

Enterprise Alert: Eine Innovative Alarmierungs-Lösung für das BRZ

Mit der Enterprise Alert Lösung sind die Mitarbeiter des BRZ jederzeit und rechtzeitig über IT-Störungen informiert. Die Behebungszeiten wurden signifikant verbessert.

DIGITAL SUCCESS STORY / PUBLIC-BANKING

BRZ

Über den Kunden

Die Bundesrechenzentrum GmbH (BRZ) ist der IT-Dienstleister und marktführende E-Government-Partner der österreichischen Bundesverwaltung. Das BRZ ist der marktführende Technologiepartner des öffentlichen Bereichs (Public Sector). Es entwickelt und betreibt mehr als 400 IT Anwendungen und E-Government Lösungen. Darüber hinaus verfügt es über eines der größten Rechenzentren des Landes und hütet den Datenschutz der Republik nach modernsten Sicherheitsstandards.

Die Situation

Das bestehende System zur Alarmierung beim BRZ musste aufgrund der Neuausrichtung der bisherigen Lösung ausgetauscht werden. Diese wurde nunmehr als Software as a Service (SaaS) Lösung angeboten und das stimmt nicht mit den Anforderungen vom BRZ überein. Die Grundanforderung war, weiterhin mit einer On-Premise Lösung zu arbeiten.

Rudolf Münzker
System Engineer, BRZ

»Durch die Einführung von Enterprise Alert konnte die Verständigung im Falle einer betriebsrelevanten Störung wesentlich verbessert werden. Maßgeblich hierfür sind die im Rahmen des Projektes eingeführten Eskalationsroutinen.«

Die Lösung

Im Rahmen des Projektes stand NTT DATA vor der Herausforderung, alle bestehenden Funktionalitäten in die neue Lösung Enterprise Alert von Derdack zu migrieren. Dies umfasste:

- **Notification Feeds** für jeden Business Service
- **Regel-Migration** der bestehenden Lösung und Optimierung der bisherigen Regeln
- **Gewährleistung der Ausfallsicherheit** bei der Notifizierung (SMS Gateway + Modem)
- **Automatisierter Import** der User, Feeds und Zuordnung von Usern zu Feeds
- **Zeit und Aufwandsersparnis** bei der Pflege der Zuordnungen
(User können sich selbst subscriben und Scripts können das automatisieren)

Enterprise Alert wird beim BRZ für strategische Eskalationen zentral im Eventmanagement verwendet. Das Anwendungsgebiet erstreckt sich über SMS, Mail und Voicebenachrichtigungen für Applikationsverantwortliche, 1st und 2nd Level Support, die zentrale Betriebssteuerung, Facility Management bis zur Rufbereitschaft in der Nacht. NTT DATA hat im Rahmen des Projektes diese und alle Funktionalitäten des bisherigen System migriert und zahlreiche Schnittstellen eingebunden.

Der Kundennutzen

Durch die Verwendung von Enterprise Alert ist es dem Bundesrechenzentrum möglich, rasch und automatisiert auf SLA-beeinträchtigende Ereignisse zu reagieren und dadurch mögliche Auswirkungen für seine Kunden so gering wie möglich zu halten.

Die On-Premise Lösung bietet darüber hinaus die gewünschte Standard Schnittstelle zum bestehenden Eventmanagement BMC Truesight und vereinfacht insgesamt die Pflege und Umsetzung von Eskalationsanforderungen.

Durch die sicheren Verständigungen an die verantwortlichen Personen/ Gruppen und der dadurch gegebenen SLA-Erfüllungen, können darüber hinaus umfassende Kosteneinsparungen erzielt werden.

Kontakt:

Hans Seiter
ITSM Solution Sales
Mobile: +43 (664) 5335394
Hans.Seiter@nttdata.com

Über NTT DATA

NTT DATA – ein Teil der NTT Group – ist Trusted Global Innovator von Business- und IT-Lösungen mit Hauptsitz in Tokio. Wir unterstützen unsere Kunden bei ihrer Transformation durch Consulting, Branchenlösungen, Business Process Services, IT-Modernisierung und Managed Services. Mit NTT DATA können Kunden und die Gesellschaft im Allgemeinen selbstbewusst in die digitale Zukunft gehen. Wir setzen uns für den langfristigen Erfolg unserer Kunden ein und kombinieren globale Präsenz mit lokaler Kundenbetreuung in über 50 Ländern.

Weitere Informationen finden Sie auf de.nttdata.com