

# helpLine Early Alert System

## Systeme überwachen - Störungen vermeiden

### Services kontinuierlich sicherstellen

Das Early Alert System warnt frühzeitig vor Systemausfällen

Als Service Manager sind Sie dafür verantwortlich, dass Ihre Kunden die vereinbarten Services kontinuierlich und störungsfrei nutzen können. Das helpLine Early Alert System (EAS) hilft Ihnen dabei, die Verfügbarkeit von Systemen dauerhaft sicherzustellen. Über das EAS werden Meldungen automatisiert in helpLine aufgenommen, so dass sie umgehend im Rahmen der standardisierten Serviceprozesse weiter bearbeitet werden können. Störungen können so behoben werden, bevor sie den Geschäftsbetrieb beeinträchtigen. Nutzen Sie helpLine EAS, damit Ihr Serviceteam laufend über alle wichtigen Ereignisse informiert ist.

#### Funktionen

##### Direkte Meldung

Das helpLine EAS kann Informationen aus den unterschiedlichsten externen Quellen verarbeiten. So können Sie zum Beispiel Statusmeldungen über den Verlauf von automatischen Datensicherungen, die Verarbeitung von SAP-Jobs oder den Verlauf einer automatischen Softwareverteilung mit dem System importieren und verarbeiten. Auch nicht IT-bezogene Services lassen sich mit helpLine EAS überwachen und dokumentieren - z.B. die Leistung einer Klimaanlage.

##### Regelbasierte Analyse und Filterung

Das EAS-System analysiert eingehende Meldungen anhand von Regeln, generiert automatisiert eine entsprechende Meldung in helpLine oder ergänzt einen schon bestehenden Servicevorgang. Dabei werden Informationen wie die für den betroffenen Service gültigen Service Levels oder Bearbeitungszeiten zugeordnet. Mehrfachmeldungen können über eine Zählfunktion dokumentiert werden. Die Verarbeitung steuert, dass etwa die Meldung des Backup-systems über eine erfolgreiche Sicherung zu Dokumentationszwecken abgelegt, die Meldung über den fehlgeschlagenen SAP-Job dagegen an den zuständigen Systembetreuer weitergeleitet wird.

##### Strukturierte Bearbeitung

helpLine stellt sicher, dass die automatisch erstellten Servicemeldungen prozesskonform bearbeitet werden. So löst z.B. eine fehlgeschlagene Softwareverteilung einen Alarm bei der Deployment-Gruppe aus. Wenn nötig werden natürlich auch die hinterlegten Benachrichtigungsmechanismen aktiviert. In dringenden Fällen wird der Servicemitarbeiter dann direkt, z.B. per E-Mail oder SMS, informiert. So kann sichergestellt werden, dass Störungen rasch behoben werden, oft schon bevor die Service-nutzung für die Kunden beeinträchtigt wird.

#### Die Vorteile

- **Aktion**  
Der Serviceteam arbeitet proaktiv: Statt im Notfall auf die Störungsmeldungen der User zu reagieren, handelt der Systembetreuer präventiv.
- **Freiheit**  
Entlastung der Administratoren von Überwachungsaufgaben: Regelmäßige Prüfungen werden automatisch protokolliert. Bei Störungen schlägt helpLine dank EAS umgehend Alarm.
- **SLA-Treue**  
Einhaltung von Servicevereinbarungen: Durch frühzeitige Information der Servicemitarbeiter und strukturierte Eskalation wird die vereinbarte Verfügbarkeit gewährleistet.
- **Transparenz**  
Automatische Störungsdokumentation: Wichtige Kennzahlen für die Planung der IT-Struktur stehen für die Analyse zur Verfügung.
- **Zufriedenheit**  
Konsequente Störungsvermeidung: Hohe Verfügbarkeit ist ein wichtiger Faktor für die Kundenzufriedenheit.

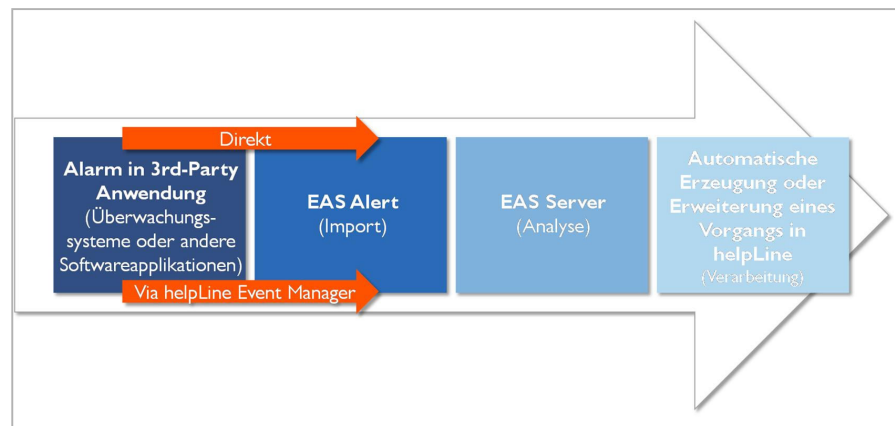


Abb. 1: Das helpLine Early Alert System - Ihr Frühwarnsystem für proaktiven Service

helpLine GmbH  
Carl-Zeiss-Straße 16  
65520 Bad Camberg

fon: +49 (0) 64 34 / 9 30 76-0  
fax: +49 (0) 64 34 / 9 30 76-300

www.helpline.de  
kontakt@helpline.de