

Nexio



“Als IT-Manager ist es für mich sehr wichtig, unsere Kunden bestmöglich und schnell zu bedienen. „ISO-konform“ ist dabei ein wichtiges Schlagwort. Jeder unserer Prozesse muss nachvollziehbar und prüfbar sein. Können wir unsere SLAs nicht halten, brauchen wir detaillierte Infos darüber, wo die Verzögerung liegt und wer oder was sie verursacht hat.“ Jean Muller, IT-Manager bei Nexio



Hintergrund

Nexio ist ein digitaler Dienstleister (MSP) mit Sitz in Südafrika, der seinen Kunden hilft sich in einem ständig verändernden Markt zu orientieren und wettbewerbsfähig zu bleiben. Nexio betreibt ein SOC (Security Operations Center) und bietet ein innovatives Portfolio an End-to-End-Managed-Service-Dienstleistungen für mehr Kontrolle, Sicherheit, Agilität und Transparenz.

Situation

Seit 10 Jahren hat Nexio Derdack's Lösungen im Einsatz. Die initiale Anforderung war es, eine effektive Kombination aus Monitoring, Alarmierung und ServiceDesk zu finden, die sowohl die Kundeninstallationen als auch ihre eigenen überwacht. Ein großes Augenmerk lag dabei auf dem Finden einer Lösung, die möglichst in Echtzeit Probleme erkennt, flexibel und robust einsetzbar ist und sofort und schnell die zuständigen Supportmitarbeiter alarmiert, damit diese reagieren und Schlimmeres verhindern können. Als zukunftssichere Lösung sollte sie sich mit den verschiedensten Monitoringlösungen und ServiceDesk Plattformen integrieren können.

Lösung

Enterprise Alert® ist eine wesentliche Komponente in Nexio's Serviceangeboten. Über die direkte Anbindung an Solarwinds,

gehen alle Alarme in Enterprise Alert ein und werden dann entsprechend gefiltert. Bei Bedarf werden die Alarme angepasst (z.B. mit individuellen Formulierungen). Sie werden dann in die verschiedenen Supportteams, wie z.B. Netzwerk- oder Desktopsupport, eingestellt und ein Mitarbeiter nimmt diese als Anruf entgegen. Parallel geht eine automatisierte Benachrichtigung an den ServiceDesk, um den Anruf in BMC Helix zu loggen. Mit Hilfe von Schlüsselwörtern und Kundennamen werden diese Anrufe dann einem bestimmten Supportteam zugewiesen, so dass wenn der Techniker das Telefonat beendet, es bereits eine Referenznummer gibt und jemand auf dem Weg zum Kunden ist.

Nexio's Reaktionszeit hat sich dadurch um durchschnittlich 30 Minuten pro Vorfall verkürzt.

Vorteile

- (1) Transparenz der Reaktionszeit der Supporttechniker (für Audits, ISO-Konformität und strenge SLAs)
- (2) Schnellere Reaktionszeiten durch gezielte Alarme & parallele Prozesse
- (3) Zukunftssichere Lösung, integrierbar mit allen Überwachungs- und Service-Desk-Systemen

Kunde

Nexio, Südafrika

Branche

MSP

Anforderungen

- Schnelle, flexible Lösung, die mit diversen Monitoring- und Helpdesk-Systemen integriert werden kann (z.B. Solarwinds / BMC Helix)
- Robuste und zuverlässige Lösung für den Support
- Ein vollständig nachvollziehbarer Prozess für die ISO-Konformität

Vorteile

- 30 Minuten schnellere Reaktionszeit pro Vorfall
- Möglichkeit, parallele Prozesse auszulösen, um schneller zu reagieren
- Höhere Kundenzufriedenheit
- 100% Erfolgsquote bei der Einhaltung der SLA-Reaktionszeiten für Managed Services Kunden

Mehr erfahren

www.derdack.de

Kontakt

sales@derdack.com

EU: +49 331 29878-0

US: +1 202 4700885

Folgen Sie uns...

