

Canadian Pacific

Automatisierte Störungsalarmierung



“Enterprise Alert liefert die richtigen Informationen an die richtigen Personen zur richtigen Zeit und auf die bequemste und effektivste Art und Weise. Es ist zu einem grundlegenden Bestandteil unserer Service-Toolbox geworden.”

Ernest Pedersen, Business Analyst, Canadian Pacific



Hintergrund

Canadian Pacific (CP) ist eine historische kanadische Eisenbahn der Klasse I, die 1881 gegründet wurde und war Kanadas erste transkontinentale Eisenbahn. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Calgary, Alberta, betreibt ca. 20.000 Kilometer Bahnstrecke in Kanada und den USA.

Situation

CP wollte die Geschwindigkeit und Effektivität von Störungs- und Alarmierungsprozessen für Informationsbeauftragte, Außendiensttechniker und Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen erhöhen. Die IT-Abteilung wurde beauftragt eine Lösung zu finden, die manuelle Prozesse automatisieren kann und die Bereitstellung kritischer Informationen an jedem beliebigen Ort ermöglicht. Die Architektur der Lösung sollte zukunftssicher sein um spätere Anforderungen zu unterstützen.

Lösung

Enterprise Alert® von Deraldack wurde zur bevorzugten Lösung gewählt. Ursprünglich in der IT-Abteilung eingesetzt, bedient es heute 90 verschiedene Teams mit Benachrichtigungen über Stufe 1-Vorfälle. CP nutzt die "Notfallalarmierung"-Funktion von Deraldack, um kritische Kommunikationsprozesse zu automatisieren und eine schnelle, parallele Benachrichtigung von Personen und Teams unter Berücksichtigung von Dienstplanung, Kommunikationspräferenzen und Verantwortlichkeiten zu sichern.

Die mobile App von Enterprise Alert mit ihren Push-Benachrichtigungen spielt dabei eine zentrale Rolle. SMS und Sprachanrufe werden für spezifische Szenarien genutzt. Die mobile App kombiniert leistungsstarke Alarmierung, aussagekräftige Meldungen, Quittierungen, Anmerkungen und Informationen zur aktuellen Rufbereitschaft.

CP integrierte Enterprise Alert auch mit dem HPE Service Manager (HPSM), um 800 Außendienstmitarbeitern in der Schienennetzwartung, Störungsmeldungen zu übermitteln. Sobald sie eine Meldung erhalten, können sie reagieren, wie schnell sie den Unfallort erreichen können. Automatisierte Eskalationen werden verwendet, wenn Außendiensttechniker in der Nähe und im Dienst einen Alarm nicht innerhalb einer bestimmten Zeitspanne bestätigen. Andere CP-Abteilungen, die Deraldacks automatisierte Callouts nutzen, sind die Bahnpolizei und das Media Relations Team.

Vorteile

1. Die Automatisierung bisheriger manueller Kommunikationsprozesse spart viel Zeit und steigert die Gesamtproduktivität und Reaktionsfähigkeit.
2. Basierend auf der Deraldack-integrierten Dienstplanung sind die Rufbereitschaftsinformationen immer aktuell und sowohl über das Internet als auch mobil verfügbar, was die Agilität verbessert.
3. Die Lösungsarchitektur ermöglicht Zukunftsszenarien und Erweiterungen, die von den Anwendern gewünscht werden.

Kunde

Canadian Pacific, Kanada

Branche

Transport

Anforderungen

- Automatisierung von Stufe 1 Alarmierungen
- Flexibilität, um verschiedene Szenarien in der gesamten Organisation abzudecken.
- Starke Unterstützung der Arbeitskräftemobilität
- Integration in bestehende Infrastruktur (z.B. HPSM)

Vorteile

- Automatisierte Alarmierung unterstützt das Betriebspersonal und reduzieren zeitaufwändige manuelle Anrufe
- Eine wesentlich schnellere Reaktion auf Stufe-1-Vorfälle.
- Zukunftssichere Architektur ermöglicht Erweiterungen und Szenario-Anpassungen

Erfahren Sie mehr

www.derdack.com

Kontakt

sales@de.derdack.com
Europe: +49 331 29878-0

Folgen Sie uns...

