BT Wholesale und Openreach.

BT GS bedient 100% der FTSE 100 Firmen, 84% der Fortune 500 Firmen, 86% von Interbrand's Top 50 der wertvollsten Marken der Welt und 91% der weltweiten Top 100 Finanzinstitutionen sowie zentrale und lokale Regierungsorganisationen und andere öffentliche Einrichtungen in 24 Ländern auf der ganzen Welt. BT Benelux hat ca. 900 Angestellte in den Niederlanden und 300 in Belgien und liefert Lösungen für Netzwerke, Sicherheit, "Managed IT Services", Kommunikation und Consulting.

Die Herausforderung

Während der Implementierung eines neuen Monitoring-Projektes, welches auf Microsoft System Center basiert, verwendete BT GS zunächst das vorhandene, zentrale Alarmierungssystem. Dieses stellte sich allerdings in unglücklicher und schmerzhafter Weise als

unzuverlässig dar, so dass sich BT GS auf die Suche nach einer neuen Alarmierungslösung machte. Das System sollte einfach zu administrieren, anpassbar und vor allem zuverlässig sein. BT GS benötigte außerdem mehr Flexibilität im Alarmierungsprozess um seine Rechenzentrumskunden bedienen zu können.

Sicherstellen, dass Alarme nicht verpasst werden

Gründe für Enterprise Alert®

Die Entscheidung für Deraldack basierte auf der Erfüllung recht klarer Anforderungen (frei konfigurierbarer Alarmierungsweg für die Rufbereitschaft über verschiedene Kommunikationskanäle, Unterstützung für Quittingen, Alarmierung des Managements, Schnittstellen für System Center und HP Service Manager, Hochverfügbarkeit und Redundanz, usw.) bei gleichzeitig hohem Standard bzgl. Nutzerfreundlichkeit und einfacher Betriebsführung.

Wie das Produkt eingesetzt wird

Der Hauptzweck ist derzeit die Auslieferung der Überwachungsalarne an die Support-Teams mit insgesamt 50 Mitgliedern. Dies erfolgt hauptsächlich außerhalb der Geschäftszeiten, aber die Support-Ingenieure nutzen das Produkt zunehmend auch tagsüber, um über dringende Probleme informiert zu werden, wenn sie z.B. in Meetings oder anderweitig nicht verfügbar sind.

Kunde

BT Global Services, Benelux

Branche

Telekommunikation und IT

Herausforderung

- Sicherstellung, dass keine Alarme verpasst werden
- Flexible Alarmierungsabläufe
- Einfaches Plattform-Management
- Integration mit HP Service Manager und Microsoft System Center

Kundenvorteile

- Garantierte Alarmierung
- Effiziente Gewährleistung der SLAs
- Geringer Wartungsaufwand

Weitere Informationen

www.deraldack.de

Kontakt

sales@derdack.com

Europa: +49 331 29878-0

USA: +1 202 4700885

„Bei ernststen Störfällen dürfen wir keine Zeit verlieren. Zum Glück sind diese eine Seltenheit; doch wenn es dazu kommt, müssen wir absolut sicher sein, dass wir sofort in Kenntnis gesetzt werden und unverzüglich reagieren können.“

Bas van Genugten, Service Operations Manager, ICT Operations Benelux, BT Global Services



Erzielte Kundenvorteile

Bas van Genugten, Service Operations Manager, ICT Operations Benelux, BT Global Services, erklärt: „Unsere Rechenzentrums-kunden haben diverse Wartungsverträge mit unterschiedlichsten SLAs. Die Einfachheit der Nutzung von Enterprise Alert®, um Störungsalarne an die richtigen IT-Ingenieure weiterzuleiten, damit diese für ihre Kunden die richtigen Entscheidungen im richtigen Moment treffen können, hat sich als großartige Hilfe erwiesen.“

„Bei ernststen Störfällen dürfen wir keine Zeit verlieren:

200.000

Regierungsmitarbeiter sind betroffen, wenn wir einen Alarm verpassen.“

Er fügt hinzu: „Mit Enterprise Alert® können wir sicherstellen, dass Alarne auch ankommen. Kurz gesagt: Enterprise Alert® sichert die Alarmierung ohne den Nachteil hoher Bedienungskomplexität.“

Kunde

BT Global Services, Benelux

Branche

Telekommunikation und IT

Herausforderung

- Sicherstellung, dass keine Alarne verpasst werden
- Flexible Alarmierungsabläufe
- Einfaches Plattform-Management
- Integration mit HP Service Manager und Microsoft System Center

Kundenvorteile

- Garantierte Alarmierung
- Effiziente Gewährleistung der SLAs
- Geringer Wartungsaufwand

Weitere Informationen

www.derdack.de

Kontakt

sales@derdack.com

Europa: +49 331 29878-0

USA: +1 202 4700885

Folgen Sie uns...

