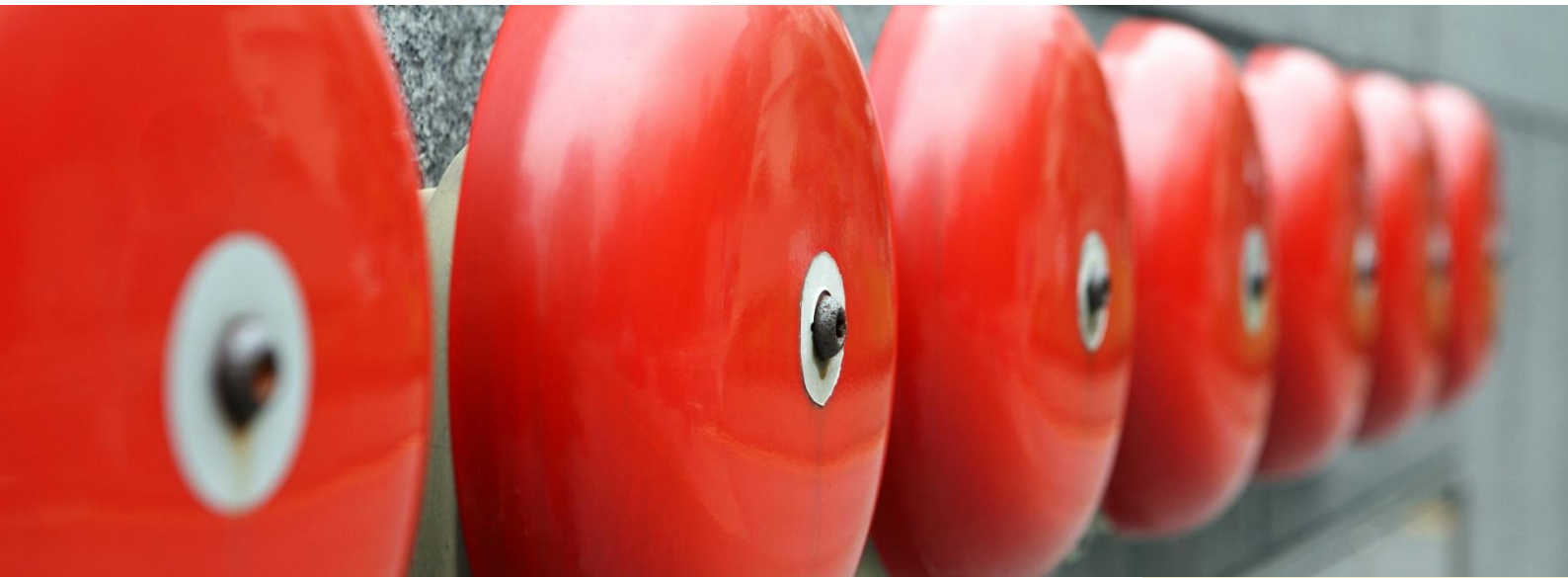


DATENBLATT

message master® Enterprise Alert

Alarmierungs- und Benachrichtigungssoftware



Software für Alarmierung & Benachrichtigung

message master® Enterprise Alert:

bringt Unternehmen erhebliche Vorteile durch automatisierte, zuverlässige und mobile Information über kritische Zustände und Ereignisse an Mitarbeiter, Manager, Kunden und Lieferanten.

- arbeitet als zentrales System, um automatisch aus Anwendungen und Geschäftsprozessen Kommunikationsabläufe zu initiieren und zu managen.
- versetzt Ihr Unternehmen in die Lage, verantwortliche und betroffene Personen zielgenau und zuverlässig per SMS, Sprache, Instant Message, mobiler Email und Fax zu informieren und Antworten und Auslieferungsbestätigungen automatisch zu verarbeiten.

Wie funktioniert Enterprise Alert?

- **initiiert und verwaltet Kommunikationsabläufe** direkt aus IT-Anwendungen, Unternehmenssystemen und Geschäftsprozessen
- **realisiert Alarmierungen und Benachrichtigungen nach dem Prinzip eines geschlossenen Kommunikationskreislaufs** und geht damit weit über die einfachen "Senden und Vergessen"-Ansätze hinaus

- **Verfolgt die Auslieferung** und verarbeitet Antworten und reagiert automatisch, z.B. über die Benachrichtigung über andere Kanäle oder Eskalation an andere Personen
- **Verwendet Zeitpläne, Eskalationsketten**, Präsenzinformationen zur schnellstmöglichen Zustellung von Informationen
- **Konsolidiert eventuell vorhandene Systeme** auf eine zentrale Plattform zur unternehmensweiten Benachrichtigung und Alarmierung, z.B. aus IT, BPM, MES, Gebäudemanagement
- **Verwendet Unified Communications (UC)** zur Benachrichtigung über verschiedene Kanäle wie Sprache, SMS, Email, Paging, Instant Messaging, Fax und MMS
- **Sichert die Zustellung kritischer Informationen** an Servicetechniker, Manager, Mitarbeiter, Zulieferer und Kunden



Kernvorteile

- Zuverlässige und messbare Verbesserung von Verfügbarkeit und Service-Qualität
- Schnelle und automatisierte Eskalation von Störfällen an die zuständigen Personen
- Verringert menschliche Verzögerungen in kritischen Kommunikationsabläufen
- Erhöht den Kundenzufriedenheitsindex (CSI) durch proaktive Kundeninformation über Störungen
- Konsolidiert die Infrastruktur für Alarmierung und Benachrichtigung und verringert so die laufenden Kosten (TCO)

Geschäftsnutzen basiert auf

- der Verhinderung von Ausfallzeiten, Störfällen und Produktivitätsverlusten
- verbesserter Verfügbarkeit kritischer Anlagen und Systeme
- verbesserter Produktivität und Prozessen
- reduzierten Kosten für Callcenter, da Kunden pro-aktiv informiert werden

“Die effektivere Alarmierung hat bereits mehr als eine halbe Million US-Dollar eingespart, die uns bei einem IT-Ausfall an Arbeitszeit verloren gegangen wäre.“

Jasper Zwarts, IT-Netzwerk-Ingenieur bei Boehringer Ingelheim Niederlande



Nahtlose Integration in Drittprodukte

message master® Enterprise Alert ist für die nahtlose Integration in bestehende IT-Infrastruktur, Datensysteme, Prozesse und Überwachungslösungen entworfen:

IT-Überwachung, Helpdesk-Systeme und IT-Anwendungen

- Microsoft System Center Operations Manager und Service Manager
- HP Operations Manager, HP OpenView, HP Systems Insight Manager etc.
- IBM Tivoli
- WhatsUp
- und andere

Manufacturing Execution Systems (MES)

Gebäudemanagementsysteme

Sicherheitssysteme

Prozesskontrollsysteme

Standard-Schnittstellen

message master® Enterprise Alert integriert sich in Drittprodukte über folgende Schnittstellen und Konnektoren:

- SOAP/HTTP, SMTP (Email), ASCII Dateien, Kommandozeile
- OPC, Serial Bus/RS232
- 2-Wege-Produktkonnektoren für SCOM, MOM und HP OpenView

Technische & Benachrichtigungsmerkmale

- Intelligentes System für Kommunikationsprozesse und -abläufe
- Benachrichtigungen an einzelne Personen, Gruppen, Schichtpläne & Eskalationsketten
- Automatische Nachverfolgung von Auslieferung und Antworten
- Vollständig automatisierte Eskalationsketten
- Find-me/Follow-me zur Nachrichtenauslieferung
- Alarmierungen und Benachrichtigungen über multiple Kanäle wie Sprache, SMS, Email, Fax und Instant Messaging
- 2-wege-Kommunikation für die Fernverwaltung von Tickets
- Unterstützung für SMSC-Großkundenzugänge für High-Speed-SMS
- Unterstützung von Text-to-Speech
- Integration mit Präsenzsystemen (z. B. Live-Communication-Server)
- Unterstützung von Zeit- und Schichtplänen inkl. Rotation, Feiertagen, persönlicher An- und Abmeldung
- Zahlreiche Schnittstellen für Drittsysteme mit leistungsstarkem Filter für die Auswertung von Ereignisdaten, Benachrichtigungen und Alarmierungen
- Umfassende Berichte in Echtzeit
- Eingebaute Failover-Mechanismen
- Intuitives, modernes Portal für Administration und Betrieb inkl. Benutzerrollen
- Selbstverwaltung von Subskriptionen durch Nutzer

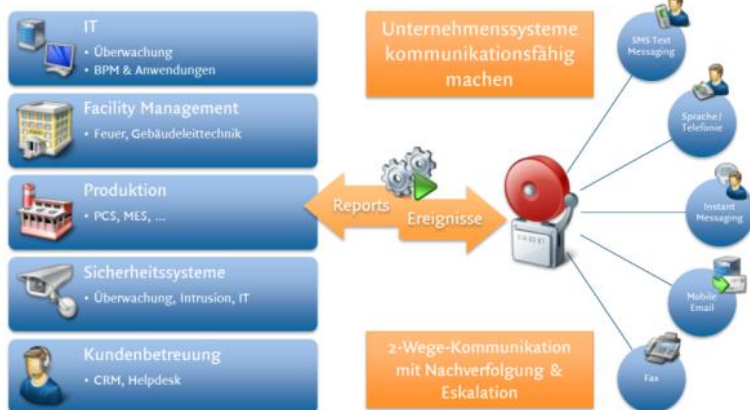
Weltweite Referenzkunden

- BMW UK
- Daimler
- Roche
- Sheraton Hotels
- Arab Bank Jordan
- PK Electronics
- Securitas Alert Services
- RasGas Company Ltd
- HIS-IZZ Hospitals
- Boehringer Ingelheim

Typisches Kundenprofil

- mittelständische und Großunternehmen mit IT-gesteuerten Systemen und Anlagen, bei denen Hochverfügbarkeit geschäftskritisch ist
- alle Branchen
- weltweit anerkannt
- Marktführer in ihren jeweiligen Bereichen
- Management- oder Monitoring bereits vorhanden
- Mobiles Servicepersonal im Einsatz oder geplant

Preisgekrönte Software



Erfahren Sie mehr über Enterprise Alert

<http://www.derdack.com/enterprisealert>

Kostenlose Testversion herunterladen

<http://www.derdack.com/enterprisealert/tryit.htm>