

SoCura GmbH

Alarmierung der IT-Rufbereitschaft



“Mit Enterprise Alert haben wir eine umfassende, flexible und zuverlässige Lösung für die automatische Alarmierung der IT-Rufbereitschaft gefunden, die bei Anwendern und Rufbereitschaftshabenden eine hohe Akzeptanz genießt.”

Andreas Mota, Teamleiter IT-Infrastruktur, SoCura GmbH



Hintergrund

Die SoCura ist das Shared Service Center des Malteser Verbundes und erbringt professionelle Services in den Bereichen IT, Buchhaltung und Personaladministration. 270 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind an den drei Standorten Köln (Zentrale), Osnabrück und Berlin tätig und erbringen Dienstleistungen für die über 80.000 haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der 700 Malteser Standorte in Deutschland, sowie für weitere Kunden aus den Bereichen Gesundheitswesen und Wohlfahrt/Non-Profit-Organisation.

Situation

Die SoCura betreibt eine zentrale Rufnummer als Anlaufpunkt bei kritischen IT-Störungen für 700 Standorte, darunter Krankenhäuser, Altenhilfeeinrichtungen, Rettungsdienste und weitere Einrichtungen. Im Zuge der Verbesserung der IT-Servicequalität suchte die SoCura eine neue Lösung für die Alarmierung der IT-Rufbereitschaft bei Störungsmeldungen. Die neue Lösung sollte das vorhandene System ablösen, welches auf mehreren Komponenten aufbaute und nicht immer zuverlässig arbeitete.

Lösung

Bei Anruf der zentralen Störungsrufnummer wird ein Willkommenstext abgespielt und der Anrufer kann eine Sprachnachricht mit der Störungsbeschreibung und Rückrufnummer hinterlassen. Enterprise Alert ist dazu mit der Avaya-Telefonanlage per SIP-Trunk integriert.

Nach dem Anruf erstellt die Dardack Software automatisch ein Ticket im ITSM System.

Anschließend verwendet Enterprise Alert den

integrierten Rufbereitschaftskalender um den aktuellen Rufbereitschaftshabenden zu identifizieren und alarmiert ihn je nach Präferenz per SMS, App-Push und Anruf. Parallel wird die hinterlassene Sprachnachricht per Email (als Attachment) übermittelt. Damit wird der Alarmierungsprozess entzerrt und der Rufbereitschaftshabende kann adäquat reagieren. Wird der Alarm innerhalb von 30 min. nicht quittiert, eskaliert Enterprise Alert automatisch an die Vertretung. Die Quittierung kann über alle Kanäle erfolgen, z.B. per iPhone oder Android App oder auch per SMS. Alle Vorgänge werden dokumentiert.

Aufgrund seiner Flexibilität ermöglichte Dardack's Enterprise Alert zudem die 1:1 Umsetzung des ITIL-basierten Alarmierungsprozesses bei der SoCura.

Vorteile

Mit Hilfe von Dardack konnte SoCura die Qualität der Rufbereitschaft stark verbessern:

1. Mit dem neuen System wurde die Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit der IT-Rufbereitschaft erhöht.
2. Seit Einführung der Dardack Lösung ist das Rufbereitschaftssystem nicht mehr ausgefallen und die Akzeptanz ist hoch.
3. Die Dardack Lösung bietet weitere Funktionen wie z.B. die proaktive Benachrichtigung von IT-Mitarbeitern bei unerwarteten Störungen.

Kunde

SoCura GmbH, Deutschland

Branche

IT-Dienstleistungen,
Gesundheitswesen

Anforderungen

- Konsolidiertes System für die automatisierte Alarmierung der IT-Rufbereitschaft
- Hohe Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit und Flexibilität
- Integration mit Avaya Telefonanlage

Vorteile

- Verbesserte Qualität der IT-Rufbereitschaft
- Hohe Ausfallsicherheit
- Große Akzeptanz bei Anwendern und IT-Mitarbeitern
- Skalierbarkeit und Erweiterbarkeit
- Zukunftssichere Lösung

Mehr erfahren

www.dardack.de

Kontakt

sales@dardack.com

Europe: +49 331 29878-0

US: +1 202 4700885

Folgen Sie uns...

