

## EscAL®

### Alarm- und Eskalationsmanagement

Die lückenlose Überwachung von IT-Systemen wird zunehmend komplexer. Störungsmeldungen müssen dabei sicher erfasst und und vor allem schnell und zuverlässig an den richtigen Ansprechpartner übermittelt werden. So reduzieren Sie Kosten und Ausfallzeiten auf ein Minimum.

Mit dem richtigen Tool ist es ganz einfach, immer die volle Kontrolle zu behalten: EscAL® bietet nicht nur eine zentrale Übersicht über die Alarme aller angeschlossenen Systeme. Sondern auch eine ausgeklügelte automatische, auf Dienstplänen basierende Alarmierung und eine durchdachte Eskalation der Alarme bis zur positiven Rückmeldung durch den Mitarbeiter. Erprobt, bewährt, einfach in der Verwaltung: Mit EscAL® sind Sie immer auf der sicheren Seite.

#### Konsolidierung

EscAL® bündelt die Alarme der verschiedenen Überwachungs- und Management-Systeme oder einzelner Geräte und speichert sie in einer zentralen Datenbank. Sie können eine automatische Vorverarbeitung durch Filterung und Sortierung nach individuellen Kriterien vornehmen.

#### Automatische Alarmierung

EscAL® ermöglicht Ihnen eine Anreicherung der Alarme, beispielsweise mit Standortinformationen, aus einer externen Datenbank. Alle Alarme werden automatisch und auf dem individuell festgelegten Weg an die Empfänger weitergeleitet. Es bedarf weder einer ständigen Überwachung der GUI noch eines manuellen Eingriffs. Bei jedem Alarm werden wichtige Zustandsänderungen, insbesondere Eskalationen oder Bestätigungen, in einem Journal mitgeschrieben.

**5 vor 12 oder rechtzeitig und zuverlässig?  
EscAL® alarmiert sicher die Zuständigen.**

#### Eskalation

Anhand von Dienstplänen erfolgt die Weiterleitung der konsolidierten Alarme über unterschiedliche Medien. Wird der zuständige Mitarbeiter nicht erreicht und der Empfang der Meldung nicht in der vorgegebenen Zeit quittiert, führt das System die nächste Eskalationsstufe aus. Die Kette wird erst dann beendet, wenn aktiv eine positive Rückmeldung durch den Mitarbeiter an EscAL® erfolgt ist.



**„Durch den Einsatz von EscAL konnten wir einen Bereitschaftsdienst aufbauen, der unseren hohen Anforderungen an Zuverlässigkeit und Sicherheit entspricht. Der Return on Investment ergab sich für uns innerhalb weniger Monate.“**

Volker Clasen,  
Abteilungsleiter IT-Betrieb Produktion  
Deutscher Ring

#### Benefits

EscAL® erweitert nicht nur die Alarmierung durch Eskalationsfunktionen, sondern erhöht signifikant die Übersicht über die Alarme der verschiedenen, bereits vorhandenen Tools.

- EscAL® minimiert Kosten, die durch Ausfallzeiten verursacht werden.
- EscAL® bietet Ihnen eine zentrale Übersicht über die Alarme aller angeschlossenen Systeme.
- EscAL® offeriert Ihnen die frei wählbare Alarmierung über E-Mail, SMS, Voice-Nachrichten, Pager oder automatische Scripte.
- EscAL® ermöglicht die Einhaltung von SLAs, Qualitätssicherheitsanforderungen und Compliance-Bedingungen.
- Keine ständige Überwachung der GUI notwendig.

## Individuelle Anpassbarkeit

- Eine zentrale Alarmierungs-oberfläche für alle Alarmlieferanten
- Sehr feine Abstufung der Alarmierungskriterien möglich
- Zentrale, anpassbare Bewertung und Priorisierung von Alarmen
- Dienst- und Bereitschaftspläne werden hinterlegt und können mit Vertretungen kombiniert werden
- Beliebige viele Eskalationsstufen
- Zeitabhängige Eskalation
- Anbindung unterschiedlicher Alarmquellen
- Viele alternative Benachrichtigungsmedien
- Alarme erreichen sicher den zu diesem Zeitpunkt zuständigen Experten

### Optional

- Strukturierung der Ansicht nach beliebigen Kriterien, beispielsweise organisatorisch oder geografisch
- Service-Sicht mit Ampelfunktionalität

## Fehlertoleranz

Um eine möglichst große Zuverlässigkeit zu gewährleisten, kann EscAL® optional fehlertolerant eingerichtet werden. Das Redundanzkonzept basiert auf einem Application-Cluster; Datenbanken und Applikation werden gespiegelt.

Eine doppelte Auslegung der Alarmierungsschnittstellen und die Einrichtung alternativer Benachrichtigungswege (weitere Provider) erhöhen die Zuverlässigkeit erheblich.

## Offene Schnittstellen

- E-Mail
- SMS
- Voice Nachrichten
- Pager
- SNMP Traps
- Syslog Meldungen
- HTTP
- CA Spectrum
- IBM Tivoli Netcool
- Eventübergabe über Kommando (z.B. zur Anbindung von What's up Gold, etc.)
- Weitere auf Wunsch

## Einfache Verwaltung

- Zugriff über Web-Schnittstelle
- Mandantenfähige Benutzerverwaltung
- Abgestufte Benutzerprofile: Jeder sieht nur die für ihn relevanten Alarme
- Frei definierbare Rollen durch flexibles Rollenkonzept
- Einrichtung der Lese-/Schreibberechtigung pro Benutzer / Benutzergruppe
- Einfache Verwaltung der Dienst- und Bereitschaftspläne
- Unkomplizierte Einrichtung von Wartungsfenstern



## Mehr Informationen?

EscAL® ist so individuell wie Ihr Unternehmen und so flexibel wie Sie es brauchen. Sprechen Sie mit uns und wir erarbeiten mit Ihnen gemeinsam Ihre Alarmierungs- und Eskalationslösung. Wir freuen uns auf Ihren Anruf: 06151 / 82787-0.