

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, sodass 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 Montagmorgen. 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 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 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

Enterprise Alert® lässt sich in kurzer Zeit implementieren und Boehringer Ingelheim konnte die Software schnell einsetzen. Gängige Ursachen für Systemausfälle sind

Kunde

Boehringer Ingelheim Niederlande

Branche

Pharma

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

Weitere Informationen

www.derdack.de

Kontakt

sales@derdack.com

Europa: +49 331 29878-0

USA: +1 202 4700885

„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

beispielsweise Stromunterbrechungen oder die Überhitzung der Serverräume, die dazu führt, dass die Maschinen automatisch herunterfahren. Enterprise Alert® 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 Enterprise 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 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 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 Enterprise Alert® 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 Enterprise Alert® 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

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

Weitere Informationen

www.derdack.de

Kontakt

sales@derdack.com

Europa: +49 331 29878-0

USA: +1 202 4700885