



FREIHEIT

Durch zuverlässige Alarmierung
und zentrale Sicht auf Ereignisse

DICOS EscAL[®] – Alarm- und Eskalationsmanagement

ALARMIERUNG

Zuverlässige Alarmierung und automatische Eskalation bei kritischen Ereignissen für mehr Sicherheit im Unternehmen.

KONSOLIDIERUNG

Intelligente Bündelung aller Alarme aus der gesamten IT-Infrastruktur in einem System für mehr Transparenz.

INTEGRATION

Zukunftsorientierte Verknüpfung von IT und IoT Systemen, unabhängig vom Hersteller, um Managementsilos aufzulösen.

VORTEILE

360° BLICK

Zentrale Sicht auf die gesamte IT-Infrastruktur mit Fokussierung auf relevante Informationen aus verschiedenen Alarmquellen.

24/7-IT-BETRIEB

Lückenlose Überwachung der IT-Systeme rund um die Uhr ohne Anwesenheitspflicht der Mitarbeiter im Bereitschaftsdienst.

AUTOMATION

Sichere Alarmierung der zuständigen Personen mit definiertem Eskalationspfad und Dokumentation von Ereignis und Lösung.

PRODUKTIVITÄT

Smarte Filterung der wichtigen Alarme und zielgenaue Adressierung mit Empfangsbestätigung für eine schnelle Problemlösung.

SERVICEQUALITÄT

Frühzeitige Erkennung kritischer Störungen für eine schnelle Reaktion und Lösungsfindung zur Einhaltung von SLAs.

MOBILITÄT

Standortunabhängige Alarmierung, Fehlereingrenzung und Acknowledgment per App – einfach, schnell, flexibel.

REFERENZ

„Die Mainova AG stellt hohe Anforderungen an Zuverlässigkeit und Sicherheit. Mit DICOS EscAL[®] haben wir nun eine zentrale Übersicht über die Alarme aller angeschlossenen Systeme und eine durchdachte Eskalation. Es entfällt auch die ständige Überwachung der GUI.“

Christian Fieres, Teamleiter Service Operation Center, Mainova AG



DICOS EscAL® – Technische Informationen

ESKALATIONSVERWALTUNG

- Mehrstufige Alarmierung (event-, zeit-, ortsabhängig)
- Acknowledgement von Alarmen
- Dienst- und Vertretungspläne
- Rollen- und Zugriffsverwaltung
- Kalender und Wartungsfenster

BENACHRICHTIGUNG

- App (Android, iOS)
- E-Mail
- SMS
- Voice

SERVICE MANAGEMENT

- Service Ansicht
- Topologie Ansicht
- Struktur Editor
- Anbindung an CMDB
- Service Alarme

SCHNITTSTELLEN

- HTTP
- SNMP
- SOAP
- Syslog
- Kommandozeile
- CA Spectrum API
- IBM Netcool API
- weitere auf Anfrage

WEITERE FUNKTIONEN

- Erweiterung von Menü und Toolbar
- Script basierte Aktionen
- Mandantenfähigkeit
- Lokale Benutzerverwaltung, Active Directory, LDAP
- Hochverfügbarkeit

SYSTEMVORAUSSETZUNGEN

- 2 CPU, 8GB RAM, 10GB DISK
- Linux oder Windows Server
- Netzanbindung $\geq 100\text{MB/sec}$
- GSM-Gateway

The screenshot displays the EscAL web interface. The top part shows a map with location markers for Hamburg, Szczecin, Bydgoszcz, Luxembourg, Mannheim, Saarbrücken, Stuttgart, Munich, and Bratislava. The main interface is divided into several sections:

- Left Panel:** A tree view showing the system hierarchy: Web Shop (Overview, Appl Server, DB Server, Load Balancer, Web Server, Services).
- Topology View:** A central area showing the system architecture with icons for Load Balancer (lb_1, lb_2), Web Server (ws_1, ws_2, ws_3), and Application Server (as_1, as_2, as_3, as_4).
- Event Log:** A table showing recent events. The table has columns: Ack, Event Time, Message, Source, Alt. Source, MO Instance, ID, and Esc. The events include 'SERVICE IS DOWN', 'SERVICE RESTARTED', 'SERVICE IS DEGRADED', 'MAINTENANCE COMPLETE', and 'NEW SERVICE'.
- Bottom Panel:** A summary bar showing the status of various event types: Critical (2), Major (0), Minor (0), Warning (1), Indeterminate (0), Info (7546), Clear (5), and Total (7556).