



abraxas 

ond gravity

abraxas

MSD

USZ Universitäts
Spital Zürich

edelweiss

Notfall-Management at Abraxas Informatik AG mit FACT24 ENS+

Thomas Reinhart | 12.09.24 | öffentlich

Agenda

FACT24 ENS+ bei Abraxas

Kurzbildung Referent und Firma

Was haben wir mit FACT24 ENS+ erreicht?

- Ablauf im Incident Management bei Abraxas und Heraufstufen zum Major Incident
 - Koexistenz unseres ITSM-Tools und FACT24 ENS+
 - Übersichtliche Kundeninformation bei Major Incident, dank FACT24 ENS+
 - Wie haben wir FACT24 ENS+ aufgebaut
-

Ausblick

- Weiterentwicklung unserer Systeme
 - Pikett-Alarmierung mittels FACT24 ENS+
-

Kurzvorstellung

1. Referent

2. Firma



Thomas Reinhart

Leiter Service Desk IT at Abraxas Informatik AG



Werdegang

- 2006 - 2014: Bühler AG Uzwil in diversen Rollen vom Service-Desk-Mitarbeitenden bis in das Engineering im Bereich Unified Communication and Collaboration
- 2014 - 2019: Amt für Informatik TG in den Rollen Ressortleiter Service-Desk und Vor-Ort-Support sowie Gesamtleitung IT-Service-Management
- 2019 - heute: Abraxas Informatik AG in der Rolle Leiter Service-Desk IT und seit 01.04.2024 im oberen Kader

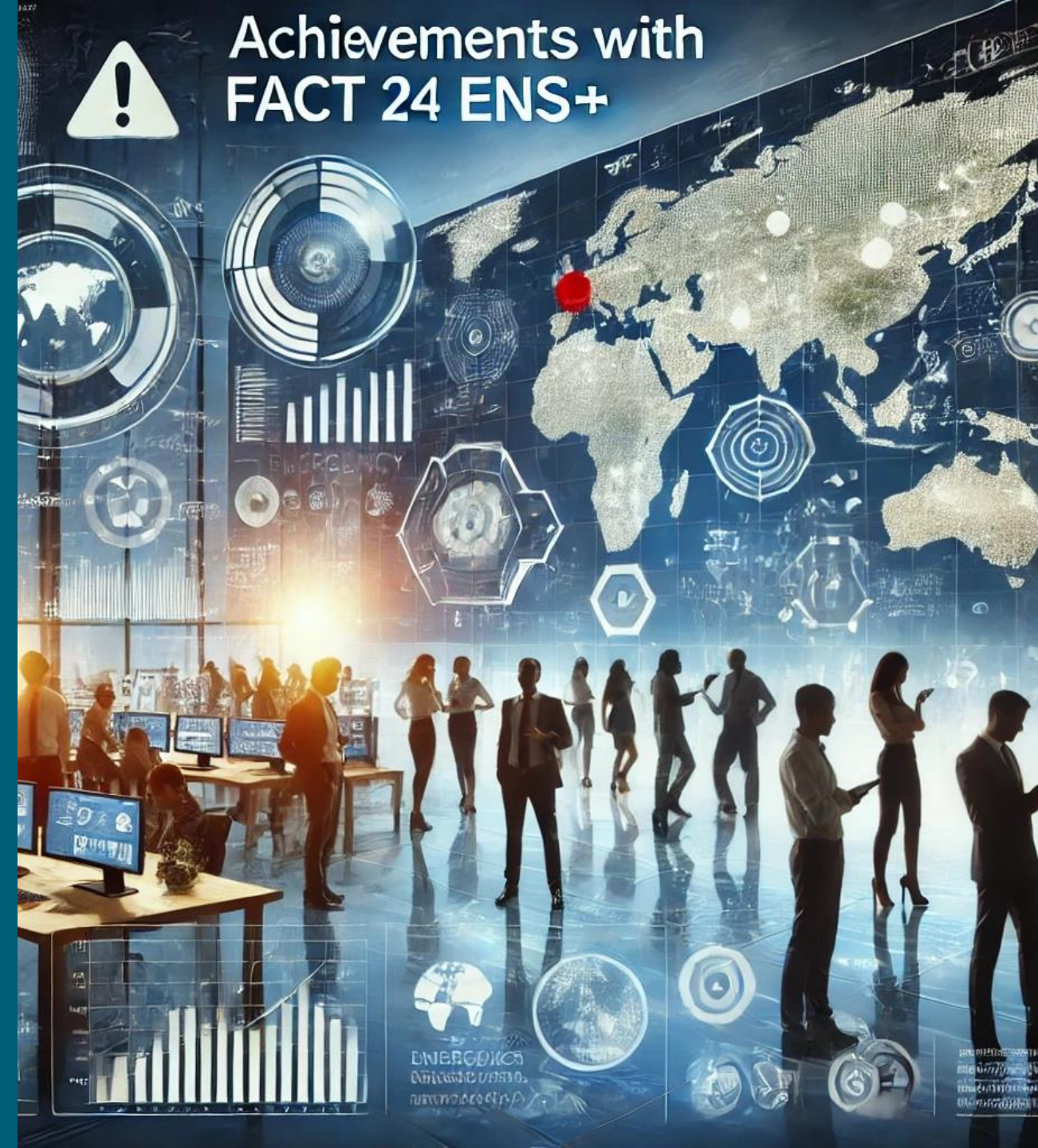
Haupttätigkeitsgebiet bei Abraxas

- › Leitung Service-Desk IT
- › Practice Manager im Bereich Customer Service Management & Incident Management
- › Major Case & Major Incident Manager zusammen mit dem Manager on Duty (Mod)
- › Stv. Abteilungsleitung

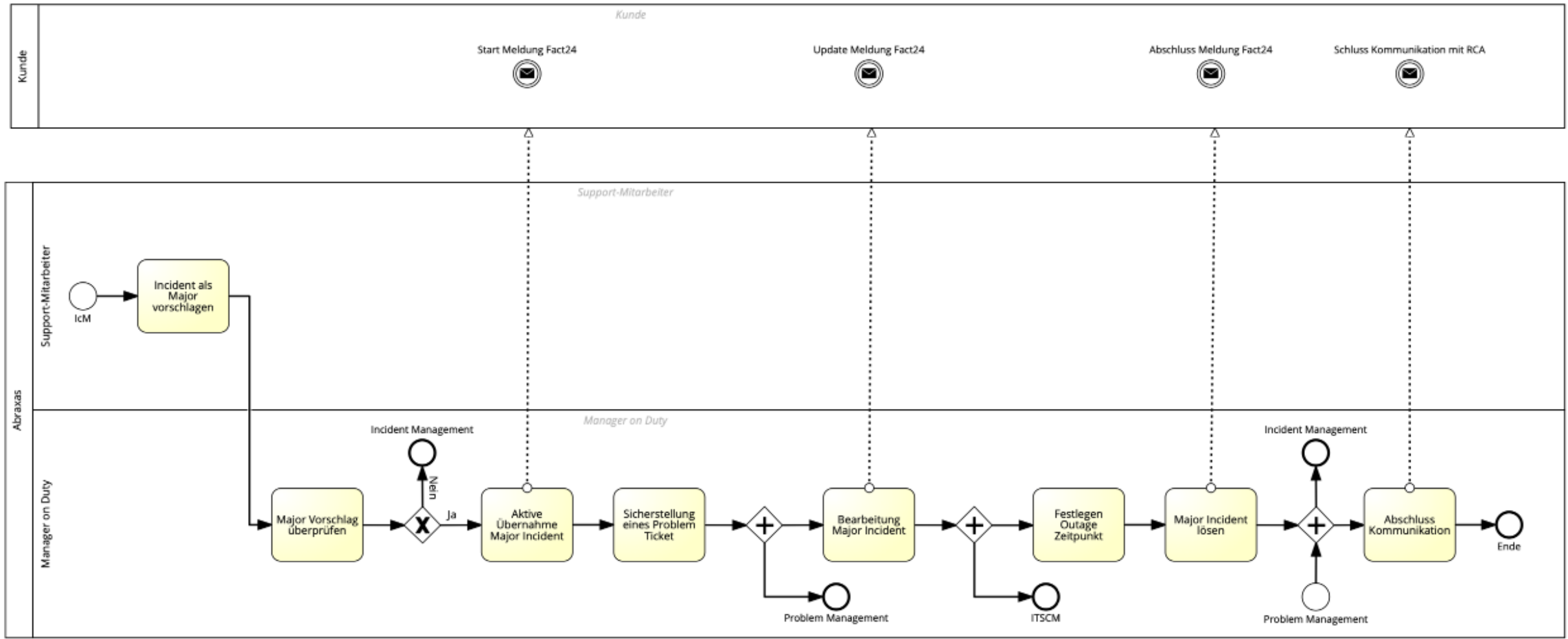
Link zum Film

Was haben wir mit FACT24 ENS+ erreicht?

1. Ablauf im Incident Management (Major)
2. Koexistenz unseres ITSM-Tools und FACT24 ENS+
3. Kundeninformation bei Major Incidents
4. Aufbau von FACT24 ENS+
5. Live-Demo im System



Ablauf im Incident Management «Major»



Koexistenz unseres ITSM-Tools und FACT24 ENS+

abraxas  Favorites All History Case - Create CS027... Submit Assign to me Resolve Save

Filter  

- Home
- Customer Service - Create New
- Incident - Create New
- My Approvals
- My Approvals and Deputy
- Dashboard & Filters
 - IOS-Auftrags- und Supportor...
 - Leitung Service-Desk IT Das...
 - IOS Management Dashboard
 - Fachsupport PTI Dashboard
 - Dashboard (Dynamisch) Da...
 - Dashboard (Dynamisch) Da...
- Major Incidents - Overview
- Special Handling Notes
 - Special Handling Notes
- Properties
- Configuration
- KEF's
 - Nachhaltigkeit
 - Ticket Sustainability - Cre...
 - Ticket Sustainability - A...
- Case Management
 - Customer Service - My Cases
 - Customer Services - My Cas...
 - Customer Service - Open
 - Customer Service - Nicht zu...
 - Customer Service - Eskaliert
 - Cases - opened on today
 - Customer Service - All
 - Lists
 - Incident Management
 - Service Request Management
 - Abraxas Service Catalog

Number CS0271010

* Case type Issue

* Reported by

* On behalf of

* Account

Phone number

* Location

Category -- None --

Subcategory -- None --

* Service

* Service offering

Configuration item

Show all CIs ☐

* Short description

Description

Contact type Phone

State New

Impact 3 - Low

Urgency 3 - Low

Priority 4 - Low

Security ☐

Pikett ☐

Assignment group

Assigned to

Follow up

Time worked 00:00:19 00 00 19

Related Search Results

Default Sources (All)

No results to display

Special Handling Notes List

Short Description	Message	Related record	Status	Priority	Effective on	Expires on
-------------------	---------	----------------	--------	----------	--------------	------------

Notes Related Records Resolution Information Variables Integration

Watch list

Work notes list

Additional comments (Customer visible)

Work notes

Templates: 001_new_Case 002_Case_Update 003_to_Partner 004_Partner_to_ABX 00_CS_an_SDI 00_CS_Std_1st 00_CS_Std_1st_Tel 01_CS_Step_1_tel_o_E-Mail 02_CS_Step_2_tel_o_E-Mail 03_CS_Step_3_tel_o_E-Mail 04_CS_Kontakversuch

Kundeninformation bei Major Incident

Wichtige Information Abraxas Informatik AG - Startmeldung: Serviceunterbruch – MESSAGING eCall #INC0131581 - Posteingang • thomas.reinhart@abraxas.ch

Löschen

Archivieren

Melden

Verschieben

Kennzeichnen

Markieren: ungelesen

Synchronisieren

Sperren

Zusammenfassung durch Copilot

Zusammenfassen

Extern

Wichtige Information Abraxas Informatik AG - Startmeldung: Serviceunterbruch – MESSAGING eCall #INC0131581

alert@fact24.com <alert@fact24.com>

An: Reinhart Thomas ABRAXAS

Heute um 16:41

Dieses E-Mail wurde an die Notfallkontakte aus Fact 24 gesendet. Wir bitten Sie, diese Information bei Bedarf an die internen Stellen weiterzuleiten.

Referenz: **INC0131581**

Sehr geehrte Kundinnen, sehr geehrte Kunden

Wir möchten Sie über einen derzeitige Serviceunterbruch im Bereich **MESSAGING eCall** informieren.

Dies hat zur Folge, dass SMS und Fax-Meldungen via eCall nicht zur Verfügung steht.

Betroffene Services

MESSAGING eCall

Beginn der Störung

12.09.2024, 10:00 Uhr

Nächste Meldung

12.09.2024, 11:00 Uhr

Grund der Störung

Die Analyse und entsprechende Gegenmassnahmen zur Servicewiederherstellung sind bereits angelaufen.

Wir bitten für die entstandenen Umstände um Entschuldigung und danken für Ihr Verständnis.

Freundliche Grüsse

MOD (Manager on Duty)

Abraxas Informatik AG

St.Leonhard-Strasse 80 | CH-9001 St.Gallen

Weitere Kontaktinformationen entnehmen Sie freundlicherweise unserer Homepage unter: <https://www.abraxas.ch/de/support>

FACT24 ENS+

Fact24

Priority: 1 (Info)

Date: Today 16:41

Triggered by: Thomas Reinhart

Dieses E-Mail wurde an die Notfallkontakte aus Fact 24 gesendet. Wir bitten Sie, diese Information bei Bedarf an die internen Stellen weiterzuleiten.

Referenz: **INC0131581**

hüt 16:41

Sehr geehrte Kundinnen, sehr geehrte Kunden

Wir möchten Sie über einen derzeitige Serviceunterbruch im Bereich **MESSAGING eCall** informieren.

Dies hat zur Folge, dass SMS und Fax-Meldungen via eCall nicht zur Verfügung steht.

Betroffene Services

MESSAGING eCall

Beginn der Störung

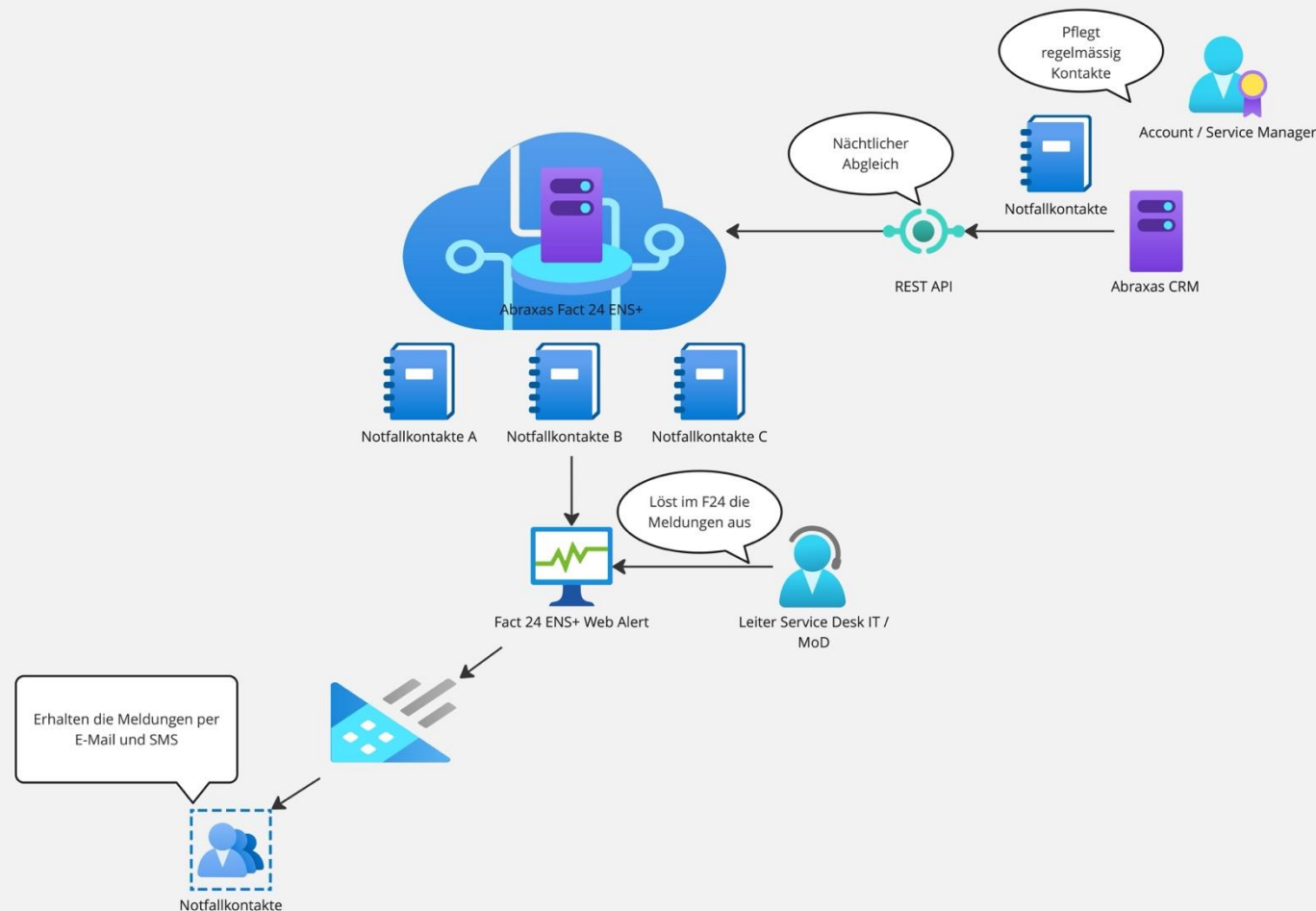
12.09.2024, 10:00 Uhr

Wichtige Information Abraxas Informatik AG - Startmeldung: Serviceunterbruch – MESSAGING eCall, welches derzeit nicht zur Verfügung steht. – SMS und Fax-Meldungen werden derzeit nicht übermittelt.#INC0131581

9 Abraxas Informatik AG | 12.09.24 | öffentlich

Aufbau von FACT24 ENS+ bei Abraxas

Systemabbildung



F24 ENS+

Live Demo im System (FACT24 ENS+)

FACT24 ENS+ ABRAXAS INFORMATIK AG

ALARM COCKPIT

Alarm auslösen | Formulare zur Auslösung | Umfrage | Ad-hoc Alarm | Alarm Monitor | Chat

Kategorie: X Event

☐ OFF Zu Übungsmodus wechseln ⓘ

	Nr.	Name	Gruppe	Bestätigung	Eskalation	Letzte Änderung	Von	Status
						zwischen den Daten		
<button>Auslösen</button>	100012	Chat-Kanal: Poseidon - Friedenskonferenz		OFF	OFF	24-06-12 08:35	thomas.reinhart@abraxas.ch	✓ OK
<button>Auslösen</button>	100013	Telefonkonf-Kanal: Poseidon - Friedenskonferenz		ON	OFF	24-06-12 08:37	thomas.reinhart@abraxas.ch	✓ OK
<button>Auslösen</button>	100014	Fact24		OFF	OFF	24-08-18 17:11	thomas.reinhart@abraxas.ch	✓ OK

<https://ensplus.fact24.com/ens>

Ausblick

1. Vereinfachung der Alarmierung durch Formularnutzung im FACT24 ENS+
2. Weiterentwicklung unserer Systeme
3. Pikett-Alarmierung mittels FACT24 ENS+



Weiterer Ausbau, den ich mir vorstellen könnte



Integration von FACT24 ENS+
Alarmierung durch **Anbindung per Rest API** an unser **ServiceNow**.

So kann aus dem ITSM-Major Case servicebezogen und zielgruppenorientiert per FACT24 informiert werden.



Durch Integration **Rest-API-Anbindung an Check-MK** (Monitoring-Lösung) kann das Pikett über FACT24 alarmiert werden.

- Bis zur Fertigstellung der Anbindung könnte ich mir auch eine Pikett-Alarmierung für Service-Desk IT und Manager on Duty mittels Formulars in FACT24 ENS+ vorstellen.



Mehrwert schaffen auch durch die **Nutzung für Abraxas-interne Mitarbeitenden-Informationen** per **App und Client-App** auf unseren Firmengeräten, **bei Störungen oder Gebäudeevakuationen**



Auch überlegen wir uns, den **Kunden**, welche eine **Client-App Alarmierung** wünschen, diesen Service bereitstellen zu können.

- Hier könnten **nicht nur Störungen**, sondern auch **terminierte Wartungsfenster-Informationen** publiziert werden.



Thomas Reinhart

Leiter Service-Desk IT

Abraxas Informatik AG

The Circle 68
8058 Zürich-Flughafen

Direkt +41 58 660 20 31
thomas.reinhart@abraxas.ch



[Business Card Thomas Reinhart](#)

Vielen Dank

Für euer Interesse