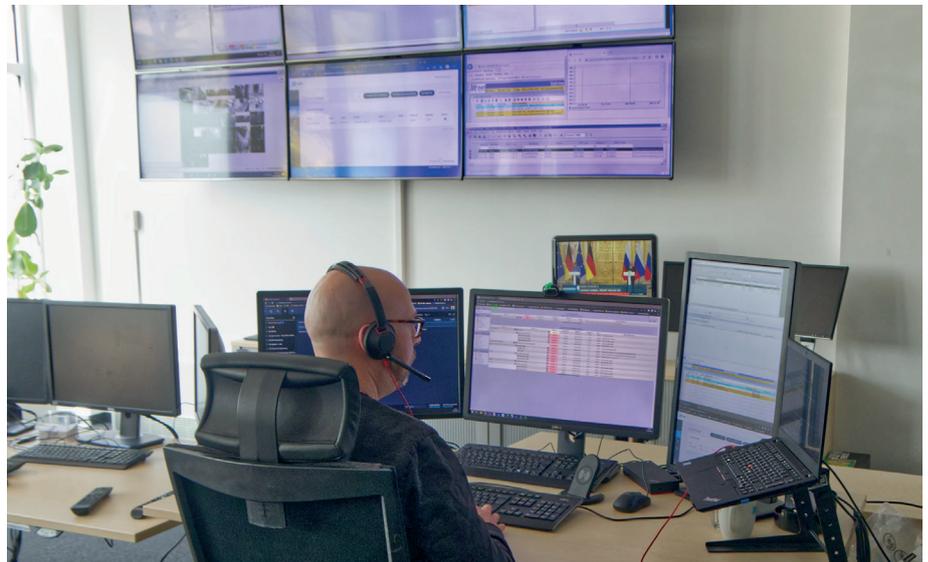


Rund-um-die-Uhr-Netzservice

Der Regionalcarrier M-net hat seine 24/7-Netzüberwachung optimiert

Martin Ortgies

Der regionale Telekommunikationsanbieter M-net aus München hat sein Netz systematisch ausgebaut, die verfügbare Bandbreite kontinuierlich erhöht und die Kundenzahl deutlich gesteigert. Das Network Management Center (NMC) von M-net begleitet diese fortlaufende Expansion mit einer 24/7-Netzüberwachung. Trotz der gestiegenen Anforderungen an den Rund-um-die-Uhr-Netzservice arbeitet das NMC sehr kosteneffizient. Möglich wird dies auch durch die Kooperation mit einem externen Dienstleister.



Als regionaler Glasfaseranbieter versorgt M-net weite Teile Bayerns, den

Großraum Ulm sowie den hessischen Landkreis Main-Kinzig mit Kommunikationsleistungen. Das Portfolio für Geschäftskunden und Privatkunden reicht von Sprach- und Datendiensten über hoch leistungsfähige Standortvernetzungen bis hin zur Bereitstellung eines breiten Hörfunk- und HDTV-Angebots.

„Für das NMC von M-net sind eine höchstmögliche Netzverfügbarkeit und exzellente Servicequalität die Grundlage für eine hohe Kundenzufriedenheit. Dies haben wir durch die Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister erreicht. Das NMC-Team von Syserso Networks ist verantwortlich für die Netzüberwachung außerhalb der regulären Arbeitszeit“, berichtet Josef Buchner, langjähriger NMC-Teamleiter bei M-net.

Höhere Anforderungen

Die Anforderungen an den NMC-Betrieb haben sich über die Jahre grundlegend

Syserso Networks betreibt seit 2011 ein eigenes Network-Operations-Center, das zuletzt personell nochmals um 20 % erweitert wurde und inzwischen auch die Aufgaben eines Security-Operations-Centers (SOC) übernimmt

gewandelt. „Die alte SDH-Technologie und die Netzinfrastruktur in den Hauptverteilern mussten zurückgebaut und sowohl neue IP-Technologien als auch neue Managementsysteme für die Sprach- und Datendienste eingeführt werden. Gleichzeitig wurden die Backbone-Kapazitäten für immer größere Bandbreiten kontinuierlich erhöht“, erläutert Josef Buchner.

Der neue NMC-Teamleiter Matthias Seeberger nennt weitere Herausforderungen für seine Organisation. „Der laufende Glasfaserausbau und die ständige Erweiterung des Geschäftsgebiets machen permanent Umbauarbeiten am Netz notwendig. Außerdem erweitern wir unser Produktportfolio z.B. für die Vernetzung von 5G-Mobilfunkstandorten. Zusätzlich steigen noch die regulatorischen Auflagen. So erhöht das Telekommunikationsmodernisierungsgesetz die Informationspflichten,

Martin Ortgies ist freier Journalist

und unsere Kunden erwarten eine genaue und frühzeitige Information über alle Anpassungen“, so Matthias Seeberger.

„Jeder Umbau und jede Erweiterung des Netzes ist mit Störungsrisiken verbunden. Alle Arbeiten müssen deshalb gut vorbereitet und vom NMC-Team sorgfältig überwacht werden. Mit den neuen Managementsystemen können wir die Netze besser überwachen und Störungen früher und proaktiver feststellen“, so Josef Buchner.

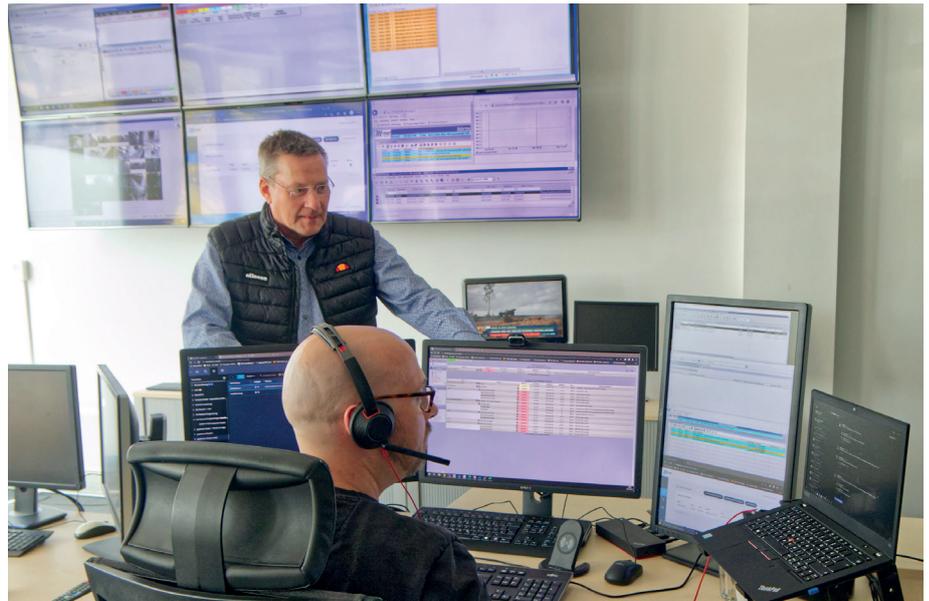
Demnach sind die neuen Netztechniken deutlich leistungsfähiger und verfügen über mehr Überwachungs- und Konfigurationsoptionen, was sie in der Handhabung im NMC allerdings auch deutlich komplexer machen. Dafür werden die Mitarbeiter von M-net und beim externen Dienstleister intensiv geschult und auf dem Laufenden gehalten.

Effizienter Betrieb eines NMC

Das Team des Network-Operations-Centers (NOC) von Syserso Networks übernimmt die Netzüberwachung in der Nachtschicht ab 18 Uhr und an Wochenenden und Feiertagen. In dieser Zeit liegt auch die Geschäftskunden-Hotline in den Händen des externen Teams. Zusätzlich übernehmen die Mitarbeiter aus Hannover auch während der Tagesschicht Sonderaufgaben, um beispielsweise geplante Netzarbeiten zu begleiten oder wenn das interne NMC-Team von M-net an Workshops oder wichtigen Meetings teilnimmt.

Syserso Networks betreibt ein eigenes Network-Operations-Center mit einem breiten Spektrum an Dienstleistungen. Die Angebote richten sich vorrangig an private und öffentliche Netzbetreiber, Betreiber kritischer Infrastrukturen sowie regionale Dienstleister und Behörden. Seit 2013 übernimmt Syserso Networks NMC-Dienste für M-net.

Die zeitweise Auslagerung der Netzüberwachung hat die Kosteneffizienz von M-net verbessert. Seit 2013 wurde die



„Für das NMC von M-net sind eine höchstmögliche Netzverfügbarkeit und exzellente Servicequalität die Grundlage für eine hohe Kundenzufriedenheit“, berichtet Josef Buchner, langjähriger NMC-Teamleiter bei M-net (Fotos: Ortgies)

Zahl der Privat- und Geschäftskunden um 60 % auf rund 510.000 gesteigert. Dabei ist die Zahl der Mitarbeiter mit ca. 850 etwa gleichgeblieben. Als Gründe für die verbesserte Effizienz sehen Josef Buchner und Matthias Seeberger vor allem die System- und Prozessoptimierung, einen höheren Grad an Automatisierung und nicht zuletzt die effektive Zusammenarbeit der Teams.

Externer Partner ist voll integriert

„Es spielt praktisch keine Rolle mehr, wo die Mitarbeitenden sitzen, ob an unseren Standorten in München und Augsburg oder beim Dienstleister in Hannover. Alle arbeiten mit den gleichen Tools und greifen auf die gleichen Netz-Ressourcen zu“, beschreiben die NMC-Verantwortlichen von M-net die interne Zusammenarbeit. Bereits 2018 wurde Augsburg als zweiter Standort eingerichtet, um die Ausfallsicherheit zu erhöhen. Es gibt tägliche Auswertungen des NMC-Betriebs sowie morgens und abends detaillierte Schichtübergaben. In regelmäßigen Reviews werden die Arbeit analysiert und mögliche Verbesserungen besprochen.

Josef Buchner und Matthias Seeberger nennen als besondere Heraus-

forderung, geeignete, hoch qualifizierte Mitarbeiter für die gestiegenen Anforderungen des NMC-Betriebs zu beschäftigen. Es erfordere bis zu zwölf Monate, um neue Mitarbeiter in die komplexen Systeme und Prozesse einzuarbeiten. Deshalb sei die gute Zusammenarbeit mit Syserso Networks als beständigem und erfahrener Dienstleistungspartner so wichtig. Bei der Auswahl des Partners ging es sowohl um system- und sicherheitstechnische, kaufmännische als auch um rechtliche Auswahlkriterien. Der Dienstleister verfügte über das notwendige technische Know-how, hatte Referenzen aus der 24/7-Netzüberwachung sowie langjährige Erfahrungen mit unterschiedlichsten Systemtechniken. Zusätzlich war er bereits Hardwarelieferant und Servicepartner. „Die langjährige und sehr partnerschaftliche Zusammenarbeit mit Syserso Networks hat sich bewährt. Das NOC-Team kennt unsere Produkte, ist in alle Prozesse integriert und kann auf Störungen sofort reagieren. Dadurch sind wir rund um die Uhr verfügbar, können deutlich flexibler agieren und das Serviceangebot für unsere Kunden erhöhen“, fasst der langjährige NMC-Teamleiter Josef Buchner die Erfahrungen zusammen.

www.m-net.de