

Service für die Nachtschicht

Externes Network Operation Center übernimmt Betriebsführung

Martin Ortgies

Mit seinem kontinuierlichen Wachstum entstand bei Envia Tel der Bedarf an externen NOC-Services. Gründe dafür waren neben der Wachstumsstrategie des Unternehmens der steigende Bedarf für 24/7-Support von Geschäftskunden und die gewünschte Entlastung des eigenen Bereitschaftsteams. Also wurden die Aufgaben des Network Operation Centers (NOC) an einen externen Dienstleister übertragen. Ein Erfahrungsbericht.

Envia Tel, regionaler TK-Dienstleister und Netzbetreiber für Geschäftskunden und Carrier in Mitteldeutschland, setzt mit einem Breitbandausbau für Geschäftskunden auf einen kontinuierlichen Wachstumskurs. Aktuell schließt der Dienstleister in Mitteldeutschland etwa 60 weitere Gewerbestandorte pro Jahr an sein Glasfasernetz an und hat die Größe des aktiven Transportnetzes innerhalb von zwei Jahren nahezu verdoppelt.

Bedarf für externe NOC-Dienstleistungen

„Wir haben eine sehr erfolgreiche Wachstumsstory mit jährlich mehreren hundert neuen Geschäftskunden. Das führt zu vielen zusätzlichen Netzaktivitäten und erhöhten Anforderungen an einen störungsfreien Netzbetrieb. Gleichzeitig sind die Erwartungen der Geschäftskunden an einen verlässlichen Support mit einer durchgängigen 24/7-Verfügbarkeit weiter gestiegen. Das konnten wir vor allem nachts mit reinen Bereitschaftsdiensten nicht mehr gewährleisten“, beschreibt Jens Hendel, Abteilungsleiter Netzbetrieb bei Envia Tel, den Handlungsbedarf in den Nachtstunden.

Bei der Auswahl des externen Partners für Support-Dienstleistungen kontaktierte der Netzbetreiber mehrere Anbieter und verglich ihre Leistungen. Der gesuchte NOC-Dienstleister sollte vor allem drei Anforderungen erfüllen: Support-Erfahrungen mit TK-Netzen, Technikkompetenz für Transport- und Sprachvermittlungsnetze sowie eine hohe Flexibilität bei Fragen der Prozess- und Vertragsgestaltung.

Support-Erfahrungen mit Transportnetzen

Vor allem die Support-Erfahrungen wurden sehr hoch gewichtet. „Wir haben die Referenzkunden der Anbieter nach



„Die Erwartungen der Geschäftskunden an einen verlässlichen Support mit einer durchgängigen 24/7-Verfügbarkeit sind gestiegen. Nachts reicht ein Bereitschaftsdienst nicht mehr aus“, beschreibt Jens Hendel, Abteilungsleiter Netzbetrieb bei Envia Tel, den Handlungsbedarf
(Foto: Envia Tel, Tom Schulze)

Best Practices bei den Prozessen und bei der Zusammenarbeit gefragt, und wie sich die Dienstleister im täglichen Betrieb bewährt haben“, berichtet Jens Hendel vom Auswahlprozess. „Wir betreiben komplexe, mehrschichtige Netze. Hier haben wir über Jahre viel Spezial-Know-how aufgebaut, die ein Externer nicht haben kann. Deshalb war es für uns sehr wichtig zu erfahren, wie schnell sich ein Dienstleister einarbeiten kann. Die Referenzkunden haben bestätigt, dass dafür vorrangig Support-Erfahrungen aus Transportnetzen notwendig sind. Erfahrungen aus IT-Netzen helfen nicht weiter.“

Der Partner sollte als Anbieter aus der TK-Branche über Netz- und Systemexperten mit Technikkompetenz für Transport- und Sprachvermittlungsnetze verfügen. Für Envia Tel war auch die Flexibilität bei den Prozessen und der Vertragsgestaltung wichtig. Das Prozess-Set sollte ausbaubar sein. So war geplant, das nicht mandantenfähige eigene Ticketsystem später zu ersetzen und für den externen Dienstleister zugänglich zu machen.

Martin Ortgies, freier Journalist in Hannover, im Auftrag von Corning Services

Der Auftrag wurde schließlich an Corning Services (die bisherige 3M Services) vergeben. Neben Aufbau, Bereitstellung, Einrichtung und Wartung von Next Generation Access, Transport- und IMS-/Softswitch-Netzen bietet der Systemintegrator Dienstleistungen und Managed Services bis hin zur Betriebsführung an. Zudem betreibt er seit 2011 ein eigenes NOC mit Fokus auf City Carrier, regionale Dienstleister, Stadtwerke, Versorgungsunternehmen und Behördennetze.

Wie ein externes NOC eingebunden wird

„Bei Support-Themen gilt eine maximale Reaktionszeit von 10 min, um z.B. bei kritischen Alarmen rechtzeitig Maßnahmen einleiten zu können. Das erfordert klare und effiziente Abläufe. Um diese Servicezeiten auch mit einem externen Dienstleister einhalten zu können, sind alle Prozesse eindeutig definiert und in Prozessbeschreibungen dokumentiert“, so Jens Hendel. Der Leiter des Netzbetriebs bei Envia Tel berichtet von elf unterschiedlichen Möglichkeiten, wie bei einem Support-Event je nach Vorfall weitere Schritte einzuleiten sind. So werde zunächst vorselektiert, ob es sich um ein Sprach- oder Datennetzthema handelt. Anschließend gehe der NOC-Mitarbeiter nach den vorgegebenen Prozessbeschreibungen vor. „Wir haben die Umstellung intensiv vorbereitet und die Vorgaben mit den NOC-Mitarbeitern von Corning Services trainiert“, erläutert Hendel. Dabei war es aus seiner Sicht hilfreich, dass sich die Mitarbeiter in der Vorbereitung auch persönlich kennenlernten. „Nachdem alle Sicherheits-Audits bestanden waren, konnten wir die Nachtschicht ruhigen Gewissens in die Hände von Corning Services legen.“ Zunächst erfolgte ein sechsmonatiger Testbetrieb. Regelmäßige Reviewmeetings dienten zum schnellen Feedback von Erfahrungen. Jens Hendel hebt die hohe Flexibilität des externen NOC hervor: „Wenn es in den Reviewmeetings Kritik gab, wurde das sofort aufgegriffen und gelöst. Veränderungen im Ablauf wurden intern gut kommu-

niziert. Dazu gehört beispielsweise die Schichtübergabeproblematik.“ Bei den Übergaben von der Tages- zur Nachtschicht und wieder zurück muss alles reibungsfrei funktionieren. So wird in täglichen Reports jeder Support-Fall dokumentiert, welche Prozesse bereits gestartet wurden und welche Arbeiten nach der Schichtübergabe weiter koordiniert werden müssen. Anfängliche Unklarheiten wurden schnell geklärt und Prozesse nachgebessert.

Auswertung nach zwölf Monaten Wirkbetrieb

„Die Mitarbeiter des NOC von Corning Services waren innerhalb von zwölf Monaten insgesamt mehr als 300 mal für Envia Tel im Einsatz. Dabei ging es um die Organisation von Zutritten zum Datacenter, die Behandlung kritischer Netzalarme außerhalb unserer NOC-Besetzungszeit oder um das Prüfen von Wartungsarbeiten im Netz“, fasst Jens Hendel die Auswertung zusammen.

Am häufigsten war der Technical Service Desk (TSD), die NOC-Hotline für Geschäftskunden mit entsprechendem Servicevertrag, gefordert. Anrufe und E-Mails an die Hotline werden nachts an das externe NOC weitergeleitet. „Hier hat sich unser Service deutlich verbessert. Es ist immer ein Ansprechpartner erreichbar und nach der Vorqualifizierung des Support-Events werden dringliche Alarme sofort bearbeitet. Wir haben die Reaktionszeiten weiter verringert“, so Hendel.

Durch die weltweit angesiedelten NOC der Netzbetreiber oder aufgrund vereinbarter Service Level Agreements sind häufig auch nachts Statusmeldungen des NOC erforderlich. Durch das ständige Netz-Monitoring können außerdem kritische Netzalarme beseitigt werden, bevor sie für Kunden wirksam werden. Dazu gehören z.B. Stromausfälle. Hier wird auch das externe NOC sofort tätig und analysiert die Infrastruktur des jeweiligen Standortes. Wenn ein USV-System automatisch aktiviert wird oder noch genügend Überbrückungszeit der Pufferbatterie vorhanden ist, reicht eine



Corning Services betreibt seit 2011 ein eigenes NOC mit Fokus auf City Carrier, regionale Dienstleister, Stadtwerke, Versorgungsunternehmen und Behördennetze

Mitteilung an die Tagesschicht. Andernfalls alarmiert das NOC die in einer Datenbank hinterlegte Servicebereitschaft des Energieversorgers.

Positives Fazit

Envia Tel kommt bei der Auswertung der Zusammenarbeit zu einem positiven Fazit: Mit der Einführung der externen NOC-Services hat sich die Belastung der Bereitschaft bei Envia Tel spürbar reduziert. Dabei fungiert das externe NOC als zentrale Anlaufstelle aller Meldungen an die Bereitschaft. Durch Corning Services wird die Koordination der Störungen übernommen. Die Bereitschaft kann sich auf die Störungsbeseitigung konzentrieren. Durch klare Handlungsanweisungen ist es gelungen, Corning Services wirkungsvoll in die Prozesse der Envia Tel einzubinden. Es hat sich eine vertrauensvolle Zusammenarbeit auf Augenhöhe entwickelt.

Das positive Fazit ist auch für die interne Kommunikation bei Envia Tel wichtig, da es bei den Mitarbeitern vor der Übergabe an den externen Dienstleister Vorbehalte gab. Es ging um den Bestand von Arbeitsplätzen, den Abfluss von Know-how, die Qualität der Serviceleistungen und ob das eigene Netz nicht zu komplex für ein externes NOC sei. Jens Hendel bestätigt: „Das Feedback der Mitarbeiter aus unserem NOC ist sehr positiv. Das externe NOC ist eine wirksame Entlastung. Die Zusammenarbeit hat sich gut eingespielt und die erreichte Qualität der Ergebnisse ist sehr gut. Für das weitere Unternehmenswachstum haben wir zusätzliche Flexibilität gewonnen.“ (bk)