

Wenn der Kunde nachts anruft

Mit externem NOC hohe Servicequalität rund um die Uhr

Martin Ortgies

Carrier betreiben einen hohen personellen und technischen Aufwand für die Verfügbarkeit ihrer Kommunikationsdienste. Insbesondere für Geschäftskunden ist die Zuverlässigkeit der Vermittlungs- und Übertragungstechnik ein sensibles Thema. Um die Kosten für Alarmmanagement und Störungsbeseitigung außerhalb der normalen Arbeitszeit zu begrenzen, arbeitet die htp GmbH aus Hannover mit einem externen Network Operation Center (NOC) zusammen – mit sehr guten Erfahrungen.

Die norddeutsche htp GmbH bietet als regionaler TK-Provider mit etwa 200 Mitarbeitern Telefon-, DSL- und Mobilfunkleistungen für Privat- und Geschäftskunden. Insbesondere die mehr als 7.500 Geschäfts-kunden erwarten hochbitratige Netzzugänge, eine stabile und

hochsichere Infrastruktur und einen zuverlässigen und hochverfügbaren Betrieb der Anlagen und Netze. Mindeststandards für die Dienstgüte werden in Service Level Agreements (SLA) vertraglich garantiert. Dafür betreibt htp mit sieben Mitarbeitern ein eigenes Netzmanagementcenter und bietet seinen Service rund um die Uhr an.

Servicelevel extern sichern

Aktuelle Techniken wie Metro Ethernet, MPLS, VoIP (Voice over IP) und IP-Sprachvermittlungen auf Multiprotokollplattformen sind deutlich komplexer als frühere Anwendungen und erfordern ein immer größeres Know-how des Betriebs- und Servicepersonals. Qualifiziertes Personal ist schwer zu gewinnen und wird immer teurer. Wenn es dann auch noch in Nacht-, Sonn- und Feiertagsschichten eingesetzt werden muss, wird der Betrieb noch kostspieliger.

Bei stabil laufenden Anlagen kommt es nachts oder an Wochenenden zu deutlich weniger Alarmen oder Störungen. Trotzdem muss die Reaktionsfähigkeit zu jeder Zeit gegeben sein. Die Auslastung eigener Mitarbeiter ist in diesen Zeiten nicht gegeben, die Kosten für Zuschläge und gesetzlich vorgeschriebene Ruhezeiten sind allerdings hoch. „Wir benötigen auch au-



„Wir benötigen auch außerhalb der normalen Arbeitszeit eine Mindestbesetzung, obwohl hier wenig passiert. Das war für uns der Grund, nach Alternativen zu suchen, ohne bei der Servicequalität Abstriche zu machen“, berichtet Joachim Wolf, Leiter Switch-Betrieb bei htp (Foto: Ortgies)

Berhalb der normalen Arbeitszeit eine Mindestbesetzung, obwohl hier wenig passiert. Das war für uns der Grund, nach Alternativen zu suchen, ohne bei der Servicequalität Abstriche zu machen“, berichtet Joachim Wolf, Leiter Switch-Betrieb bei der htp GmbH.

Aus diesem Grund wurde der Einsatz eines externen NOC geprüft. Hier können qualifizierte Fachkräfte vorgehalten und durch mehrere Kunden besser ausgelastet werden. Allerdings verfügen nur die wenigsten Anbieter über eine langjährige Expertise sowohl im Bereich der Sprach- als auch der Datennetze. Der gesuchte externe Servicepartner musste über ausreichendes Know-how mit der Softswitch-Technik verfügen und außerdem in der Lage sein, aus einer Vielfalt an Log-Meldungen kritische Alarmer zu erkennen und professionell abzuarbeiten. „Die geforderten Eigenschaften sind Fachkompetenz, Erreichbarkeit, Freundlichkeit und Verlässlichkeit“, fasst Joachim Wolf die Anforderungen zusammen.

„Es war naheliegend, einem Partner zu vertrauen, der die Technik kennt und durch seine Servicequalität bereits überzeugt hat“, erläutert der Verantwortliche von htp die Entscheidung für 3M Services. Die über 25-jährigen Erfahrungen mit Sprach- und Übertragungsnetzen, die detaillierten

Martin Ortgies ist freier Fachjournalist in Hannover

Kenntnisse von Next Generation Networks, der IP-Sprachvermittlung, ein sicheres und gut ausgestattetes NOC und ein Team erfahrener NOC-Mitarbeiter waren ausschlaggebend.

Bei 3M Services wird das NOC in einem eigenen, überwachten und zugangsgesicherten Bereich betrieben. Es ist mit zahlreichen Überwachungstools und Monitoren für die Technik unterschiedlicher Hersteller ausgestattet. Hier werden die Netze und Dienste im Schichtbetrieb täglich 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr überwacht und gemanagt.

Ablaufplan im Störfall

„Alle wichtigen Systeme sind redundant ausgelegt. Selbst wenn etwas ausfällt, ist der Betrieb noch gesichert. Trotzdem können wir hier kein Risiko eingehen und prüfen jeden Alarm darauf, wie kritisch er ist“, beschreibt der Leiter des Switch-Betriebs die Aufgaben des Monitorings. Die Vorgehensweise bei der Tages- und Nachtschicht ist hier gleich.

Gibt es beispielsweise eine Alarmmeldung aus der Vermittlungstechnik, prüfen die Mitarbeiter des Netzmanagements sofort die Details, um sie nach Wichtigkeit zu qualifizieren. Das externe NOC hat einen Remote-Zugriff auf das gleiche Alarming-Tool wie die htp-Mitarbeiter. Ist die Mel-

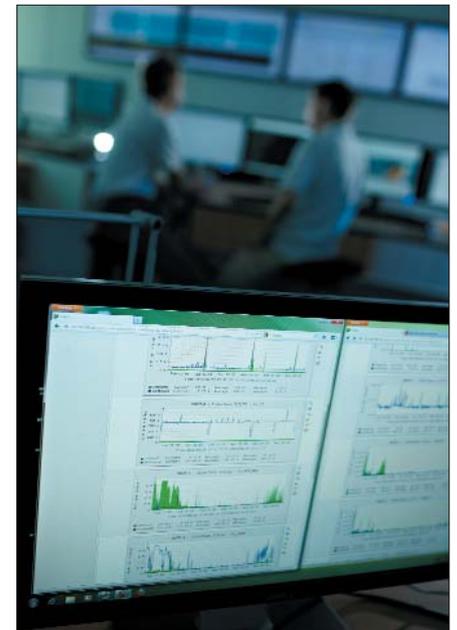
dung von geringerer Priorität, kann sie zunächst in eine Bearbeitungsliste übertragen werden. Ist ein sofortiger Eingriff erforderlich, haben die Mitarbeiter auch nachts Zugang zum Sprachvermittlungssystem, um z.B. einen Prozess neu zu starten oder Konfigurationsmaßnahmen vorzunehmen. Die Bearbeitungsschritte sind für die internen und externen Mitarbeiter genau definiert und sorgen für einen verbindlichen Workflow.

Damit ist auch für die Kunden von htp die Erreichbarkeit rund um die Uhr gegeben. Mit den Mitarbeitern des externen NOC kann der TK-Dienstleister alle vertraglich zugesicherten Reaktions- und Wiederherstellungszeiten sicher einhalten. Kommt es im Bereich der Übertragungstechnik oder der Infrastruktur zu akuten Problemen, kann das NOC auf die htp-Rufbereitschaft zugreifen. Falls nötig, können ausgefallene Hardwarekomponenten noch nachts ausgetauscht werden. In weniger problematischen Fällen wird die Tagesschicht über die erforderlichen Maßnahmen informiert. Dafür werden in einem Übergabeprotokoll alle Störungen und die eingeleiteten Maßnahmen dokumentiert.

Geringere Kosten

„Um bei solch komplexen Systemen sicher und zuverlässig reagieren zu

können, sind Know-how und Erfahrung erforderlich. 3M Services hat sich hier als sehr verlässlicher Partner erwiesen. Deshalb haben wir das externe Monitoring auf weitere Technikbereiche von htp erweitert“, hebt Joachim Wolf die guten Erfahrungen



Die Zusammenarbeit von htp und 3M Services startete mit dem Monitoring des Softswitch-Betriebs und wurde später auf die Überwachung der Metro-Ethernet-Übertragungstechnik und des Alarmmanagements für die Infrastruktur erweitert (Foto: 3M Services)

hervor. 3M Services startete im Auftrag von htp mit dem Monitoring des Softswitch-Betriebs und wurde nach guten Erfahrungen auch mit der Überwachung der Metro-Ethernet-Übertragungstechnik und des Alarmmanagements für die Infrastruktur wie Klimaanlage und unterbrechungsfreie Stromversorgungen (USV) beauftragt.

Bedenken gegen den Partner habe es auch anfangs nicht gegeben. Es fließe kein Know-how ab, und man könne sich absolut auf die Vertraulichkeit verlassen. Alle Datenschutzauflagen seien vertraglich geregelt.

„Mit dem NOC von 3M Services können wir unseren hohen Servicestandard rund um die Uhr absichern und gleichzeitig unsere eigenen Ressourcen schonen. Das ist eine einfache Rechnung. Diesen Service können wir auch für andere Carrier empfehlen“, bilanziert der htp-Verantwortliche seine Erfahrungen. (bk)

Entlastung durch NOC

Ein Netzbetreiber muss stetig dafür sorgen, dass sein TK-Netz rund um die Uhr in Betrieb ist und seine volle Leistung bringt. Das geht nicht ohne Freisetzen entsprechender Unternehmensressourcen. Doch die kosten Geld, insbesondere an Sonn- und Feiertagen. Ein Ausweg könnte sein, die Netz-Performance von außen durch ein Network Operation Center (NOC) – ganz oder teilweise – kontrollieren zu lassen. Zu den Leistungen, auf die der Netzbetreiber dann zugreifen kann, gehören u.a.:

- Monitoring des Netzes 24 h am Tag das ganze Jahr lang sowie SPOC für Störungsmeldungen;
- erste Verifizierung des Problems;

- Koordination und Steuerung von Entstörungsmaßnahmen;
 - Ticket-Verfolgung;
 - Eskalationsmanagement;
 - Maintenance und Managed Services.
- Von Vorteil für den TK-Provider ist es dabei, wenn der NOC-Betreiber bereits über langjährige Erfahrungen im TK-Bereich verfügt. Im Rahmen ihres Portfolios bietet beispielsweise die Breko Einkaufsgemeinschaft eG mit dem sog. Betriebsführungs-Center die Nutzung der Leistungen des NOC von 3M Services auf Basis von individuellen Rahmenverträgen als Dienstleistung für ihre City- und Regional-Carrier sowie Stadtwerke an. Diese können sich so verstärkt ihren Kerngeschäften widmen – etwa dem flächendeckenden Glasfaserausbau.