

# Boehringer Ingelheim Frankreich



„Nachdem wir uns alle verfügbaren Lösungen angeschaut hatten, wurde klar, dass nur Derdacks Enterprise Alert® in der Lage ist, unsere Anforderungen an ein intelligentes System zu erfüllen.“

Anthony Dumais, System-Administrator und Projektleiter bei Boehringer Ingelheim Frankreich

## Kundenhintergrund

Boehringer Ingelheim Frankreich ist Teil eines Pharmakonzerns, der weltweit zu den Top-20 gehört.

## Die Herausforderung

Die Vision von Boehringer Ingelheim lautet: Werte schaffen durch Innovation. Um sie zu verwirklichen, müssen die geschäftskritischen IT-Systeme mit einer Verfügbarkeit von 99,9 % oder mehr arbeiten. Boehringer Ingelheim Frankreich betreibt viele verschiedene IT-Systeme, unter anderem Enterprise Resource Planning (ERP) Anwendungen. Für die Überwachung der Systeme nutzte Boehringer verschiedene Applikationen, die bei einem Fehler eine Nachricht generierten und an ein Mitglied des zuständigen Support-Teams schickten. Der herkömmliche Benachrichtigungs- und Alarmierungsprozess war jedoch in seiner Funktionalität eingeschränkt. Benachrichtigungen wurden zwar gesendet, konnten aber nicht nachverfolgt werden. Beispielsweise gab es keinen Eskalationsprozess im Falle einer nicht zugestellten Nachricht. Außerdem arbeitet der IT-Support bei Boehringer mit einer komplexen Schichtplanung, die nicht in den Alarmierungsprozess eingebunden war und ihn zeitaufwendig und unflexibel machte. Es wurde schnell klar, dass das Unternehmen eine zentrale Lösung für das Management der Benachrichtigungen benötigte.

## Derdack Produkt

Das Unternehmen entschied, Derdacks Enterprise Alert® für das Management der Alarme von diesen Systemen zu implementieren.

## Wie das Produkt eingesetzt wird

Enterprise Alert® wurde im Rahmen eines Projektes zur Konsolidierung, Rationalisierung und Update aller Monitoring-Lösungen implementiert. Die Software sorgt für eine Zentralisierung und Vereinfachung der Infrastruktur für geschäftskritische Notifikationen. Tritt beispielsweise ein Hardwarefehler auf, generiert die entsprechende Monitoring-Lösung (z. B. WhatsUp) einen Alarm und schickt ihn an Enterprise Alert®. Dieses leitet die Nachricht an ein Mitglied des Support-Teams weiter. Dabei wird die Verfügbarkeit und der bevorzugte Kommunikationskanal berücksichtigt. Das Problem kann dann entweder per Fernzugriff oder vor Ort gelöst werden. Normalerweise werden die Nachrichten als SMS verschickt und die Mitarbeiter müssen sowohl den Erhalt als auch die Behebung des Problems bestätigen. Derdacks Software ermöglicht, dass die Rückmeldung über denselben Kanal wie die ursprüngliche Nachricht gesendet wird – eine der wichtigsten Anforderungen von Boehringer. Geht innerhalb einer bestimmten Zeit keine Rückmeldung ein, wird die Nachricht automatisch weiterver-

## Kunde

Boehringer Ingelheim Frankreich

## Branche

Pharma

## Herausforderung

Boehringer Ingelheim Frankreich suchte nach einer zentralen Lösung für das Management der Benachrichtigungen. Die geschäftskritischen IT-Systeme müssen mit einer Verfügbarkeit von 99,9 % oder mehr arbeiten.

## Kundenvorteile

„Die Investition hat sich schnell ausgezahlt und wir können nun proaktiver benachrichtigen. Für die Gewährleistung einer 99,9-prozentigen oder höheren Verfügbarkeit und damit für die Vermeidung von Betriebsunterbrechungen ist Enterprise Alert® von entscheidender Bedeutung.“

Anthony Dumais

## 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

„Nachdem wir uns alle verfügbaren Lösungen angeschaut hatten, wurde klar, dass nur Derdacks Enterprise Alert® in der Lage ist, unsere Anforderungen an ein intelligentes System zu erfüllen.“

Anthony Dumais, System-Administrator und Projektleiter bei Boehringer Ingelheim Frankreich

arbeitet. Der geschlossene Benachrichtigungsprozess gewährleistet, dass in diesem Fall entweder ein anderer Kommunikationskanal genutzt wird (z. B. eine Sprachnachricht an ein Mobil- oder Festnetztelefon) oder der Vorfall an andere Mitglieder des Teams oder an den Vorgesetzten eskaliert wird.

Enterprise Alert® basiert auf einer offenen Architektur mit standardisierten Schnittstellen, über die viele andere Lösungen eingebunden werden können. Aus diesem Grund musste Boehringer die darunter liegenden Monitoring-Systeme nicht anpassen und konnte sie direkt an Enterprise Alert® anbinden. Die Software ist zu Windows Server, AS400 und Netzapplikationen von Cisco kompatibel.

#### Erzielte Kundenvorteile

Anthony Dumais, System-Administrator und Projektleiter bei Boehringer Ingelheim in Frankreich, kommentiert: „Andere Systeme, die wir uns angeschaut haben, konnten zwar einen Alarm auslösen, aber sie waren nicht in der Lage, mit der Schichtplanung zusammen zu arbeiten. Nachdem wir uns alle verfügbaren Lösungen angeschaut hatten, wurde klar, dass nur Derdacks Enterprise Alert® in der Lage ist, unsere Anforderungen an ein intelligentes System zu erfüllen. Darüber hinaus deckt die Lösung verschiedene Kommunikations-

kanäle ab und bietet ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis. Wir sind nun in der Lage, die Benachrichtigungen effizient zu steuern und das Risiko einer Betriebsunterbrechung zu minimieren. Wir können den Schichtplan ändern und uns darauf verlassen, dass die Software die definierten Prozesse abarbeitet, um mit dem Support zu kommunizieren und falls notwendig zu eskalieren, bis das Problem behoben wurde. Die GSM-Abdeckung in Frankreich weist Lücken auf.

Deshalb war die Unterstützung verschiedener Kommunikationskanäle sehr wichtig, damit die Nachrichten auf dem optimalen Weg übermittelt werden können.“

Den bidirektionalen, geschlossenen Kommunikationskreislauf von Enterprise Alert®, die Nachverfolgung in Echtzeit sowie die Analysefunktionen, mit deren Hilfe die Prozesse weiter verbessert werden können, schätzt Boehringer Ingelheim Frankreich ganz besonders. Mit Enterprise Alert® im Zentrum der Monitoring-Infrastruktur ist das Unternehmen flexibler und kann sicher sein, dass IT-Probleme schnell gelöst werden.

„Die Investition hat sich schnell ausgezahlt und wir können nun proaktiver benachrichtigen. Für die Gewährleistung einer 99,9-prozentigen oder höheren Verfügbarkeit und damit für die Vermeidung von Betriebsunterbrechungen ist Enterprise Alert® von entscheidender Bedeutung. Die



#### Kunde

Boehringer Ingelheim Frankreich

#### Branche

Pharma

#### Herausforderung

Boehringer Ingelheim Frankreich suchte nach einer zentralen Lösung für das Management der Benachrichtigungen. Die geschäftskritischen IT-Systeme müssen mit einer Verfügbarkeit von 99,9 % oder mehr arbeiten.

#### Kundenvorteile

„Die Investition hat sich schnell ausgezahlt und wir können nun proaktiver benachrichtigen. Für die Gewährleistung einer 99,9-prozentigen oder höheren Verfügbarkeit und damit für die Vermeidung von Betriebsunterbrechungen ist Enterprise Alert® von entscheidender Bedeutung.“

Anthony Dumais

#### 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...



*„Nachdem wir uns alle verfügbaren Lösungen angeschaut hatten, wurde klar, dass nur Derdacks Enterprise Alert® in der Lage ist, unsere Anforderungen an ein intelligentes System zu erfüllen.“*

Anthony Dumais, System-Administrator und Projektleiter bei Boehringer Ingelheim Frankreich

Lösung unterstützt Benachrichtigungsprozesse über verschiedene Kanäle, lässt sich leicht bedienen und implementieren. All das hat uns bestätigt, dass wir die richtige Entscheidung getroffen haben“, resümiert Dumais.



### Kunde

Boehringer Ingelheim Frankreich

### Branche

Pharma

### Herausforderung

Boehringer Ingelheim Frankreich suchte nach einer zentralen Lösung für das Management der Benachrichtigungen. Die geschäftskritischen IT-Systeme müssen mit einer Verfügbarkeit von 99,9 % oder mehr arbeiten.

### Kundenvorteile

„Die Investition hat sich schnell ausgezahlt und wir können nun proaktiver benachrichtigen. Für die Gewährleistung einer 99,9-prozentigen oder höheren Verfügbarkeit und damit für die Vermeidung von Betriebsunterbrechungen ist Enterprise Alert® von entscheidender Bedeutung.“

Anthony Dumais

### 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...

