

Beide Seiten profitieren

Netz-Monitoring durch einen externen Servicepartner

Martin Ortgies

Die 3U Telecom erschließt neue Geschäftsfelder und überträgt dabei einen Teil des Netz-Monitorings auf einen externen Servicepartner. Hohe Kosteneinsparungen, größere Flexibilität und sehr gute Erfahrungen bestätigen die Entscheidung.

„Für unsere Kunden müssen wir rund um die Uhr präsent sein. Eine hohe Netzverfügbarkeit ist die Basis des Geschäfts. Die Beschäftigung von eigenen Servicemitarbeitern in der Nacht und am Wochenende wäre aber sehr aufwendig, weil nach jedem Nachteinsatz eine gesetzlich vorgeschriebene Ruhezeit von elf Stunden einzuhalten ist“, berichtet Markus Schneider, Leiter Netzmanagement bei der 3U Telecom. Im Tagbetrieb betreuen sieben eigene Mitarbeiter aus dem Projektgeschäft auch das Netz-Monitoring. „Für das Monitoring unserer Netze rund um die Uhr und an sieben Tagen in der Woche müssten wir zusätzlich bis zu fünf Mitarbeiter einstellen. Wir haben mögliche Risiken und erreichbare Kostenvorteile sorgfältig abgewogen und mit dem Outsourcing schließlich sehr gute Erfahrungen gemacht“, ergänzt er.

Die 3U Telecom nutzt bereits seit acht Jahren einen externen Dienstleister für die Nacht- und Wochenendschichten, um auf eine größere eigene Mannschaft für die erforderlichen Kräfte auch in Urlaubs- und Krankheitszeiten verzichten zu können. Jetzt wurde ein neuer Servicepartner gefunden, um ein stetig wachsendes Produktportfolio abdecken zu können und den zukünftigen Anforderungen gewachsen zu sein.

Anforderungen an ein externes Netz-Monitoring

Einen neuen Partner für die Betreuung von Datennetzen zu finden, ist nicht schwer. Das Angebot ist recht groß. Nach den Erfahrungen von 3U Telecom verfügen allerdings nur die wenigsten Anbieter über langjährige Expertise sowohl bei den Sprach- als auch Datennetzen. Die Sensibilität für die Anforderungen der Sprachübertragung war der 3U Telecom neben einer maximalen Flexibilität für die Be-

treuung unterschiedlichster Techniken, angefangen von herkömmlichen TDM-Netzen (Time Division Multiplex) über IP-Dienste in paketorientierten Netzen bis hin zu neuen Geschäftsfeldern wie erneuerbare Energien, besonders wichtig. Nach einem intensiven Leistungsvergleich wurde 3M Services mit dem Netz-Monitoring beauftragt. Die über 20-jährigen Erfahrungen mit Sprach- und Übertragungsnetzen, die detaillierten Kenntnisse von Next Generation Networks (NGN), ein sicheres und gut ausgestattetes Network Operation Center (NOC) und erfahrene NOC-Mitarbeiter konnten überzeugen. Innerhalb von nur sechs Wochen nach Vertragsunterzeichnung konnte die Übergabe an den neuen Servicepartner umgesetzt werden.

Hohe Netzverfügbarkeit

Das Netz der 3U Telecom wird rund um die Uhr von Spezialisten betreut. Am Tage sind es die eigenen Mitarbeiter, nachts und an Wochenenden übernimmt das Team von 3M Services das Netz-Monitoring und kann im Bedarfsfall sofort agieren. Bei der Übergabe von einem Team auf das andere wird sowohl morgens als auch abends ein sog. Richtungsreport mit allen Vorkommnissen aus der jeweiligen Schicht

Leistungen eines externen NOC

- Monitoring von Kundennetzen 24 h am Tag an 365 Tagen;
- 24/7-SPOC (Single Point of Contact) für Störungsmeldungen aus dem Netz;
- erste Verifizierung des Problems (Kundenmeldung, Monitoring);
- Koordination und Steuerung von Entstörmassnahmen;
- Ticket-Verfolgung;
- Eskalationsmanagement
- Maintenance, Managed Service.

Martin Ortgies ist freier Fachjournalist aus Hannover

und einem Ausblick auf anstehende Wartungsarbeiten oder Änderungen im Netz übergeben. Betreut werden die Sprachvermittlungs- und Übertragungstechniken von namhaften Herstellern, die zum Teil in einem Umbrella-Netzmanagement zusammenge-



„Bei der Chancen- und Risikoabwägung des Netz-Monitorings durch einen externen Servicepartner ist das Ergebnis eindeutig. Wir gewinnen größere Flexibilität und profitieren von deutlich geringeren Kosten“, so Markus Schneider, Leiter Netzmanagement bei der 3U Telecom (im Bild rechts)
(Foto: Ortgies)

fasst sind. Das Monitoring hat die Aufgabe, auftretende Alarmer zu klassifizieren, Störungen zu beseitigen und zu dokumentieren. Dabei arbeiten beide Teams mit den gleichen Tools. Markus Schneider beschreibt die Tätigkeit des externen NOC am Beispiel eines Leitungsausfalls. 3U Telecom kann einige Produkte wie z.B. das Call by Call nur über angemietete Leitungen anbieten und ist im Störfall auf den schnellen und direkten, aber vor allem qualifizierten Dialog mit den Lieferanten angewiesen. Das gilt auch bei Leitungsausfällen in der Nacht. Ein solcher Fehler wird dem Mitarbeiter im NOC über mehrere Systemtechniken optisch signalisiert. In einer detaillierten Prozessbeschreibung ist das anschließende Vorgehen genau vorgegeben.

Mit den verfügbaren Tools werden Fehleranalysen durchgeführt und die betroffenen Standorte ermittelt. Der Operator im NOC kann sich auf das betroffene System aufschalten und den physischen Status der Anlage bis auf die Port-Ebene einsehen. Wenn der Fehler remote nicht behoben werden kann, erfolgt der qualifizierte Dialog mit dem jeweiligen Lieferanten. Bei der Einrichtung eines Störungstickets mit einer exakten Beschrei-

bung des Fehlers muss der Operator genaue Formvorschriften einhalten. So ist z.B. die zentrale Netzkontrollstelle der Telekom mit einem vorgegebenen Formular per Fax zu informieren. Zu den Aufgaben des NOC gehört auch die Überwachung der per SLA (Service Level Agreement) vertraglich geregelten Bearbeitungszeiten. Ist der Fehler beseitigt, muss der Operator dies bestätigen und im Trouble-Ticket-System der 3U Telecom alle Informationen einpflegen, wie Start- und Endezeit, Fehlerbeschreibung und was zur Behebung getan wurde. Über dieses Ticket-System ist auch jederzeit ein Zugriff auf die Historie einer Störung möglich.

Möglichkeiten und Grenzen für externe NOC-Mitarbeiter

Die Art, wie Störungen zu bearbeiten sind, ist in der Tages- und Nachtschicht gleich. Bei Störungen im Netz hat das NOC auch Zugriff auf Service- und Lieferpartner, die z.B. vor Ort eine defekte Hardware austauschen sollen. Die Mitarbeiter des externen NOC arbeiten nach den gleichen Standards wie die internen Mitarbeiter. Prozessbeschreibungen regeln das Vorgehen, Schulungen unterstützen die Beherrschung der Technik. Das NOC hat ein klar abgegrenztes Aufgabengebiet im Bereich der Fehlererkennung und Beseitigung, und durch das Arbeiten mit den gleichen Tools gibt es auch keinen Bruch zwischen den externen und internen Mitarbeitern. Im Zweifel steht der Nachtschicht ein Experte der 3U Telecom zur Verfügung. Die Erfahrungen bestätigen aber, dass die meisten Störungen tagsüber erfolgen, wenn an den Leitungen gearbeitet wird. Außerdem sind alle Systeme redundant ausgelegt, für wichtige Leitungen sind Ersatzwege eingerichtet. Die Mitarbeiter im NOC übernehmen

Aufgaben des First- und Second-Level-Supports. Der Third-Level-Support bleibt weiter in Händen der 3U Telecom bzw. des Lieferanten. „Unser Netz ist in einigen Bereichen sehr komplex und Eingriffe sind hier den Spezialisten vorbehalten. Hier bleibt die Kompetenz in unserem Haus“, grenzt Markus Schneider die Aufgaben eines externen NOC ab.

Wir profitieren vom Outsourcen

„Bei der Chancen- und Risikoabwägung des Outsourcings ist das Ergebnis eindeutig. Wir gewinnen größere Flexibilität und profitieren von deutlich geringeren Kosten“, so Markus Schneider. Die Vorteile zeigen sich vor allem bei der Ressourcenplanung. Die Kosten für einen Mehrschichtbetrieb können eingespart werden, ohne dass es zu einem Verlust von eigenem Know-how kommt. Die Kernkompetenzen bleiben im eigenen Haus und gleichzeitig können die langjährigen Erfahrungen von 3M Services mit Telekommunikations- und Übertragungsnetzen genutzt werden. Die Servicevereinbarung ist auch für 3M Services attraktiv, weil der Dienstleister sein gut ausgebautes NOC besser auslasten kann.

Aus Sicht von Markus Schneider ist diese Form des Outsourcings empfehlenswert, weil es die Kostensituation eines Carriers verbessert und den aktuellen Wandel im TK-Bereich erleichtert. Bei der Suche nach einem geeigneten Servicepartner sei es aber sehr wichtig, auf Erfahrung und Know-how zu achten. Außerdem seien eine Mindestgröße der Betreuungsmannschaft und ein Mindeststandard bei der NOC-Ausstattung erforderlich.

„Mit einem externen Servicepartner für das Netzmonitoring erreichen wir darüber hinaus eine große Flexibilität beim Aufbau neuer Geschäftsfelder“, ergänzt Markus Schneider. 3U Telecom ist bereits bei erneuerbaren Energien engagiert. Das Unternehmen betreibt in Süd-Niedersachsen einen großen Solarpark und will sein Dienstleistungsportfolio noch ausweiten. Der Partner 3M Services wurde ausgewählt, weil er auch Netze im Bereich erneuerbare Energien überwachen kann. (bk)