

## Fallbeispiel: Meldewege in der Überwachung

### Einführung:

Die Webseite ist für Firmen das Aushängeschild schlechthin. Sei es nun die Unternehmenswebseite, die Cloud-Lösung für Kunden oder ein Webshop. Ist die Webseite nicht rund um die Uhr erreichbar, kommt es zu langen Ladezeiten. Zudem können Kaufprozesse im Webshop oder Cloud-Funktionen an technischen Fehlern scheitern, was zum Verlust des Kunden führen kann. Um solche Verluste zu vermeiden, sollte die Netzwerküberwachungslösung sofort warnen, wenn die Webseite ungewöhnliches Verhalten aufweist.

### Herausforderungen/ Problem:

Die IT-Verantwortlichen eines mittelständischen Unternehmens haben durch Firmenübernahmen eine rasant wachsende Anzahl an heterogen Servern und Endgeräten dazu bekommen. Erfahrungsgemäß treten Störungen meist unangekündigt auf. Daher ist es für Administratoren wichtig, dass ihnen eine Überwachungssoftware als Unterstützung zur Seite steht. Um die Infrastruktur (Webserver, Mailserver, IoT-Geräte, Sensoren) zu überwachen, setzt die IT-Abteilung auf die etablierte Monitoring-Lösung Nagios.

Mit der Lösung sind die IT-Mitarbeiter in der Lage, die komplexe IT-Landschaft am Bildschirm zu überwachen und auf kritische Situationen zu reagieren, sobald etwas "Ungewöhnliches" passiert. Kritische Warnungen werden heutzutage entweder per E-Mail, Pager oder SMS versendet. Jedoch sind diese Meldewege heutzutage nicht mehr die ideale Lösung, da E-Mails gerne mal untergehen, wenn bereits eine Flut von E-Mails vorliegt, oder mal wieder das Postfach überflutet ist und keine E-Mails mehr empfangen werden können. Pager und SMS sind in der Anzahl der zu übermittelnden Information limitiert, bei der SMS fallen zudem zusätzlich Kosten an. Die Mitarbeiter haben daher Schwierigkeiten, zeitnah auf Systemausfälle zu reagieren, während Sie unterwegs sind. Zudem sind mobile Mitarbeiter in der Einleitung von Maßnahmen limitiert, um das System wieder online zu bekommen und eine Recovery einzuleiten.

### Lösung:

Reagieren Sie sofort auf kritische Situationen, indem Sie kritische Warnungen von Nagios als Sofort-Nachricht erhalten. Mit dem Business Bot „**Citunius Notifier**“ können Sie mit einer Sofort-Nachricht die wichtigsten Informationen selbst zusammenstellen, ohne eine Begrenzung auf 160 Zeichen. Zudem, erhalten Sie wichtige Informationen direkt auf dem Sperrbildschirm des Smartphones.

Durch unsere **Business Bot Plattform** haben Sie zusätzlich die Möglichkeit, einen Dialog zwischen dem mobilen Benutzer und der Nagios-Lösung zu etablieren, um bei einer kritischen

Situation weitere Schritte und Maßnahmen einzuleiten. Die Lösung erlaubt es Ihnen aber auch, eigene Business Bots zu realisieren, um verschiedene unternehmensspezifische Aufgaben bei einem Systemausfall und in der Überwachung zu übernehmen. Dazu bietet der Business Bot dem Benutzer ein anpassbares Dienstmenü, um häufig frequentierte Informationen abzurufen und Aktionen einzuleiten.

### Ergebnis:

Durch den Business Bot „**Citunius Notifier**“ können IT-Verantwortliche bei der Überwachung aller Netzwerkkomponenten nun wichtige Informationen direkt als Instant-Nachricht erhalten, um so bei einer kritischen Situation umgehend weitere Schritte und Maßnahmen einleiten zu können, bevor wirklicher Schaden entsteht. Durch die sofortige Informationsübermittlung per Instant-Message erhält die IT-Abteilung auch dann einen guten Überblick, wenn Administratoren unterwegs sind.

### Über Citunius

Citunius ist ein Anbieter von professionellen Chatbot-Lösungen im Bereich Netzwerk-Monitoring, Service-Management und Wissensmanagement. Das Unternehmen unterstützt Kunden in der Realisierung von strategischen Initiativen in den Bereichen IoT, ERP und CRM. Die Business Bot Plattform wurde kürzlich als erste unabhängige Chatbot-Plattform mit Marktplatz für professionelle Geschäftssysteme gestartet. Die Plattform ist weltweit als Cloud und On-Premise-Lösung verfügbar und ermöglicht Kunden die Realisierung von persönlichen digitalen Assistenten und den Aufbau von intelligenten Dialog-Systemen, die auf individuelle Geschäftsanforderungen abgestimmt sind. Ausführliche Informationen zur Business Bot Plattform sind unter [www.citunius.de](http://www.citunius.de) verfügbar.

#### Citunius GmbH

Kapuzinerstrasse 50  
55116 Mainz  
Deutschland

Tel.: +49 6131 8921846

<https://www.citunius.de/>

sales@citunius.de