

Imtech ICT



„Ich kann nur jedem Unternehmen, das ein NOC oder Rechenzentrum betreibt, Enterprise Alert® als Herzstück seiner Infrastruktur empfehlen.“

Berry van Hummel, Senior Engineer Telecom bei Imtech



Kundenhintergrund

Imtech ICT betreibt IT-Lösungen für Unternehmen, lokale Behörden, die Regierung in den Niederlanden sowie verschiedene Abteilungen von Imtech N.V., einem internationalen Technologie-Konzern mit 27.000 Mitarbeitern und 4,5 Milliarden Euro Umsatz im Jahr 2010.

Die Herausforderung

Imtech's Network Operations Center (NOC) ist verantwortlich für die Überwachung der geschäftskritischen IT-Infrastruktur basierend auf einem 24/7 Kundenservice. Vier Ingenieure sind in der Zeit zwischen 8.00 und 18.00 Uhr im NOC beschäftigt, um den Status der einzelnen Server, Hardware und Netzwerk-Switches mit Hilfe verschiedener IT-Monitoring-Systeme zu überprüfen. Außerhalb dieser Zeiten stehen Imtech zwei NOC-Ingenieure auf Abruf zur Verfügung.

Wurde bisher ein Problem während der nächtlichen Rufbereitschaft erkannt, erhielt der verantwortliche Mitarbeiter eine Benachrichtigung per SMS. Allerdings konnte nicht nachverfolgt werden, ob die SMS auch tatsächlich ausgeliefert wurde. In kritischen Situationen müssen allerdings schnell die richtigen Entscheidungen getroffen werden, um die Verfügbarkeit wichtiger Unternehmenssysteme zu sichern und schwere Störfälle zu verhindern.

Derdack Produkt

Berry van Hummel, Senior Engineer Telecom bei Imtech erklärt: „Wir haben nach der Möglichkeit höherer Zuverlässigkeit und Kontrolle über die Auslieferung unserer SMS-Alarme gesucht und in Enterprise Alert® eine intelligente Lösung gefunden. Wir haben schnell erkannt, dass Enterprise Alert® alle Funktionen bietet, die wir in unserem NOC benötigen. Enterprise Alert® verfügt über zuverlässige 2-Wege-Alarmierungen mit automatischer Auslieferungsverfolgung und Eskalation. Dadurch haben wir jetzt volles Vertrauen, dass unsere NOC-Ingenieure auf Benachrichtigungen fristgerecht reagieren können.“

Wie das Produkt eingesetzt wird

Enterprise Alert® ist bei Imtech mit fünf verschiedenen Installationen der Monitoring-Lösung WhatsUp Gold von Ipswitch integriert. Erkennt WhatsUp Gold ein Problem, so wird eine Meldung über E-Mail an Enterprise Alert® geschickt. Da WhatsUp Gold mehrere Fehlermeldungen für denselben Vorfall produziert, filtert und priorisiert Enterprise Alert® die Meldungen, bevor sie als SMS-Alarm an den zuständigen Techniker weitergeleitet werden. Fehlermeldungen werden während der regulären Arbeitszeiten an die Arbeitsplätze im NOC und per E-Mail verschickt. Außerhalb der Geschäftszeiten meldet Enterprise Alert®

Kunde

Imtech ICT, Niederlande

Branche

IT und Rechenzentrum

Herausforderung

- Einhaltung der Service Level Agreements
- Schnelle Reaktionszeit auf Störfälle im NOC außerhalb der Geschäftszeiten
- Zuverlässigkeit und Kontrolle über die Auslieferung der Alarme an Mitarbeiter
- Integration mit WhatsUp Gold

Kundenvorteile

- Zuverlässige und automatisierte Alarmierung mit Auslieferungsverfolgung und automatischer Eskalation
- Schnelle Reaktion bei Störfällen
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Reduzierung der operativen Kosten

Weitere Informationen

www.derdack.de

Kontakt

sales@derdack.com

Europa: +49 331 29878-0

USA: +1 202 4700885

Folgen Sie uns...



„Ich kann nur jedem Unternehmen, das ein NOC oder Rechenzentrum betreibt, Enterprise Alert® als Herzstück seiner Infrastruktur empfehlen.“

Berry van Hummel, Senior Engineer Telecom bei Imtech



Fehler per SMS automatisch an die Ingenieure, die gerade Bereitschaft haben. Damit sichergestellt wird, dass die Nachrichten auch gelesen werden, verfolgt Enterprise Alert® deren Zustellung und verarbeitet die SMS-Antworten. Wenn nach einer bestimmten Zeit keine Bestätigungs-SMS des zuständigen Technikers eintrifft, wird eine weitere Nachricht an ihn versandt. Bleibt auch diese unbestätigt, wird der Vorfall automatisch an Team-Kollegen eskaliert, bis das Problem behoben wird.

Berry van Hummel fügt hinzu: „Die erweiterte Alarmierungsfunktion von Enterprise Alert® stellt sicher, dass Ingenieure in Bereitschaft schnell und zuverlässig benachrichtigt werden, sobald ein Problem auftritt. Somit haben wir eine höhere Sicherheit, dass die Lösung des Problems innerhalb kürzester Zeit erfolgt, noch bevor es Auswirkungen auf den Kunden haben kann. Erfordert das Problem einen Vor-Ort-Besuch, kann der Ingenieur proaktiv mit dem Kunden in Kontakt treten, um einen geeigneten Zeitpunkt dafür zu vereinbaren. Darüber hinaus steigt die Zufriedenheit unserer Kunden mit unserer Reaktionszeit bei Störfällen.“

Erzielte Kundenvorteile

Berry van Hummel erklärt die Vorteile:

„Die automatisierten Alarmierungen sind eine wichtige Verbesserung für Imtech. Seit wir Enterprise Alert® im Einsatz haben, hat

das NOC nicht einen einzigen Vorfall verpasst, was einen erheblichen Mehrwert bietet - sowohl für unseren Kundenservice als auch für den Ruf unseres Unternehmens. Die Aufgaben von Enterprise Alert® wachsen ständig, da wir mehr Benutzer, Server und Datennetze hinzufügen.

Das NOC nutzt nun Enterprise Alert® ebenfalls, um Meldungen von AlarmTraq zu managen. AlarmTraq ist eine Lösung für die Fernüberwachung und Alarmierung für Kommunikationssysteme von Avaya. Wird ein Ereignis erkannt, beispielsweise wenn ein Gateway den Kontakt mit dem Hauptserver verliert, dann sendet AlarmTraq eine E-Mail an Enterprise Alert®. Enterprise Alert® benachrichtigt sowohl den Ingenieur als auch den Kunden per SMS. Diese Art der Kommunikation mit dem Kunden erweitert die Verwendung von Enterprise Alert® außerhalb des NOCs.

Die Konfiguration und der Einsatz von Enterprise Alert® sind sehr einfach, da die täglichen Aufgaben mit Leichtigkeit ausgeführt werden können - beispielsweise Änderungen von Schichtplänen.

Die Ingenieure sind sehr mit dem Einsatz von Enterprise Alert® zufrieden, da sie Alarme auf ihren Mobiltelefonen zuverlässig empfangen und schnell und einfach darauf reagieren können.

Kunde

Imtech ICT, Niederlande

Branche

IT und Rechenzentrum

Herausforderung

- Einhaltung der Service Level Agreements
- Schnelle Reaktionszeit auf Störfälle im NOC außerhalb der Geschäftszeiten
- Zuverlässigkeit und Kontrolle über die Auslieferung der Alarme an Mitarbeiter
- Integration mit WhatsUp Gold

Kundenvorteile

- Zuverlässige und automatisierte Alarmierung mit Auslieferungsverfolgung und automatischer Eskalation
- Schnelle Reaktion bei Störfällen
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Reduzierung der operativen Kosten

Weitere Informationen

www.derdack.de

Kontakt

sales@derdack.com

Europa: +49 331 29878-0

USA: +1 202 4700885

Folgen Sie uns...



„Ich kann nur jedem Unternehmen, das ein NOC oder Rechenzentrum betreibt, Enterprise Alert® als Herzstück seiner Infrastruktur empfehlen.“

Berry van Hummel, Senior Engineer Telecom bei Imtech



Wir planen in Zukunft auch die Enterprise Alert® Smartphone-App für Push-Meldungen und die Fernverwaltung von Störungen zu nutzen, damit Techniker unterwegs sofort Maßnahmen zur Problembeseitigung einleiten können. Die Ingenieure erhalten mehr Informationen über den Vorfall, während gleichzeitig die Anforderung entfällt, sich auf einer Monitoring-Systemkonsole anzumelden.

Darüber hinaus soll Enterprise Alert® in Zukunft auch mit Microsoft System Center Operations Manager integriert werden. Wir sind ebenfalls an der Nutzung von Microsoft Lync sowie den Einsatz von Sprachnachrichten zur Alarmierung interessiert.“

Kunde

Imtech ICT, Niederlande

Branche

IT und Rechenzentrum

Herausforderung

- Einhaltung der Service Level Agreements
- Schnelle Reaktionszeit auf Störfälle im NOC außerhalb der Geschäftszeiten
- Zuverlässigkeit und Kontrolle über die Auslieferung der Alarme an Mitarbeiter
- Integration mit WhatsUp Gold

Kundenvorteile

- Zuverlässige und automatisierte Alarmierung mit Auslieferungsverfolgung und automatischer Eskalation
- Schnelle Reaktion bei Störfällen
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Reduzierung der operativen Kosten

Weitere Informationen

www.derdack.de

Kontakt

sales@derdack.com

Europa: +49 331 29878-0

USA: +1 202 4700885

Folgen Sie uns...

