SYSERSO NETWORKS

Customized ICT Solutions.

envia TEL setzt auf Services von Sysero Networks

Network Operations Center für mehr Sicherheit in modernen Telekommunikationsnetzen

Telekommunikationsnetze werden immer komplexer. Die Glasfaser hat die traditionellen Kupferleitungen längst verdrängt und die Ansprüche an die Netze steigen zusehends. Entsprechend anspruchsvoller sind die Kunden. Ausfallsicherheit sowie kurze Latenzzeiten werden durch Streaming, erhöhte Online-Aktivitäten und Virtual-Reality-Anwendungen bis zu ersten Ansätzen im Metavers immer wichtiger.

Die envia TEL GmbH mit Sitz in Markkleeberg bietet als regionaler Telekommunikationsdienstleister und Netzbetreiber in Mitteldeutschland Produkte und Dienstleistungen im gesamten Spektrum der Telekommunikation, Services für Netzbetreiber und Cyber-Security-Lösungen an. Zu den Kunden gehören Geschäftskunden, darunter Betreiber kritischer Infrastruktur wie Stadtwerke und Krankenhäuser, sowie Privatpersonen. Umso wichtiger ist es, dass die gesamte Infrastruktur rund um die Uhr störungsfrei funktioniert.

Genau das ist die Zielstellung der envia TEL als regionaler Anbieter. Mit steigenden Kundenzahlen und sich stetig erweiternden Netzkapazitäten sind die Anforderungen an den Betrieb gestiegen. „Wir sind als Netzbetrieb für alles verantwortlich, aber es ist schwierig, alles selbst auszuführen“, so Sebastian Roth, Abteilungsleiter Netzbetrieb bei envia TEL. „Für alle Bereiche, die wir nicht selbst abdecken, müssen wir Lösungen finden. Eine Möglichkeit ist die Automatisierung von Prozessen. Eine andere Option ist einen Dienstleister mit ins Boot zu holen, der uns dort unterstützt, wo der Bedarf am größten ist.“

„Wir sind als Netzbetrieb für alles verantwortlich, aber es ist schwierig, alles selbst auszuführen. Für alle Bereiche, die wir nicht selbst abdecken, müssen wir Lösungen finden. Eine Möglichkeit ist die Automatisierung von Prozessen. Eine andere Option ist einen Dienstleister mit ins Boot zu holen, der uns dort unterstützt, wo der Bedarf am größten ist.“

Sebastian Roth,
Abteilungsleiter Netzbetrieb bei envia TEL

Zwei zentrale Aufgaben sollte ein potenzieller Dienstleister übernehmen. Das sind die organisatorische und technische Unterstützung im vereinbarten Aufgabengebiet mit einer 24/7 Erreichbarkeit. Darüber hinaus sollte eine Entlastung bei der Aufnahme und Behebung von Störungen, zunächst vornehmlich außerhalb der regulären Arbeitszeiten, erfolgen. Auf der Suche nach einem geeigneten Partner hat sich envia TEL schlussendlich für die Zusammenarbeit mit Syserso Networks entschieden.

Rund um die Uhr erreichbar

Mit seinem eigenen NOC/SOC (Network/Security Operations Center) ist Syserso Networks in der Lage, eine 24-stündige Verfügbarkeit an sieben Tagen in der Woche sicherzustellen. „Zu Beginn der Zusammenarbeit mit envia TEL haben wir das Glasfasernetz außerhalb der Arbeitszeiten überwacht“, so Carsten Tietze, Sales Manager bei Syserso Networks. „Dazu gehört bei Störungen die telefonische Verfügbarkeit, deren Analyse, Auswertung, Dokumentation und, soweit möglich, deren Behebung.“

Schnelle Fehleranalyse

Die Zufriedenheit der envia TEL-Kunden steht und fällt mit der Verfügbarkeit des Netzes. Entsprechend schnell müssen Störungen bearbeitet werden. „Wir garantieren eine Reaktionszeit von maximal 15 Minuten nach Auftreten eines Alarms“, so Tietze. Grundlage hierfür ist der Zugang zu den Management-Systemen der Kunden und das damit verbundene Life-Monitoring des gesamten Netzes.

Sicherlich eine Vertrauensfrage, für die effiziente Arbeit eines externen Dienstleisters jedoch unumgänglich. „Syserso Networks hat Zugriff auf unser Ticketsystem und einige technische Systeme, um diese Aufgaben erledigen zu können“ ergänzt Roth. „Um die Zugriffsrechte auf die jeweils notwendigen Ressourcen zu gewährleisten und gleichzeitig andere Systembereiche vor unberechtigten Zugriffen zu schützen, haben wir ein Rollenkonzept hinterlegt. Auf diese Weise können wir alle Zugriffsrechte genau definieren und bei Bedarf ohne großen Aufwand Anpassungen vornehmen.“ Carsten Tietze ist sich der daraus entstehenden Verantwortung bewusst: „Werden hier Fehler gemacht oder Alarme nicht beachtet, kann das weitreichende Konsequenzen haben. Im ungünstigsten Fall kann das Netz lahmgelegt werden, das müssen wir uns hierbei immer vor Augen führen.“

Mithilfe des Life-Monitorings sind die Spezialisten von Syserso Networks in der Lage, sofort reagieren zu können. Ein großer Vorteil gegenüber klassischen Bereitschaftsdiensten, weiß Tietze. „Bei Bereitschaftsdiensten kann durchaus bis zu einer Stunde vergehen, bis der Techniker mit dem jeweiligen Alarm vertraut ist und weiß, wie die Störung zu beheben ist. Da wir den Fehler aber im System sehen und die Sachverhalte kennen, können wir sofort und gezielt reagieren, Techniker informieren oder direkt eingreifen. So lassen sich Fehler schnell und kostengünstig beheben.“ Und Sebastian Roth ergänzt: „Wir kaufen die Leistung bei Syserso Networks ein und wissen, dass im Service-Center immer ein Spezialist zur Verfügung steht. Schnell haben wir festgestellt, wie hoch der Nutzen für uns in der Zusammenarbeit ist und wie qualitativ hochwertig der Service ist.“

Selbstverständlich erfolgt nach dem Abschluss jedweder Arbeiten am Glasfasernetz immer eine Überprüfung, ob das System wieder einwandfrei arbeitet. Dazu gehört vor allem die unmittelbare Kontrolle der optischen Pegel. Somit ergibt sich auch hier wieder ein Geschwindigkeitsvorteil gegenüber einem Bereitschaftsdienst, da die Mitarbeiter vor Ort nicht lange auf das Ergebnis warten müssen. Erst wenn alles wieder reibungslos läuft, wird das Ticket geschlossen.

Dokumentation und Qualitätssicherung

Ebenso wichtig wie die Störungsbehebung ist deren Dokumentation. Sie dient einerseits der Aufzeichnung aller Vorfälle und ist auf der anderen Seite Arbeitsmittel zur Fehlerbehebung. Dazu ist es notwendig, dass die Mitarbeiter der Syserso Networks genauso mit dem Dokumentationssystem arbeiten können, wie die Mitarbeiter der envia TEL. Weiterhin finden monatliche Meetings statt, in denen die Prozesse und das Dokumentationswesen kontinuierlich überprüft und gegebenenfalls verbessert werden, um die Zusammenarbeit weiter zu optimieren.

Ein wichtiger Baustein zur Qualitätssicherung, findet Roth. „Aus diesen Meetings mit Syserso Networks ist ein Feedback-Button entstanden, den wir seit einiger Zeit in unser Ticketsystem integriert haben. Damit hat der jeweilige Bearbeiter im Service die Option, zu einem Vorgang mit einem Klick ein Feedback abzugeben. Wenn es etwa Probleme mit dem Service oder der Software gibt, sind wir in der Lage, schnell und gezielt, auch noch nach einem längeren Zeitraum, zu agieren und nach Lösungen zu suchen. Das kann dann auch in den monatlichen Meetings erfolgen, um Prozesse immer weiter zu verbessern. Da ein Fall stets an einem konkreten Ticket nachvollziehbar ist, ist es sehr einfach, Probleme zu identifizieren.“

Das Feedback-Tool ist bei den Mitarbeitern intern und extern gut angekommen. „So besteht die Chance, seinen Ärger in Aktion umzuwandeln und daraus eine Lösung zu entwickeln“, weiß Sebastian Roth. „Das hilft uns dabei, unsere hohen Qualitätsstandards gegenüber unseren Kunden aufrecht zu erhalten. Und alles, was für Prozesse in der Störungsbehebung interessant sein könnte, geben wir an Syserso Networks weiter.“

Gemeinsam wachsen

Flexibilität und Qualität in der Dienstleistung sind die Grundvoraussetzungen für den Ausbau der Zusammenarbeit. Auch für envia TEL ein wichtiger Aspekt, um neue Aufgabenbereiche zu erschließen. „So können wir auch in kleinen Bereichen bei Syserso Networks bezüglich möglicher Unterstützung anfragen und Dienstleistungen über einen längeren Zeitraum ausprobieren“, freut sich Roth. „Wenn alles passt, werden diese dann im nächsten Vertragsjahr fixiert. So haben wir immer eine Test- und Planungsphase, in der Services ausprobiert und an unsere Bedürfnisse angepasst werden können. Dementsprechend besteht die Möglichkeit, dass nach und nach Kompetenzen und Tätigkeiten durch Syserso Networks übernommen.

Sicherlich eine Vertrauensfrage, für die effiziente Arbeit eines externen Dienstleisters jedoch unumgänglich. „Syserso Networks hat Zugriff auf unser Ticketsystem und einige technische Systeme, um diese Aufgaben erledigen zu können“ ergänzt Roth. „Um die Zugriffsrechte auf die jeweils notwendigen Ressourcen zu gewährleisten und gleichzeitig andere Systembereiche vor unberechtigten Zugriffen zu schützen, haben wir ein Rollenkonzept hinterlegt. Auf diese Weise können wir alle Zugriffsrechte genau definieren und bei Bedarf ohne großen Aufwand Anpassungen vornehmen.“ Carsten Tietze ist sich der daraus entstehenden Verantwortung bewusst: „Werden hier Fehler gemacht oder Alarme nicht beachtet, kann das weitreichende Konsequenzen haben. Im ungünstigsten Fall kann das Netz lahmgelegt werden, das müssen wir uns hierbei immer vor Augen führen.“

Mithilfe des Life-Monitorings sind die Spezialisten von Syserso Networks in der Lage, sofort reagieren zu können. Ein großer Vorteil gegenüber klassischen Bereitschaftsdiensten, weiß Tietze. „Bei Bereitschaftsdiensten kann durchaus bis zu einer Stunde vergehen, bis der Techniker mit dem jeweiligen Alarm vertraut ist und weiß, wie die Störung zu beheben ist. Da wir den Fehler aber im System sehen und die Sachverhalte kennen, können wir sofort und gezielt reagieren, Techniker informieren oder direkt eingreifen. So lassen sich Fehler schnell und kostengünstig beheben.“ Und Sebastian Roth ergänzt: „Wir kaufen die Leistung bei Syserso Networks ein und wissen, dass im Service-Center immer ein Spezialist zur Verfügung steht. Schnell haben wir festgestellt, wie hoch der Nutzen für uns in der Zusammenarbeit ist und wie qualitativ hochwertig der Service ist.“

Selbstverständlich erfolgt nach dem Abschluss jedweder Arbeiten am Glasfasernetz immer eine Überprüfung, ob das System wieder einwandfrei arbeitet. Dazu gehört vor allem die unmittelbare Kontrolle der optischen Pegel. Somit ergibt sich auch hier wieder ein Geschwindigkeitsvorteil gegenüber einem Bereitschaftsdienst, da die Mitarbeiter vor Ort nicht lange auf das Ergebnis warten müssen. Erst wenn alles wieder reibungslos läuft, wird das Ticket geschlossen.

Dokumentation und Qualitätssicherung

Ebenso wichtig wie die Störungsbehebung ist deren Dokumentation. Sie dient einerseits der Aufzeichnung aller Vorfälle und ist auf der anderen Seite Arbeitsmittel zur Fehlerbehebung. Dazu ist es notwendig, dass die Mitarbeiter der Syserso Networks genauso mit dem Dokumentationssystem arbeiten können, wie die Mitarbeiter der envia TEL. Weiterhin finden monatliche Meetings statt, in denen die Prozesse und das Dokumentationswesen kontinuierlich überprüft und gegebenenfalls verbessert werden, um die Zusammenarbeit weiter zu optimieren.

Ein wichtiger Baustein zur Qualitätssicherung, findet Roth. „Aus diesen Meetings mit Syserso Networks ist ein Feedback-Button entstanden, den wir seit einiger Zeit in unser Ticketsystem integriert haben. Damit hat der jeweilige Bearbeiter im Service die Option, zu einem Vorgang mit einem Klick ein Feedback abzugeben. Wenn es etwa Probleme mit dem Service oder der Software gibt, sind wir in der Lage, schnell und gezielt, auch noch nach einem längeren Zeitraum, zu agieren und nach Lösungen zu suchen. Das kann dann auch in den monatlichen Meetings erfolgen, um Prozesse immer weiter zu verbessern. Da ein Fall stets an einem konkreten Ticket nachvollziehbar ist, ist es sehr einfach, Probleme zu identifizieren.“

Das Feedback-Tool ist bei den Mitarbeitern intern und extern gut angekommen. „So besteht die Chance, seinen Ärger in Aktion umzuwandeln und daraus eine Lösung zu entwickeln“, weiß Sebastian Roth. „Das hilft uns dabei, unsere hohen Qualitätsstandards gegenüber unseren Kunden aufrecht zu erhalten. Und alles, was für Prozesse in der Störungsbehebung interessant sein könnte, geben wir an Syserso Networks weiter.“

Gemeinsam wachsen

Flexibilität und Qualität in der Dienstleistung sind die Grundvoraussetzungen für den Ausbau der Zusammenarbeit. Auch für envia TEL ein wichtiger Aspekt, um neue Aufgabenbereiche zu erschließen. „So können wir auch in kleinen Bereichen bei Syserso Networks bezüglich möglicher Unterstützung anfragen und Dienstleistungen über einen längeren Zeitraum ausprobieren“, freut sich Roth. „Wenn alles passt, werden diese dann im nächsten Vertragsjahr fixiert. So haben wir immer eine Test- und Planungsphase, in der Services ausprobiert und an unsere Bedürfnisse angepasst werden können. Dementsprechend besteht die Möglichkeit, dass nach und nach Kompetenzen und Tätigkeiten durch Syserso Networks übernommen werden, die nicht zu unserem Kerngeschäft gehören.

SYSERSO NETWORKS

Syserso Networks GmbH
Ahrensburgerstraße 8
30659 Hannover

www.syserso.com