

PRESSEMITTEILUNG

EUROPÄISCHE SÜDSTERNWARTE ENTSCHEIDET SICH FÜR MESSAGE MASTER® ENTERPRISE ALERT

Automatische Alarmierung per SMS sichert kontinuierlichen Datenfluss

Potsdam, 14. April 2010. Die Europäische Südsternwarte ESO (European Southern Observatory) nutzt message master® Enterprise Alert, um die Verfügbarkeit kritischer IT-Systeme zu erhöhen. Im Support-Zentrum der ESO in Santiago, Chile, erweitert Derdacks Software die Funktionen der Netzwerk-Monitoring-Software WhatsUp um automatische Alarmierungen und Eskalationen per SMS.

Das Support-Zentrum in Santiago ist mit den chilenischen Observatorien in der Region Atacama und dem im 600 Kilometer nördlich von Santiago gelegenen La Silla verbunden. Die Observatorien sind auf das IT-Netzwerk und permanenten Zugang zum Internet angewiesen, um enorme Mengen wissenschaftlicher Daten mit hoher Geschwindigkeit nach Europa zu senden. Fiel in der Vergangenheit ein Server aus oder wurde die Internetverbindung unterbrochen, schickte ESOs WhatsUp eine E-Mail an die zuständigen Support-Mitarbeiter, allerdings ohne nachzuverfolgen, ob die Mail ankam oder gelesen wurde. Wenn allerdings auch das E-Mail-System oder das Netzwerk beeinträchtigt waren, konnten keine Benachrichtigungen verschickt werden.

message master® Enterprise Alert verwendet nun ein externes GSM-Modem mit direktem Zugang zum Mobilfunknetz, so dass die Lösung unabhängig vom überwachten Netzwerk und dem Internetanschluss vor Ort arbeiten kann. Eine Schnittstelle verbindet sie mit WhatsUp. Wenn WhatsUp einen Alarm auslöst, schickt message master® Enterprise Alert automatisch eine SMS an den zuständigen Support-Mitarbeiter und verfolgt die Auslieferung der Nachricht. Scheitert oder verzögert sich die Übermittlung oder bleibt die SMS unbeantwortet, eskaliert message master® Enterprise Alert den Alarm automatisch an das nächste erreichbare Team-Mitglied.

„Wir wussten, dass message master® Enterprise Alert bereits erfolgreich mit WhatsUp in unserer Zentrale in der Nähe von München integriert wurde. Die aktuelle Version von Derdacks Software beinhaltet leistungsfähige Funktionen für die Automatisierung der Benachrichtigungen, insbesondere die bidirektionalen, lückenlosen Kommunikationsprozesse, die automatische Eskalation, die Zuordnung der Zuständigkeit und die Ausfallsicherung. Es war nur konsequent, die Software auch in Chile einzusetzen. Während der Implementierung war ich sehr von den kurzen Antwortzeiten des Service- und Support-Teams von Derdack beeindruckt“, kommentiert Andrew Wright, Netzwerk-Spezialist der ESO.

ESO hat bereits weitere Einsatzmöglichkeiten für message master® Enterprise Alert gefunden. Dazu gehören die Kommunikation der täglichen Aufgaben an die Ingenieure vor Ort und die Integration in ein Wetterüberwachungs-System, um rechtzeitig vor widrigen Bedingungen wie elektrischen Stürmen zu warnen, die die empfindliche Ausrüstung beschädigen können.

„Wir haben message master® Enterprise Alert ausgesucht, weil es ein zukunftsfähiges und sehr umfassendes System ist. Es ist flexibel und skalierbar, so dass wir es neben dem IT-Monitoring auch in anderen Bereichen einsetzen können. Wir werden die Verfügbarkeit kritischer Systeme erhöhen und Ausfallzeiten im Wissenschaftsbetrieb reduzieren“, so Wright weiter.

Matthes Derdack, Managing Director von Derdack, fügt hinzu: „Der permanente Zugang zum Internet ist für den reibungslosen Betrieb der Observatorien extrem wichtig. Durch Netzwerk-unabhängige Benachrichtigungen kann ESO Störungen, die die Verfügbarkeit der Services und die Datenübertragung beeinträchtigen, viel schneller beheben. Wir sind stolz darauf, eine der weltweit bedeutendsten Forschungseinrichtungen der Astronomie zu unterstützen.“

ÜBER DERDACK GMBH

Derdack ist ein unabhängiger Softwarehersteller und bietet Plattformen für mobiles Messaging und Alarmierungs- und Benachrichtigungssoftware an. Derdack's Produkte bieten Kunden Möglichkeiten zur Innovation von mobilen Diensten und für die Verbesserung der Kontinuität von Geschäftsprozessen und den Schutz vor geschäftskritischen Systemausfällen. Derdack ist für seine intuitiv zu bedienende Software bekannt und hat Kunden in mehr als 50 Ländern weltweit, darunter BMW Großbritannien, Caterpillar Belgien, Daimler, Microsoft Irland, Roche Schweiz, Siemens Deutschland, Steria Großbritannien, Symantec und Telstra Australien. Derdack mit Sitz in Potsdam arbeitet mit Partnern rund um den Globus.

Weitere Informationen finden sich unter www.derdack.de.

ÜBER ESO

Die Europäische Südsternwarte ESO (European Southern Observatory) ist die führende europäische Organisation für astronomische Forschung und das wissenschaftlich produktivste Observatorium der Welt. Getragen wird die Organisation durch ihre 14 Mitgliedsländer: Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Italien, die Niederlande, Österreich, Portugal, Spanien, Schweden, die Schweiz, die Tschechische Republik und das Vereinigte Königreich. Die ESO ermöglicht astronomische Spitzenforschung, indem sie leistungsfähige bodengebundene Teleskope entwirft, konstruiert und betreibt. Auch bei der Förderung internationaler Zusammenarbeit auf dem Gebiet der Astronomie spielt die Organisation eine maßgebliche Rolle. Die ESO betreibt drei weltweit einzigartige Beobachtungsstandorte in Nordchile: La Silla, Paranal und Chajnantor. Auf Paranal betreibt die ESO mit dem Very Large Telescope (VLT) das weltweit leistungsfähigste Observatorium für Beobachtungen im Bereich des sichtbaren Lichts, sowie VISTA, das größte Durchmusterungsteleskop der Welt. Die ESO ist der europäische Partner für den Aufbau des Antennenfelds ALMA, das größte astronomische Projekt überhaupt. Derzeit entwickelt die ESO das European Extremely Large Telescope (E-ELT) für Beobachtungen im Bereich des sichtbaren und Infrarotlichts, mit 42 Metern Spiegeldurchmesser ein Großteleskop der Extraklasse.

Weitere Informationen finden sich unter <http://www.eso.org/public/>.

KONTAKT

Katharina Scheid, RubyCom Business Coaching & Reputation Management, k.scheid@rubycom.de, +49 6073 6889-186, www.rubycom.de

Kathleen Zscheschang, kzscheschang@derdack.net, +49 331 29878-23