

ZIS Alarm Management

Die Alarmierung ist ein wesentlicher Punkt bei der Absicherung des Rechenzentrums. Im bedienten Betrieb liefern die Monitore und internen Alarme (z. B. E-Mails) entsprechende Informationen über aufgetretene Ereignisse. Die Organisation der externen Alarmierung im bedienerlosen Betrieb erfolgt meist zusammen mit der Einrichtung einer Bereitschaftslösung. Dabei ist die wichtigste Voraussetzung für ein erfolgreiches Bereitschaftskonzept die Akzeptanz bei den Mitarbeitern. Im ZIS-System ist deshalb ein sehr flexibles, effizientes und sicheres Alarm-Management integriert, das eine Alarmierung nach dem Motto „So wenig wie möglich, aber so viel wie nötig“ erlaubt.

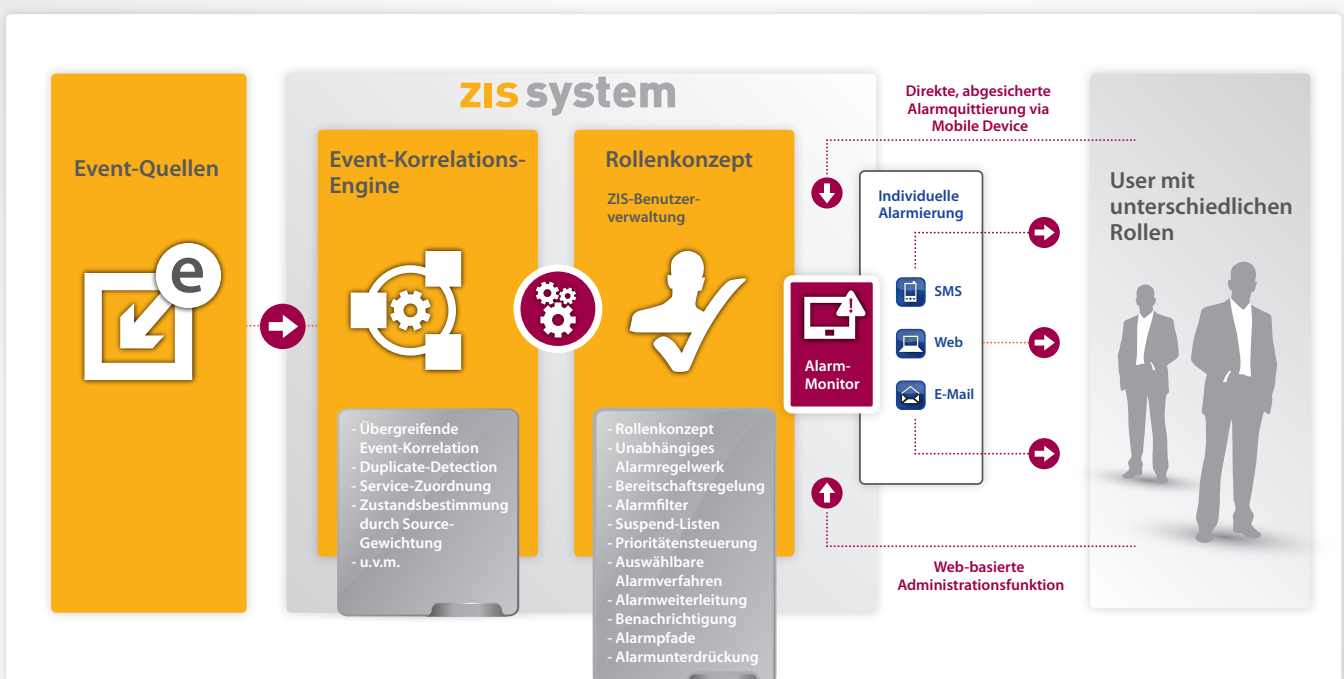
Funktionen

- Web-Oberfläche zur Darstellung der Alarme und zur Verwaltung der Bereitschaften
- Maßgeschneiderte Alarmierung der jeweils zuständigen Bereitschaft durch Kombination von Alarmmedien (SMS, Voice-Call, E-Mail, Cityruf und Fax) abhängig von Uhrzeit und Dringlichkeit
- Bereitschaftsplanung über flexible Schichtpläne
- Alarm-Reduktion durch anpassbare Views im Alarm-Monitor und frei konfigurierbare Alarmfilter
- Absicherung der Alarmierung durch Eskalationsstufen innerhalb einer Bereitschaft, indem in definierbaren zeitlichen Abständen mehrere Personen alarmiert werden, sofern der Alarm nicht quittiert wird
- Einzelalarme bzw. Informationsaktionen ohne Eskalation
- Höchste Verfügbarkeit durch die Kombination aus GSM-Terminals und Modem-Verbindungen

NUTZEN

- Das Alarm Management von LeuTek
- Ermöglicht die Übersicht über alle aktiven Alarme
- Bietet Serverities für die Priorisierung von Alarmen
- Vermeidet Alarmfluten
- Bietet mandantenfähige Alarm Views
- Stellt die Alarmierung und Quittierung von Alarmen sicher
- Ermöglicht die Hinterlegung von Alarmplänen
- Erlaubt eine flexible Bereitschaftsplanung
- Gewährleistet höchste Verfügbarkeit bei der Übertragung

Alarmierung



KEY FACTS

Das Alarm-Management von LeuTek bietet dem Anwender folgende Möglichkeiten und Funktionen:

Alarm-Monitor für die zentrale Sicht auf alle aktiven Alarme

Frei konfigurierbare Alarmfilter zur Erstellung von anwenderspezifischen Ansichten

Verwendung unterschiedlicher Alarmmedien wie SMS, Text-to-Speech, E-Mail, Cityruf und Fax

Individuell konfigurierbare Eskalationsstufen für eine sichere und zuverlässige Alarmierung

Gleichzeitige Übertragung von Alarmen an einen Empfänger oder an Gruppen, abhängig vom Alarm

Unterdrückung gleichartiger Alarme innerhalb definierbarer Zeiträume

Mandantenfähige Views

Frei konfigurierbare und feste Alarmfilter ermöglichen anwenderspezifische Ansichten. So können einerseits benutzerindividuelle Views und andererseits Views für Benutzergruppen wie beispielsweise Bereitschaften definiert werden.

Lösungsbeschreibung

Kernstück des Alarm-Managements bilden die Alarmpfade, in denen spezielle Benutzergruppen, die sequenziell bezüglich spezifischer Problemfelder alarmiert werden sollen, zusammengefasst sind. Alle Mitglieder eines Alarmpfades haben die Möglichkeit, einen Alarm durch Quittierung zu bestätigen und damit die Alarm-Eskalation zu beenden. Die betreffende Person ist damit für die Fehlerbereinigung verantwortlich und wird als Bearbeiter des entstandenen Problems hinterlegt. Jedes Mitglied eines Alarmpfades kann individuell durch ein oder mehrere Medien alarmiert werden. Neben SMS, Voice-Call und E-Mail stehen auch Cityruf oder Fax als Alarmmedium zur Verfügung.

Bereitschaftsplanung

Für ein erfolgreiches Bereitschaftskonzept ist es notwendig, dass eine vorausschauende

Bereitschaftsplanung in all ihren Belangen unterstützt wird und auf Änderungen schnell reagiert werden kann.

Hierfür bietet das ZIS-System innerhalb der Alarmpfade die Möglichkeit, Bereitschaften in Form eines Bereitschaftsplans zu hinterlegen. Die Kopierfunktion ermöglicht eine einfache Verwaltung wiederkehrender Bereitschaften im Sinne einer rollierenden Planung. Die Zuordnung der Bereitschaftsmitglieder ist flexibel und kann zu jedem Zeitpunkt individuell angepasst werden.

Höchste Verfügbarkeit

Durch die Anbindung von GSM-Terminals lassen sich mit dem ZIS-System auch SMS-Nachrichten empfangen und weiterverarbeiten, so können beispielsweise Alarme quittiert oder Schaltvorgänge angesteuert werden. Pro Terminal werden ohne Weiteres Durchsatzraten von zehn SMS pro Sekunde erreicht. Eine einfache Skalierung des Systems ist durch den parallelen Betrieb mehrerer GSM-Terminals möglich. Die Installation an verschiedenen Standorten und der Einsatz von SIM-Karten unterschiedlicher Provider gewährleisten höchste Verfügbarkeit bei der Alarmierung.

ZIS-Alarm-Web-Client Version 5.8.11017

Objekt Ansicht Tools Hilfe

Alarm-Center

Alarm-Monitor

Alarmpfade

Alle Alarmpfade

Data Center

Database Support Team

EZE Team

Rule Actions

Support Team

Unix Support

Windows Support

Regelwerk

SeriousError | 99999 | Router31: defekt | 13.06.2016 17:27:40

Zustand	Erstellt am	Alar...	Alarmtext	Empfänger	Pfad	Benutzer-ID
Warning	13.06.2016 17:19:12	12358	RZ4: keine Verbindung	Unix Support	Unix Support	unix1 (cm)
SeriousWarning	13.06.2016 17:20:11	1000	Geldautomat 56 ausgefallen	Benutzer 01		Benutzer 01
Error	13.06.2016 17:21:45	6666	RZ2: Kühlung defekt	Benutzer 02		Benutzer 02
SeriousError	13.06.2016 17:23:39	99999	Router31: defekt	Support2		Support2

Pending History Suspend

Ok (0) Info (0) Warning (2) Error (2)

Eigenschaft	Wert
Ack	nicht gesetzt
Aktiviert durch	lt
Endzeit	13.06.2016 17:21:45
Gepuffert	0
Geändert am	13.06.2016 17:21:45 durch 'lt'

Alarm-Monitor mit aktiver Filterfunktion