

# Nexio



*„Im Bereich Benachrichtigungs- und Alarmierungslösungen für Rechenzentren ist Enterprise Alert® eine Klasse für sich und ein Muss. Ich kann mir nicht vorstellen, wie Rechenzentren ohne diese Software auskommen können“.*

Jean Müller, IT Manager, Nexio



## Kundenhintergrund

Nexio bietet anpassungsfähige IT-Lösungen, die die Umwelt schonen, die Kosten senken und Energie sparen. Das Unternehmen bietet seinen zahlreichen Kunden in Südafrika ein breites Portfolio durchgängiger Rechenzentrumslösungen und zeichnet sich durch sein Know-how rund um virtualisierte Unternehmen aus.

## Die Herausforderung

Nexio betreibt die IT-Infrastruktur verschiedener Unternehmen. Nexio setzt den Microsoft System Center Operations Manager (SCOM) und den Data Protection Advisor (DPA) von EMC für die Überwachung seiner Server und anderer Hardware ein. Allerdings erzeugten diese Systeme aufgrund der begrenzten Benachrichtigungsfunktionen zeitweise Meldungen, die schwer zu interpretieren und zu verarbeiten waren. Darüber hinaus war der Bearbeitungsstatus der Fehlermeldungen häufig schwer zu ermitteln.

## Derdack Produkt

Um das Incident Management im Rechenzentrum zu verbessern, implementierte der Service Provider Enterprise Alert® als universelle Alarmierungs- und Benachrichtigungsplattform.

## Wie das Produkt eingesetzt wird

Nexio hat Enterprise Alert® im Zentrum seiner technischen Infrastruktur implementiert. Die Lösung fungiert jetzt als universelle Alarmierungs- und Benachrichtigungsplattform, die die Meldungen von SCOM und DPA verarbeitet. Enterprise Alert® analysiert ihre Bedeutung und Dringlichkeit und filtert die Ereignisse entsprechend. Anschließend benachrichtigt die Lösung die zuständigen Mitarbeiter über das passende Medium wie beispielsweise SMS, verfolgt den Empfang der Meldung nach und protokolliert das Ereignis in Nexios Administrationssystem Marval.

Nach der Fehlerbehebung schickt der Techniker eine SMS an Enterprise Alert®. Falls diese Meldung nicht innerhalb eines bestimmten Zeitraums eingeht, wird der Vorgang automatisch eskaliert und beispielsweise andere Techniker oder der Teamleiter informiert.

„Ich bin von Enterprise Alert® sehr begeistert. Die Lösung ist extrem einfach zu installieren, zu konfigurieren und zu bedienen. Sie ist eine Schlüsselkomponente für unsere Services und hat dafür gesorgt, dass wir jetzt im Service Level Management keine Verzögerungen mehr durch manuelle Prozesse haben. Enterprise Alert® ist außerdem sehr flexibel und ich bin davon überzeugt, dass wir die Lösung mit jedem Monitoring System integrieren können, dass wir in Zukunft einsetzen. Die

## Kunde

Nexio, Südafrika

## Branche

Rechenzentrum

## Herausforderung

- Störungsmeldungen effizienter bearbeiten
- Integration mit MS SCOM und EMCs DPA
- Einhaltung der Service Level Agreements

## Kundenvorteile

- Kürzere Antwortzeiten
- Besserer Kundenservice
- Minimierung der Ausfallzeiten

## 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

*„Im Bereich Benachrichtigungs- und Alarmierungslösungen für Rechenzentren ist Enterprise Alert® eine Klasse für sich und ein Muss. Ich kann mir nicht vorstellen, wie Rechenzentren ohne diese Software auskommen können“.*

Jean Müller, IT Manager, Nexio

Software erhöht die Transparenz und die Kontrolle über die Alarmierungen. Wir haben immer den Überblick über alle Probleme und ihre Lösungen“, erklärt Jean Müller, IT-Manager bei Nexio.

### Erzielte Kundenvorteile

Jean Müller erkannte, dass Enterprise Alert® die Funktionalitäten seiner Monitoring Systeme SCOM und DPA um Alarmierungs- und Störungsmanagementfunktionen ergänzen konnte.

„Die Verfügbarkeit unserer Managed Services ist für unser Kerngeschäft sehr wichtig. Dank Enterprise Alert® IT Edition können wir auf Probleme reagieren, bevor sie sich auf unsere Kunden auswirken. An der Lösung gefallen uns vor allem der geschlossene Kommunikationskreislauf, die persistente Benachrichtigung und die Möglichkeit, das Monitoring von SCOM und DPA um effektive Alarmierungs- und Störungsmanagementfunktionen zu ergänzen. Ich bin froh, dass wir uns für Enterprise Alert® von Derdack entschieden haben“, kommentiert Müller.

Mit Enterprise Alert® müssen die Monitoring-Konsolen nicht mehr rund um die Uhr überwacht werden, was vor allem für die Zeit nach Büroschluss Vorteile bringt. Jetzt werden die Techniker über ein On-Call-System über einen Fehler informiert. Das spart Zeit und Kosten, von deren Reduzierung

auch der Kunde profitiert. Wenn beispielsweise ein Techniker wegen einer fehlgeschlagenen Sicherung benachrichtigt wird, kann er den Prozess per Fernzugriff erneut starten.

„Derdack bietet hochprofessionelle Lösungen und man erkennt schnell, dass sie viel darüber nachgedacht haben, wie Benachrichtigungssysteme im Rechenzentrum Mehrwert schaffen können, wenn sie nahtlos mit den Monitoring-Lösungen integriert sind. Nachdem wir Enterprise Alert® jetzt einige Zeit nutzen ist klar, dass es ein tolles Produkt ist, und ich würde es ohne zu Zögern anderen Unternehmen empfehlen, die das Risiko von Betriebsunterbrechungen möglichst gering halten müssen“, so Müller weiter.

Nexio setzt auf Derdack als langfristigen Partner mit dem Ziel, Schritt für Schritt eine absolut dynamische Infrastruktur aufzubauen. „Mit Enterprise Alert® können wir Probleme lösen, bevor sie sich auf unsere Kunden auswirken. Die Lösung ermöglicht uns Alarmierungen unabhängig von unserem Call Logging-System zu verarbeiten. Im Bereich Benachrichtigungs- und Alarmierungslösungen für Rechenzentren ist Enterprise Alert® eine Klasse für sich. Meiner Meinung nach ist die Lösung ein Muss und ich kann mir nicht vorstellen, wie Rechenzentren ohne diese Software auskommen können“, resümiert Müller.



### Kunde

Nexio, Südafrika

### Branche

Rechenzentrum

### Herausforderung

- Störungsmeldungen effizienter bearbeiten
- Integration mit MS SCOM und EMCs DPA
- Einhaltung der Service Level Agreements

### Kundenvorteile

- Kürzere Antwortzeiten
- Besserer Kundenservice
- Minimierung der Ausfallzeiten

### 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