

# Bilfinger Global IT GmbH

## Produktivitätssteigerungen in der IT



*“Mit Enterprise Alert konnten wir das Alarmmanagement von Microsoft SCOM signifikant erweitern und verbessern. Die integrierte Rufbereitschaftsplanung und automatische Abrechnung haben unsere Produktivität deutlich erhöht.”*

Daniel Schoppmann, Projektleiter, Bilfinger Global IT GmbH

### Hintergrund

Bilfinger SE ist ein international führender Industriedienstleister. Die Bilfinger Global IT GmbH ist der IT Partner für alle Unternehmens-Einheiten der Bilfinger SE weltweit. Die Global IT berät und betreut ihre Kunden in allen IT Belangen und entwickelt und betreibt die IT Landschaft des Konzerns. Mit umfangreichen und modernen IT Applikationen und Services sieht sich die Global IT als Business Enabler für das operative Geschäft.

### Situation

Im Zuge der Modernisierung des IT-Monitoring wurde eine Lösung gesucht, die die IT-Alarmierung konsolidieren und zentralisieren sollte. Initial wurde danach gesucht, Microsoft SCOM mit umfassenden Alarmierungsfunktionen zu ergänzen. Gleichzeitig sollte die Verwaltung von Rufbereitschaften auf Basis von Lotus Notes abgelöst und verbessert werden.

### Lösung

Derdack Enterprise Alert ermöglichte der Bilfinger Global IT GmbH sowohl die Einführung von effektiven Alarmierungsprozessen als auch die schnelle Planung und automatisierte Abrechnungen von Rufbereitschaften.

Enterprise Alert übernimmt das zielgenaue Routing von Meldungen aus SCOM an die verantwortlichen Teams. Dabei werden die persönlichen Präferenzen, z.B. Email, IM oder Push, bei der Zustellung berücksichtigt und die Alarme mit Zusatzinformationen angereichert. Teammitglieder können

Alarme bequem per Email, IM oder mobiler App quittieren und schließen ohne die SCOM Konsole öffnen zu müssen.

Rufbereitschaftspläne können mit dem Drag & Drop-Planungswerkzeug von Enterprise Alert schnell und effizient erstellt werden und sind über die mobile App auch von unterwegs einsehbar. Basierend auf dem Kalender wird am Monatsende vollautomatisch errechnet wie viele Bereitschaftsstunden zu welchen Sätzen pro Mitarbeiter angefallen sind. Diese Zahlungsdaten werden im SAP System für die Gehaltsauszahlungen erfasst.

### Vorteile

Mit Hilfe von Derdack konnte Bilfinger Global IT die Produktivität des IT Betriebs an verschiedenen Stellen grundlegend verbessern:

1. Schnelle und ortsunabhängige Quittierung von Alarmen per App, Email, IM oder Derdack-Konsole verbessert Arbeitsverteilung und -transparenz in den Teams.
2. Verschiedene Derdack-Funktionen wie Unterdrückung von Duplikaten und Filtern von SCOM-Alarmen erhöhen die Effektivität der IT-Alarmierung.
3. Manuelle Korrektur- und Abrechnungsprozesse von Rufbereitschaften wurden automatisiert und führen zur Zeitersparnis in verschiedene Abteilungen.

### Kunde

Bilfinger Global IT GmbH,  
Deutschland

### Branche

Industriedienstleistungen

### Anforderungen

- Konsolidierte IT-Alarmierung
- Effektive Rufbereitschaftsplanung
- Verbesserte Abrechnung von Rufbereitschaften
- Integration mit System Center Operations Manager

### Vorteile

- Zielgenaue Alarmierung von Teams
- Verbesserte Arbeitstransparenz im Team
- Deutlich vereinfachte Planung von Rufbereitschaften
- Automatisierte Abrechnung von Rufbereitschaften
- Höhere Produktivität

### Mehr erfahren

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

### Kontakt

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

Europe: +49 331 29878-0

US: +1 202 4700885

### Folgen Sie uns...

