

Referenz

Drei



Branche

Telekom

Über Drei

Drei zählt zu den führenden Telekom-Anbietern in Österreich und bietet Mobilfunk, Internet, Festnetz, TV und Business-Lösungen aus einer Hand. Das Unternehmen betreibt das größte Shop-Netz aller österreichischen Telekom-Anbieter sowie einen umfassenden Kundenservice.



safeREACH

Das Problem

Die Technik-Abteilung von Drei Austria ist für einen reibungslosen Betrieb des gesamten Netzes verantwortlich. Dazu gehört, auf verschiedenste Ereignisse wie Störungen an Funkmasten, IT-Angriffe oder andere Probleme schnell reagieren zu können. Eine schnelle Alarmierung und rasche Reaktion sind hierbei essenziell, um die Funktionsfähigkeit des Netzes jederzeit sicherzustellen und potenzielle Ausfallzeiten zu minimieren.

Die Herausforderung bestand darin, dass Drei eine flexible und standortunabhängige Lösung benötigte, um auf kritische Vorfälle sofort zugreifen und reagieren zu können. Eine geeignete App oder Software, die es den Mitarbeitern ermöglichen würde, jederzeit und überall handlungsfähig zu bleiben und individuell einsetzbar wäre, fehlte.

Die Lösung

Um den sicheren Betrieb des Drei-Netzes gewährleisten zu können und dessen Herausforderungen effektiv zu bewältigen, wurde safeREACH von Drei eingeführt. safeREACH ermöglicht dem Eskalationsmanager oder dem NOC (Network Operations Center) eine standortunabhängige und flexible Reaktion auf kritische Ereignisse. Drei kann so auf verschiedensten Beeinträchtigungen und andere potenzielle Probleme gezielt reagieren.

safeREACH sorgt für eine sofortige Alarmierung bei Vorfällen und stellt sicher, dass jede Meldung gezielt an die zuständigen Personen weitergeleitet wird. Das Team kommt im Ernstfall im virtuellen Krisenraum von safeREACH zusammen und kann so umgehend und völlig unabhängig von der eigenen Infrastruktur an der Behebung des vorliegenden Problems arbeiten.

Mittlerweile ist safeREACH auch bei der Ersthelfer-Alarmierung und bei Brand-Alarmen für Drei Austria im Einsatz.



4 Fragen an Hannes Pfisterer zum Einsatz von safeREACH

Wie wird safeREACH in Ihrem Unternehmen eingesetzt?

Wir nutzen safeREACH aktuell in drei verschiedenen Bereichen. Der erste Bereich ist die Alarmierung von Ersthelfern in unserem Hauptquartier. Kommt es zu medizinischen Notfällen, werden über safeREACH die festgelegten Ersthelfer direkt alarmiert.

Das zweite Einsatzgebiet ist die Brandalarmierung. Unsere Brandmeldeanlage ist per SMS-Schnittstelle direkt ans System gekoppelt, wodurch Alarmer und auch Störungsmeldungen vollkommen automatisch per safeREACH ausgeschickt werden. Hier unterscheiden wir in der Art der Benachrichtigung, schließlich verlangt ein Brandalarm eine umgehende Reaktion, während eine Störungsmeldung nicht zwingend die höchste Priorität hat.

Im Brandfall verschicken wir deshalb Alarmer und bei Störungen an der BMA sind es Info-Meldungen.



Hannes Pfisterer ist Prozess- und Business Continuity Manager bei Drei Austria

Der größte Pluspunkt ist für uns das ganze System. safeREACH bringt alles mit, was wir benötigen. Das Gesamtpaket stimmt einfach.



safeREACH

Der dritte Bereich ist jener, mit dem ich mich persönlich am meisten beschäftige, nämlich der gleichzeitigen Alarmierung des technischen Betriebsteams oder auch das Einberufen des Krisenstabes in Krisenfällen. Dabei geht es um die Sicherstellung vom reibungslosen Betrieb des Drei-Netzes. Kommt es zu Problemen im eigenen Netz oder der internen Kommunikationsmittel, die den Betrieb beeinträchtigen könnten, muss es für uns möglich sein, schnell zu reagieren und Maßnahmen zu setzen. Die Probleme können dabei ganz vielseitig sein, wie zum Beispiel physische Bedrohungen, ein Ausfall einer Software oder etwas ganz anderes. Das Gute ist, dass wir das mit safeREACH alles abdecken können und flexibel sind.

Wo sehen Sie die Vorteile von safeREACH?

Der größte Pluspunkt ist für uns das ganze System. safeREACH bringt alles mit, was wir benötigen. Das Gesamtpaket stimmt einfach.

Jeder in unserem Team wusste sehr schnell, was zu tun ist. Das macht es uns insgesamt in vielen Situationen leichter, erfolgreich zu sein.

Speziell in der Technik-Abteilung müssen wir flexibel auf verschiedene Situationen reagieren können und trotz der Verschiedenheit für alles die geeignete Lösung haben. Genau das liefert uns safeREACH und macht es für uns so wertvoll.

Außerdem kann ich noch die Bedienung hervorheben. safeREACH ist aus meiner Sicht sehr benutzerfreundlich und macht es einem leicht sich zurechtzufinden. Man muss kein IT-Spezialist sein, um Szenarien anzulegen, Alarme auszulösen oder Reports zu erstellen.

Man muss kein IT-Spezialist sein, um Szenarien anzulegen, Alarme auszulösen oder Reports zu erstellen.



Wie empfinden Sie die Zusammenarbeit mit safeREACH?

Wir arbeiten mit safeREACH sehr gut zusammen. In den einzelnen Fällen, in denen wir Hilfe benötigen, haben wir immer einen Ansprechpartner, der sich darum kümmert. Wir bekamen immer schnell eine Rückmeldung oder Lösungsvorschläge geliefert. Ich bin mir auch sicher, dass das in Zukunft immer der Fall sein wird.

Wenn Sie safeREACH mit drei Worten beschreiben müssten, welche fallen Ihnen spontan ein?

Verlässlich. Anpassungsfähig. Benutzerfreundlich.

Das Gute ist, dass wir mit safeREACH alles abdecken können und flexibel sind.



safeREACH

Über safeREACH

safeREACH findet ihren Ursprung in der Alarmierung von Einsatzkräften und wurde über zwei Jahrzehnte hinweg ständig weiterentwickelt und für die kritische Unternehmenskommunikation optimiert.

Dieser Ursprung lässt sich auch nach über 20 Jahren noch klar erkennen, zieht sich doch das Thema Zuverlässigkeit, Sicherheit und Einfachheit durch alle Komponenten des digitalen Systems.

Denn gerade dort, wo wenige Minuten über Leben oder Tod entscheiden, muss ein Alarmierungs- und Kommunikationssystem besondere technologische Merkmale aufweisen und in jeder Situation zuverlässig funktionieren.

Kontaktieren Sie uns für einen kostenlosen Testaccount oder eine Live-Demo.

Telefon: +43 1 375 75 75 70

E-Mail: info@safereach.com

Website: www.safereach.com

