

# KAS BANK

## Intelligente IT-Alarmierung



„Die Zahl unnötiger, nächtlicher Alarme an Rufbereitschaften konnte deutlich reduziert werden!“

Willem van der Poel, SCSM, SCOM und Orchestrator Administrator, KAS BANK



### Hintergrund

Die KAS BANK N.V. mit Hauptsitz in Amsterdam und Niederlassungen in Deutschland und Großbritannien ist eine unabhängige Bank für Geschäftskunden mit 700 Angestellten. Sie zählt in den Niederlanden zu den führenden Anbietern von Wertpapier- und Mehrwertdienstleistungen für institutionelle Kunden aus dem Altersvorsorge-segment.

### Situation

Vor Dack hatte die KAS BANK eine spezielle Abteilung, die rund um die Uhr und in drei Schichten arbeitete um Störungsmeldungen aus Microsoft SCOM zu überwachen. Dies war nicht effektiv und es gab Bedarf die Kosten für Rufbereitschaften und das Monitoring zu reduzieren. KAS BANK suchte eine Lösung für Microsoft System Center um die Alarmierung zu automatisieren. Die Anforderungen umfassten die Integration in SCOM, SCSM, SCO, Active Directory, Solarwinds und Skype for Business sowie die Alarmierung per Anruf, SMS und Email inklusive der Nachverfolgung und Eskalation.

**„Unser Ziel war eine automatisierte Alarmierung für unser IT-Monitoring.“**

### Lösung

Enterprise Alert wird nun für die automatisierte Alarmierung aus SCOM verwendet. SCOM meldet kritische Störungen in An-

wendungen und Hardware und erstellt Tickets in SCSM, die von Enterprise Alert erfasst werden. Die zuständigen IT-Mitarbeiter der Rufbereitschaft werden automatisch alarmiert. Dazu verwendet Enterprise Alert die integrierte Rufbereitschaftsplanung. Während der normalen Geschäftszeiten wird ebenfalls automatisch eine zentrale Rufnummer der jeweils von Störungen betroffenen Abteilung angerufen; ein ursprünglich ebenfalls manueller Vorgang. Derzeit verwenden zwei Abteilungen mit ca. 50 Mitarbeitern die Lösung.

### Vorteile

KAS BANK erfährt folgende Vorteile.

1. Die Störungsalarmierung ist nun automatisiert und ihre Zuverlässigkeit hat sich deutlich erhöht.
2. KAS BANK konnte die Zahl unnötiger und unwichtiger Alarme signifikant verringern. Mit Hilfe von Enterprise Alert werden nur noch kritische Störungen außerhalb der Geschäftszeiten kommuniziert.
3. Die Planung von Rufbereitschaften wurde stark vereinfacht und der umständliche Einsatz von Outlook und Sharepoint ersetzt. Enterprise Alert bietet auch einen zentralen und einfachen Weg um Rufbereitschaften abteilungsübergreifend einzusehen und zu planen.
4. Enterprise Alert arbeitete als zentrales Alarmierungssystem für das gesamte Monitoring mit SCSM als Gateway.

### Kunde

KAS BANK N.V. - Niederlande

### Branche

Finanzdienstleistungen

### Anforderungen

- Automatisierung der Alarmierung außerhalb der Geschäftszeiten
- Zuverlässige, multi-modale Alarmierung mit Nachverfolgung und Eskalation
- Integration in Microsoft System Center

### Vorteile

- Deutlich reduzierte Zahl von Alarmen
- Reduzierte Kosten für 24/7 Dienste durch verringerte Einsätze
- Zentralisierte Störungsalarmierung
- Verbesserte Planung und Management von Rufbereitschaften

### Mehr erfahren

[www.dack.de](http://www.dack.de)

### Kontakt

[sales@dack.com](mailto:sales@dack.com)

Europa: +49 331 29878-0

US: +1 202 4700885