

ish betreibt ausgedehntes Kabelnetz mit IBM Tivoli Netcool

Überblick

■ Die Aufgabe

Richtige Einschätzung von Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb durch Systemausfälle sowie effektive Priorisierung von Netzwerk-Events für eine höhere Servicequalität.

■ Der Nutzen

Durch die Priorisierung von Events im Hinblick auf ihre Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse profitieren Service-Provider von niedrigeren Betriebskosten sowie einer kürzeren Mean-time-to-repair (MTTR) und halten ihre Service-Level-Agreements (SLAs) ein.

■ Die Lösung

Ein Modell für das Business-Service-Management, das Prioritäten für Netzwerk-Events vergibt und diese miteinander in Beziehung setzt; basierend auf den Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse und die Servicequalität.

■ Die Vorteile

Niedrigere Supportkosten durch eine um den Faktor 10 reduzierte Anzahl von Events, Management neuer Services ohne Personal-aufstockung, schnellere Problemlösung, geringere Serviceeinbußen beim Endkunden.

» On Demand Business – Definition

Ein Unternehmen, dessen Geschäftsprozesse intern sowie mit wichtigen Partnern, Lieferanten und Kunden durchgängig integriert sind, kann schnell auf Kundenanforderungen, Marktchancen oder externe Sicherheitsrisiken reagieren.



Die Business-Service-Management-Initiative von ish unter Verwendung von IBM Tivoli Netcool verbessert die Servicequalität.

Die Kabelnetzanbieter ish und iesy, beides Tochterunternehmen von Unity Media, betreiben eines der größten Kabelnetze in Europa. Gemeinsam bedienen die beiden Unternehmen in den Bundesländern Hessen und Nordrhein-Westfalen mehr als 5,3 Millionen Kabelkunden, 207.800 Digital-TV-Abonnenten sowie 60.200 Kunden mit High-Speed-Internetzugang und stellen 29.100 Telefonanschlüsse bereit.

Das Network Operations Center (NOC) von ish in Kerpen verfügt über eine moderne, technologisch ausgereifte Infrastruktur, um die Kunden von ish und iesy mit Services zu versorgen und neue digitale Produkte anzubieten. Wie bei den meisten Kabelnetzanbietern hat sich auch das Netz von ish nach und nach zu einem komplexen Gebilde aus unzähligen heterogenen Produkten entwickelt.

„Mit Tivoli Netcool decken wir potenzielle Probleme auf, bevor sie die Servicebereitstellung beeinträchtigen können. Zudem bringt uns die Implementierung neuer Services, die vom vorhandenen Mitarbeiterstamm betreut werden können, einen Wettbewerbsvorteil.“

– Frank Goebel, NOC Manager, ish

On Demand Business – Vorteile

- Die Prozessautomatisierung auf Basis der Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse hat die Mitarbeiterproduktivität gesteigert, so dass neue Services ohne Personalaufstockung verwaltet werden können.
- Die Anreicherung der Alarmbenachrichtigungen mit Daten zu Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb hat die Mean-time-to-repair reduziert, Betriebsunterbrechungen mit Beeinträchtigungen für die Endkunden fast gänzlich eliminiert und trägt zur Einhaltung der Service-Level-Agreements (SLAs) bei.

„Bescheid zu wissen, wenn ein Router ausfällt, genügt nicht. Was wir brauchen, sind genaue Informationen über die Auswirkungen auf unser Geschäft durch den Ausfall.“

– Frank Goebel

Dazu zählen SNMP- und Gebäudemanagement-Software, Software für das Infrastruktur- und Performancemanagement, Trouble-Ticket-Anwendungen sowie Lösungen für das Customer-Relationship-Management.

Als sich das Netz weiter ausdehnte, stellte das Management von ish fest, dass die Anzahl der Events, die von den Administratoren im Network Operations Center bearbeitet werden mussten, exponentiell anstieg. Der Zeitaufwand für die manuelle Analyse und Untersuchung von Netzalarmen zur Ermittlung der eigentlichen Fehlerursache war enorm. Die Folge war, dass wertvolle Arbeitszeit verloren ging und der Zeitaufwand sowie die Kosten für die Betreuung der neuen Services anstiegen. Am schwersten wog jedoch, dass die Servicebereitstellung beeinträchtigt wurde und die Kundenzufriedenheit sank.

„Wir müssen genau wissen, was ein Alarm bedeutet“, so Frank Goebel, NOC Manager bei ish und verantwortlich für die Netzüberwachung. „Bescheid zu wissen, wenn ein Router ausfällt, genügt nicht. Was wir brauchen, sind genaue Informationen über die Auswirkungen auf unser Geschäft durch den Ausfall.“

Bessere Ausrichtung der IT auf die Geschäftsanforderungen

Das Management von ish reagierte mit einer neuen Netzwerkmanagement-Initiative, die vorsah, Events in Echtzeit zu priorisieren und den Administratoren Informationen über die Auswirkungen auf Services und Kunden zu liefern. Diese Initiative sollte den Managern ein Mittel an die Hand geben, die steigenden Kosten für das Netzwerkmanagement in den Griff zu bekommen und die Mean-time-to-repair für Netzwerkprobleme zu reduzieren. Zusätzlich sollte sie den IT-Mitarbeitern die Möglichkeit geben, Serviceeinbußen proaktiv zu verhindern und so die Servicequalität zu verbessern.

Die Wahl fiel auf die IBM Tivoli Netcool/Impact-Software. ish setzt die Tivoli Netcool-Suite bereits seit 2001 für die Konsolidierung des Operationsmanagement von verschiedenen Komponenten innerhalb ihrer Infrastruktur ein.

Zu Beginn des Netzwerk Service Management-Projekts bei ish ermöglichte Tivoli Netcool den Mitarbeitern, die IT mit den eigentlichen Geschäftsservices zu verknüpfen. Auf diese Weise können die Mitarbeiter die potenziellen Auswirkungen der Events besser einschätzen, sie können schneller reagieren und zuerst die folgenschwersten Ausfälle bearbeiten.

Die Tivoli Netcool-Software ist auch in der Lage, gemäß festgelegter Richtlinien bestimmte Probleme automatisch zu beheben, um den Zeitbedarf für die Problemlösung zu reduzieren und die Verwaltungsaufgaben zu vereinfachen. In Zusammenarbeit mit dem IBM Business Partner OpenAdvice IT Services GmbH haben Mitarbeiter von ish entsprechende Richtlinien und Event-Informationen definiert, die als Grundlage für Tivoli Netcool dienen.

„Die Tivoli Netcool-Software hilft uns, die Anzahl der Events zu verringern und die Daten mit bestimmten Informationen über Services, regionale Knoten und Kunden in Zusammenhang zu bringen“, urteilt Karl-Heinz Kohne, als Operational Support Systems Manager bei ish verantwortlich für das Netzwerkmanagement. „Die Entscheidung, die Implementierung der Tivoli Netcool-Software zu erweitern, wurde dadurch erleichtert, dass sich die Software in unser vorhandenes Trouble-Ticket-System integrieren ließ. So konnten wir manuelle Prozesse zugunsten größerer Effizienz und schnellerer Antwortzeiten eliminieren.“

Keine Ausfallzeiten

Früher löste ein Systemausfall in einer der Verstärkerstationen des Kabelnetzes von ish bis zu zehn Alerts hoher Priorität aus. Die Tivoli Netcool-Software fasst diese Alerts automatisch zu einem Event hoher Priorität zusammen. Die Flut von Alarmnachrichten ging um den Faktor 10 zurück, während gleichzeitig sichergestellt ist, dass den Events die korrekte Priorität zugeordnet wird. Die Administratoren schätzen, dass auch bei Alerts über das Telefonnetz die Anzahl der Events um den Faktor 10 zurückgegangen ist.

Über eine Schnittstelle zur Kundendatenbank von ish werden die Events mit Daten zu möglichen Auswirkungen angereichert. Wenn ein Alarm ausgelöst wird, ergänzt Tivoli Netcool den Alarmbericht mit Informationen zum Standort und zum Typ der betroffenen Services (Kabel-, High-Speed-Internet-, Sprach- und Digital-TV-Services). Anhand dieser Informationen ist es für die Mitarbeiter im Network Operations Center eine Kleinigkeit herauszufinden, wer und was von einem Netzwerkfehler betroffen ist, sortiert nach Service, Netzknoten und Kunde.

Die Administratoren können auch problematische Situationen erkennen, bevor sie kostspielige Geschäftsausfälle verursachen. Die effektive Einhaltung der Service-Level-Agreements und die Gewährleistung einer hohen Kundenzufriedenheit werden für ish so zum Kinderspiel.

Wichtige Komponenten

Software

- IBM Tivoli Netcool/Impact
- IBM Tivoli Netcool/Webtop

IBM Business Partner

- OpenAdvice IT Services GmbH
-

„Die Tivoli Netcool-Suite unterstützt die effiziente Nutzung unserer Netzwerkressourcen und verbessert die Servicequalität, so dass wir unsere SLAs einhalten können.“

– Karl-Heinz Kohne, Operational Support Systems Manager, ish

„Die Tivoli Netcool-Suite stellt die effiziente Nutzung unserer Netzwerkressourcen sicher und verbessert die Servicequalität, so dass wir unsere SLAs einhalten können“, bestätigt Kohne. „Vor der Implementierung von Tivoli Netcool nahm die manuelle Suche pro Alarm zwischen acht und zwölf Minuten in Anspruch und erforderte eine weitere Arbeitsstunde täglich für die Berechnung der Auswirkungen.“ Und Goebel fügt hinzu: „Mit diesem Schritt allein haben wir eine Zeitersparnis von sechs Minuten pro Alarm erzielt.“

Derzeit implementiert ish auch Tivoli Netcool/Webtop. Dieses Produkt soll benutzerspezifische Sichten der Infrastruktur über das Internet bereitstellen, damit Service-Center-Mitarbeiter den Kunden stets über den aktuellen Status Auskunft geben können. Darüber hinaus kann ish Unternehmenskunden mit Tivoli Netcool/Webtop einen zusätzlichen proaktiven Service bereitstellen, der sie über potenzielle Probleme informiert.

„Mit Tivoli Netcool decken wir potenzielle Probleme auf, bevor sie die Servicebereitstellung beeinträchtigen können“, sagt Goebel. „Unsere Benutzer sind mit dem Tool äußerst zufrieden, und bislang sind noch keine Ausfallzeiten angefallen.“

Zudem bringt uns die Implementierung neuer Services, die vom vorhandenen Mitarbeiterstamm betreut werden können, einen Wettbewerbsvorteil.“

Weitere Informationen

Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner.

Oder besuchen Sie unsere Website unter:

ibm.com/tivoli

Schöpfen Sie den Nutzen Ihrer Tivoli Software voll aus, und werden Sie Mitglied einer der weltweiten, unabhängigen Tivoli User Groups. Informationen über User Groups in Ihrer Nähe finden Sie unter:

www.tivoli-ug.org

Weitere Informationen über ish finden Sie unter:

www.ish.de



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

Netcool, Netcool/Impact, Netcool/Webtop und Tivoli sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

Diese Veröffentlichung enthält Internetadressen von anderen Herstellern als IBM. IBM übernimmt keinerlei Verantwortung für die auf diesen Websites enthaltenen Informationen.

© Copyright IBM Corporation 2006
Alle Rechte vorbehalten.