

Fiducia & GAD IT AG

Zielgenaue Alarmierung bei IT-Störungen



“Enterprise Alert® reduziert die Anzahl von Fehlalarmen, automatisiert den Rufbereitschaftswechsel und führt zur schnelleren Entstörung kritischer IT-Systeme.”

Marcel Veit, Fiducia & GAD IT AG

Hintergrund

Die Fiducia & GAD IT AG ist einer der größten IT-Dienstleister in Deutschland. Alle rund 900 deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken sowie zahlreiche Privatbanken zählen zu den Kunden. Sie beschäftigt rund 4.500 Mitarbeiter und betreibt mehrere Rechenzentren sowie eines der weltweit größten MPLS-Netze.

Situation

Router und Switches in den Netzen werden mit dem Micro Focus Node Manager (ehemals HP NNM) überwacht und in einem Leitstand signalisiert. Um die Reaktionszeit bei kritischen Störungen zu verbessern, wurde nach einem System gesucht, welches die zuständige Rufbereitschaft bereits bei Auftreten einer Störung proaktiv und parallel zum Leitstand informiert, so dass mit der Entstörung unverzüglich begonnen werden kann. Eine wesentliche Anforderung war es, eine Lösung mit hoher Produktivität und hohem Automatisierungspotential zu finden.

Lösung

Die Wahl fiel auf Enterprise Alert® von Deraldack, welches eine agentenlose 2-Wege-Integration mit dem Node Manager anbietet. Neue kritische Incidents werden automatisch und in Echtzeit aus dem Node Manager abgerufen. Basierend auf konfigurierbaren, granularen Filterregeln (Alarmierungsrichtlinien) in Enterprise Alert® erfolgt dann die zielgenaue Zuordnung von Incidents an das jeweilige Rufbereitschaftsteam. Basierend auf dem

integrierten Bereitschaftskalender alarmiert Enterprise Alert® parallel per SMS und per Email den jeweils aktuellen Bereitschaftshabenden. Der Kalender sorgt dabei für ein automatisches Alarmrouting.

Aktuell werden 2 IT-Teams (Switches & Firewalls) in der Rufbereitschaft zielgenau alarmiert. Ein drittes Response-Team wird bei sicherheitsrelevanten Incidents informiert.

Optional können IT-Mitarbeiter sich auch für Alarme anmelden, die nicht direkt in ihrem Zuständigkeitsbereich liegen, aber von Interesse sind (Opt-In).

Vorteile

1. Enterprise Alert® reduziert die Zahl der Fehlalarme durch die genaue und automatische Zuordnung von Incidents. Qualifizierte Alarme erhöhen die Aufmerksamkeit bei Störmeldungen.
2. Die jetzt proaktive Echtzeit-Alarmierung beschleunigt die Reaktion auf systemkritische Störungen und den Lösungsprozess
3. Der integrierte Kalender automatisiert vormals manuelle Prozesse beim wöchentlichen Wechsel der Rufbereitschaft und erhöht so die Produktivität.
4. Die Lösungsarchitektur ermöglicht Zukunftsszenarien und Erweiterungen, die von den Anwendern gewünscht werden.

Kunde

Fiducia & GAD IT AG, Deutschland

Branche

Finanzen, Service Provider

Anforderungen

- Zielgenaue Alarmierung der richtigen Mitarbeiter bei kritischen Störungen
- Hoher Automatisierungsgrad der Lösung
- Integration in bestehende Infrastruktur (z.B. Node Manager)

Vorteile

- Weniger Fehlalarme durch zielgenaue Zuordnung der Incidents
- Eine wesentlich schnellere Reaktion durch proaktive, mobile Alarmierung
- Automatisierung des Wechsels der Rufbereitschaft

Erfahren Sie mehr

www.derdack.de

Kontakt

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

Folgen Sie uns...

