

## SoCura gGmbH Alarmierung der IT-Rufbereitschaft

### Herausforderung

Die SoCura ist eine Tochtergesellschaft des Malteser Verbundes und erbringt professionelle Services in den Bereichen IT, Buchhaltung und Personalwirtschaft. Über 450 Mitarbeitende an den drei Standorten Köln (Zentrale), Osnabrück und Berlin erbringen Dienstleistungen für die über 80.000 haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeitenden der 700 Malteser Standorte in Deutschland sowie für weitere Kunden aus den Bereichen Gesundheitswesen und Wohlfahrt / Non-Profit-Organisation.

In dem Bestreben, die Qualität ihres IT-Supports zu steigern, war die SoCura auf der Suche nach einer verbesserten Alarmierungslösung für ihre IT-Bereitschaftsteams, um auf kritische Störungen noch effektiver reagieren zu können. Die bisherige On-Premise-Lösung sollte dabei durch eine moderne Cloud-Lösung ersetzt werden, die eine zuverlässige Alarmierung auch bei möglichen Störungen in der eigenen IT sicherstellt, aber auch Kosten und den Aufwand einer Betriebsführung spart.

### Lösung

Die SoCura entschied sich für SIGNAL4, um per Knopfdruck über den Webbrowser die IT-Rufbereitschaft alarmieren zu können. Insgesamt sind knapp 70 Mitarbeitende in 10 fachlich aufgeteilten Teams über SIGNAL4 erreichbar – außerhalb der Geschäftszeiten, allerdings natürlich unter Berücksichtigung der jeweils selbst verwalteten Bereitschaftskalender.

Kommt es zu einer Störung in einer von der SoCura bereitgestellten IT-Applikation, kann der Service Desk das zuständige IT-Team per Klick im SIGNAL4-Portal alarmieren. Basierend auf dem in SIGNAL4 hinterlegten Bereitschaftskalender wird der Mitarbeiter im Dienst gemäß seiner Präferenz per Push, SMS und Anruf alarmiert.

Die Reaktionszeit beträgt dabei 30 Minuten, für besonderes kritische Anwendungen, wie den Hausnotruf, sogar nur 10 Minuten. Erfolgt innerhalb dieser Zeit keine Quittierung des Alarms, eskaliert SIGNAL4 diesen an ein Team aus Managern, die ebenfalls einen Bereitschaftskalender pflegen. Bei komplexeren Störfällen kann auch der jeweilige IMOC (Incident Manager On Call) alarmiert werden.

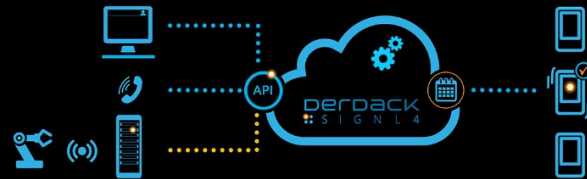
### Vorteile

Die Implementierung von SIGNAL4 bei der SoCura sichert die Verfügbarkeit des Shared-Services-Angebotes und unterstützt die Umsetzung der ITIL-Prozesse.

SIGNAL4 ermöglicht dabei Effizienzgewinne im Incident Management und sorgt für eine automatisierte und zuverlässige Erreichbarkeit der IT-Teams außerhalb der Geschäftszeiten.

Entscheidend ist die hohe Verfügbarkeit von SIGNAL4. Die Zahl der Störfälle ist überschaubar, im Falle des Falles muss ein Alarmierungssystem jedoch sehr zuverlässig arbeiten. Als Cloud-Lösung ist SIGNAL4 unabhängig von der eigenen IT. Ein weiterer Vorteil ist das Konzept des Produktes, welches es den Teams und Mitarbeitenden erlaubt, die Rufbereitschaftskalender selbst zu pflegen und notwendige Konfigurationen, zum Beispiel für die Alarmierung, selbst durchzuführen. Dies spart administrativen Aufwand.

Zudem besitzt SIGNAL4 zahlreiche fortschrittliche Funktionen, eine ausgereifte mobile App und ist ein schlankes und effektives Produkt, das sich im Alltag bei der SoCura bewährt hat.



*„Mit SIGNAL4 haben wir eine umfassende, flexible und zuverlässige Cloud-Lösung für die automatische Alarmierung der IT-Rufbereitschaft gefunden, die den 24/7-Service-Desk entlastet und die Erreichbarkeit unserer IT-Teams außerhalb der Geschäftszeiten sichert.“*

**Andreas Mota, Teamleiter IT-Infrastruktur, SoCura gGmbH**

Die SoCura unterhält einen zentralen 24/7-Service-Desk, der als erster Kontaktpunkt für dringende IT-Probleme an 700 Standorten fungiert, einschließlich Krankenhäusern, Pflegeeinrichtungen, Rettungsdiensten und anderen Institutionen.

Die Cloud-Lösung sollte dabei alle wesentlichen Eigenschaften der bereits eingesetzten Lösung mitbringen, ohne dass qualitative Abstriche zu machen wären.

### KUNDE

SoCura gGmbH, Köln  
<https://www.socura.de/>

### BRANCHE

gemeinnütziger Branchen-Dienstleister für Organisationen aus Wohlfahrt und Sozialwirtschaft

### ANFORDERUNGEN

- Unterstützung des 24/7-Service-Desk durch automatisierte Alarmierung der IT-Rufbereitschaft
- Cloud-Lösung mit hoher Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit
- Mindestens Funktionalität der Bestandslösung erreichen

### VORTEILE

- Verbesserte Qualität der IT-Rufbereitschaft
- Unterstützung des ITIL-Incident-Management-Prozesses
- Hohe Ausfallsicherheit
- Unabhängigkeit von eigener IT durch Cloud-Lösung
- Konfiguration und Verwaltung in Eigenverantwortung der Teams

### MEHR ERFAHREN

[www.signal4.de](http://www.signal4.de)

### KONTAKT

Telefon +49 (331) 29878-20  
Email [info@signal4.com](mailto:info@signal4.com)