

Debeka

Zuverlässige Alarmierung für kritische IT



"Dank Enterprise Alert und der Quittierungsfunktion können wir die Alarmierung und Reaktion digital nachverfolgen und haben die Gewissheit, dass sich unsere Mitarbeiter immer zeitnah um Vorfälle in unserer kritischen IT-Infrastruktur kümmern. Die IT-Alarmierung mit Deraldack, die gemäß BaFin KRITIS dokumentiert werden muss, ist hochgradig zuverlässig."

Markus Reusch, Product Owner Monitoring, Debeka



Hintergrund

Die Debeka ist eine deutsche Versicherungsgruppe mit Hauptsitz in Koblenz. Die Debeka betreute 2020 fast 7,1 Millionen Kunden über ein Netz mit ca. 280 Geschäftsstellen, geführt durch 25 Landesgeschäftsstellen. Das Beitragsvolumen lag bei 11,44 Milliarden Euro. Der Krankenversicherungsverein ist mit mehr als 2,4 Millionen Vollversicherten die größte private Krankenversicherung Europas.

Situation

Das IT-Monitoring der Debeka überwacht sowohl die kritische IT-Infrastruktur mit über 4000 VMs als auch kritische Anwendungen und Dienste, z.B. Kundenanwendungen. Die Debeka IT ist die Basis für Kernanwendungen des Versicherungsgeschäftes. Bei kritischen Störungen muss daher zeitnah und 24/7 reagiert werden.

Vor der Einführung von Enterprise Alert verwendete die Debeka eine im Haus entwickelte Lösung. Um den Wartungs- und Pflegeaufwand zu reduzieren und keine eigenen Kapazitäten für die Weiterentwicklung verwenden zu müssen, entschied sich die Debeka für eine Kauflösung. Diese sollte flexibel genug sein, die bereits bestehenden Prozesse zu übernehmen aber auch Zusatzfunktionen bieten und zukunftssicher sein. Außerdem sollte das Produkt über ein GUI verfügen.

Lösung

Enterprise Alert erfüllte alle Anforderungen

der Debeka. Es ist an Micro Focus OpsBridge Manager angebunden und kommuniziert kritische Ereignisse und Störungen mobil und vollautomatisch. Es gibt 26 IT-Teams in verschiedenen Zuständigkeiten mit über 300 Mitarbeitern, die zuverlässig per SMS, Anruf und Email während der Rufbereitschaft alarmiert werden. Wiederholte Anrufe stellen sicher, dass eine Reaktion des Rufbereitschaftshabenden erfolgt. Die Quittierungsfunktion von Enterprise Alert bietet hier einen hohen Mehrwert, da in Echtzeit und digital einsehbar ist, ob eine Störung bearbeitet wird. Diese Rückmeldung erfolgt auch nach OpsBridge Manager, so dass in diesem System der Alarmstatus sichtbar ist. Enterprise Alert ist außerdem an den Micro Focus Service Manager angeschlossen, um bei kritischen Ereignissen automatisch Tickets zu erstellen.

Vorteile

1. Reduzierter Aufwand für die Produktwartung
2. Höhere Zuverlässigkeit der Alarmierung durch wiederholte Anrufe für 10 min
3. Zeitersparnis durch Vermeidung von Rückfragen und Anrufen, ob eine Störung bearbeitet wird
4. Professioneller, ständig verfügbarer Support durch Deraldack
5. Zukunftssichere Lösung mit vielen Schnittstellen und breiter Anbindung

Kunde

Debeka, Deutschland

Branche

Versicherungen

Anforderungen

- Professionelles Alarmierungssystem
- Abbildung bestehender Prozesse der Alarmierung
- Anbindung an Micro Focus OBM und Service Manager
- Professioneller Support

Vorteile

- Hohe Flexibilität für Abbildung bestehender Prozesse
- Nachverfolgbarkeit des Alarmierungsprozesses
- Reduzierter Wartungsaufwand
- Gute Bedienbarkeit durch GUI
- Skalierbarkeit für zukünftige Szenarien

Mehr erfahren

www.deraldack.de

Kontakt

sales@derdack.com

EU: +49 331 29878-0

US: +1 202 4700885

Folgen Sie uns...

