

100% zuverlässig in Echtzeit alarmieren



Eine sichere und flexible On-Premises Alarmierungslösung

“IT Admins, die Bereitschaft haben, können viel beruhigter schlafen und außerhalb der Geschäftszeiten Ihren Tag entspannter gestalten. Enterprise Alert gibt ein sehr sicheres Gefühl, falls etwas passiert. Man verpasst nie einen Alarm.“

Andreas Schmidt, Senior Systems Engineer bei Truma



Hintergrund

98% aller europäischen Camper kennen Truma als Hersteller innovativer Heizungen und Rangiersysteme für Reisemobile und Caravans. Das Unternehmen mit Stammsitz in Putzbrunn bei München beschäftigt mehr als 800 Mitarbeiter, die Truma Produkte in der ganzen Welt herstellen und vertreiben.

Situation

Das Truma IT-Team erlebte an einem Montagmorgen eine unangenehme Überraschung als die Temperatur im Serverraum stolze 80°C betrug und der Ausfall der Server drohte. Über das Wochenende waren Probleme aufgetaucht, die nicht aufgefallen waren, weil die Temperatursensoren im Serverraum nicht überwacht wurden und keine automatische Kommunikation an die Rufbereitschaft erfolgte. Auch in anderen Bereichen gab es Bedarf an einer Kommunikationsplattform, denn bis dato mussten sich die Mitarbeiter in der Produktion verschiedenste Nummern merken, wenn Störfälle auftraten und gemeldet werden mussten.

Lösung

Truma benötigte eine Lösung, die sich nahtlos in die bestehende Infrastruktur einbinden lässt (in dem Fall vor allem in Paessler PRTG) und die flexibel und schnell einsetzbar war. Die Wahl fiel auf den deutschen Hersteller Derdack mit Enterprise Alert als Alarmierungs- und Kommunikationsplattform, denn hier fand Truma einen Weg, kritische Probleme automatisch zu kommunizieren und eine

Lösung, auf die man sich zu 100% verlassen kann. Rufbereitschaften werden jetzt entsprechend mit Derdack geplant und verwaltet und bei Problemen werden die zuständigen Kollegen zuverlässig in Echtzeit informiert und bei Bedarf wird automatisch eskaliert. Dazu hat Truma verschiedene Alarmierungsprofile für innerhalb und außerhalb der Geschäftszeiten eingerichtet und jeder Bereitschaftskollege kann individuell entscheiden, über wie viele und welche Kanäle (Voice, Mail, Push, Mobile App oder SMS), in welcher Reihenfolge und wie oft er benachrichtigt wird. In der Produktion wird die Anrufweiterleitung von Enterprise Alert verwendet. Bei Störungen kann jetzt eine zentrale Nummer angerufen werden. Der Anruf wird dann an bis zu 10 Bereitschaftshabende weitergeleitet. Die Zeit, bis ein Wartungsmitarbeiter gefunden und eine wichtige Anlage oder Maschine entstört werden kann, verringert sich dadurch erheblich.

Vorteile

1. Kritische Probleme werden in Echtzeit zuverlässig an die zuständigen Mitarbeiter kommuniziert und bei Bedarf eskaliert
2. Erhebliche Zeitersparnis in der Produktion durch Einsatz als zentrale Alarmhotline, die bis zu 10 Mitarbeiter parallel benachrichtigt
3. Schnelle und nahtlose Integration von Derdack und PRTG für die effiziente Kommunikation und für ein homogenes System

Kunde

Truma Gerätetechnik GmbH & Co. KG Putzbrunn, Deutschland

Branche

Systemlieferant für Reisemobile und Wohnwagen

Anforderungen

- Zuverlässige Kommunikation von Problemen innerhalb und außerhalb der Geschäftszeiten
- Einbindung von Bereitschaftsplanung und automatisiertes Routing an zuständige Kollegen
- Mobile Alarmierung via Push, Mail, SMS und Anruf
- Flexible & erweiterbare Lösung

Vorteile

- Automatisierte Alarmierung
- Kosten- und Zeitersparnisse
- Sicherung der Verfügbarkeit und Produktivität
- Homogenes System durch die einfache Integration von PRTG und Enterprise Alert

Mehr erfahren

www.derdack.com

Kontakt

sales@derdack.com

US: +1 202 4700885

Europe: +49 331 29878-0

Folgen Sie uns...

