



REFERENZSTORY

Media Broadcast GmbH

IMMER AUF EMPFANG

Gemeinsam mit OpenAdvice digitalisiert Media Broadcast seine Prozesse und sorgt so für eine bisher nicht dagewesene Transparenz und Zuverlässigkeit der Services

Im Jahr 2010 stand man bei Media Broadcast vor der Herausforderung, das bestehende System zur Steuerung und Kontrolle der Bild- und Tonübertragungsservices zu optimieren. Ziel war es, die Verfügbarkeit der angebotenen Services zu verbessern und im Fall von Übertragungsunterbrechungen nicht nur die Kunden schneller zu informieren, sondern grundsätzlich auch zielgerichteter reagieren zu können. Deshalb kontaktierte Antonio Finas, Leiter OSS Applikationen bei Media Broadcast, verschiedene Beratungsunternehmen. „Schon damals ist uns OpenAdvice mit seiner agilen, ziel- und lösungsorientierten Herangehensweise positiv aufgefallen“, erinnert sich Finas.

Der Lösungsansatz von OpenAdvice war, zunächst für einen vollständigen Daten- und Informationspool zu sorgen. Der Grund: Das bestehende System nutzte vorhandene Daten teilweise unvollständig, so dass im Bedarfsfall wichtige Informationen überhaupt nicht zur Verfügung standen. Ein besonderer Umstand war dabei, dass die Systeme, deren Daten verarbeitet werden mussten, sehr heterogen und die Zusammenführung komplex war. „Damals war die Situation so, dass unsere Service-Qualität sehr stark davon abhängig war, wer gerade Dienst hatte“, verrät Finas. „Das zeigt, dass die Daten, die zur Verfügung standen, vielfach nicht ausreichten, um eine schnelle Fehlerbehebung zu garantieren.“

MEHR ÜBERBLICK DANK SERVICE MONITORING

Gemeinsam mit OpenAdvice führte man eine Systematik ein, die die Dokumentation verbesserte, so dass die Service-Mitarbeiter von Media Broadcast die Zusammenhänge und Folgen von Ausfällen viel einfacher erkennen konnten. Wenn beispielsweise eine Leitung ausfällt, hat das nicht nur Auswirkungen auf einen speziellen Service, sondern verursacht Störungen an verschiedenen Stellen. Finas: „Durch eine solide Dokumentation haben wir damals einen Grundstein gelegt, den wir 2015 mit der Einführung eines Service Monitorings, basierend auf IBM Netcool Operations Insight (NOI) wirkungsvoll ergänzt haben.“

Diese Veränderungen haben zahlreiche Verbesserungen mit sich gebracht, von denen Media Broadcast noch heute profitiert. Bei einem Unternehmen, das mehr als 10.000 Services anbietet und für deren Betrieb eine Vielzahl und Vielfalt an Systemen ineinandergreifen muss, ist deren Verfügbarkeit unverzichtbar. Heute kann der Kölner Übertragungsdienstleister mit seinem bundesweiten Netzangebot auf eine Verfügbarkeit von 99,9 Prozent und eine Reaktionszeit von 10 Minuten verweisen. Das freut nicht nur die Kunden, sondern auch den CTO, Frank Schulz.

OPENADVICE IT SERVICES GMBH

-  Seligenstädter Grund 1
63150 Heusenstamm
-  +49 6104 / 4083-0
-  +49 6104 / 4083-79
-  info@openadvice.de
-  openadvice.de

MEDIA BROADCAST

„ Wir waren auf der Suche nach einem Sparringspartner und OpenAdvice hat uns nicht nur gleich mit seinem ersten Konzept überzeugt, sondern ist in den 10 Jahren unserer Zusammenarbeit zu einer festen Größe in der IT von Media Broadcast geworden.“

Antonio Finas,
Leiter OSS Applikationen,
Media Broadcast GmbH

AUSSCHREIBUNGSGEWINN FÜR REGIONALES DISTRIBUTIONSNETZ

Schulz hatte sich schon lange mehr Transparenz und eine kürzere Melde- und Reaktionszeit gewünscht, wenn es Serviceeinschränkungen gab. Umso erfreuter ist Frank Schulz, dass die OSS Applikations-Abteilung gemeinsam mit OpenAdvice eine Lösung gefunden und erfolgreich umgesetzt hat. Seit 2015 wurden bei diesem Projekt 350 Services für DVB-T2 HD, DAB+ und UKW für eine öffentlich rechtliche Rundfunkanstalt aus Ostdeutschland zur Verfügung gestellt und auch überwacht. Außerdem war seitens des Senders ein monatliches Reporting gefordert und der gewünschte Service Level war gegenüber marktüblichen Vereinbarungen durchaus anspruchsvoll.

Dank der inzwischen digitalisierten Dokumentation und des Monitorings war Media Broadcast in der Lage, bei Störungen oder Ausfällen innerhalb von Minuten zu erkennen, welche Leistungen dadurch beeinträchtigt und welche ausgefallen sind. Dieser neue Qualitätslevel in Kombination mit den guten Erfahrungen in der Vergangenheit überzeugte den Kunden und Media Broadcast bekam den Zuschlag. Alles in allem dauerte dieser Prozess sechs Monate. Allerdings bekam Media Broadcast die Zusage erst drei Monate nach der Präsentation und musste dann innerhalb von weiteren drei Monaten mit der Umsetzung beginnen. Ein Kraftakt, aber auch eine Initialzündung für den digitalen Wandel.

Finas: „Dank unserer neuen Technik hatten wir einen fliegenden Start hingelegt und der Kunde konnte sich überzeugen, wie professionell wir alles im Überblick haben und bei Problemen zeitnah informieren. Unsere proaktive und offene Kommunikation bekam großen Zuspruch.“

AUTOMATISCHES TICKETING

Auch wenn durch das Monitoring schon viel erreicht war, wollte man bei Media Broadcast mehr. „Uns war schnell klar, dass wir jetzt zwar unmittelbar sehen, wenn es eine Störung gibt und welche Auswirkungen diese hat. Es war uns aber auch bewusst, dass im nächsten Schritt immer noch ein Service-Mitarbeiter dafür verantwortlich ist, den Kunden zu informieren“, erinnert sich der Leiter OSS Applikationen bei Media Broadcast.

Gemeinsam mit OpenAdvice entschied man sich deshalb für die Einführung einer Ticketing-Lösung, die aus den Meldungen des Monitoring-Systems automatisch eine Informationsmail an die betroffenen Kunden generiert. „Wir wollten vermeiden, dass die manuelle Arbeit eines Servicemitarbeiters der Flaschenhals des gesamten Prozesses bleibt.“

ZUSCHLAG FÜR BUNDESWEITES DISTRIBUTIONSNETZ

Als 2016 die Ausschreibung für die Distributionsnetze der größten öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten vorlag und in dieser vorgegeben wurde, dass der Übertragungsdienstleister in der Lage sein muss, den Kunden im Störfall innerhalb von 10 Minuten zu informieren, wurde dieser Parameter von Media Broadcast als Ansporn gesehen. „Wir wollten die Ausschreibung gewinnen und wussten, dass wir jetzt liefern müssen“, sagt Finas. Media Broadcast bekam den Zuschlag, hatte damit aber auch ganz konkreten Druck, die vereinbarten Leistungen vertragsgemäß zu erbringen.

Dank der Ticketing-Automatisierung und den Versand der durch das System erzeugten Informationsmails im Störfall, war Media Broadcast abgesichert. Dennoch musste noch einiges an Feinschliff geleistet werden. OpenAdvice und der Übertragungsdienstleister, mit Sitz in Köln, optimierten deshalb Schritt für Schritt die Voraussetzungen für die Erzeugung eines

„ Seit wir das Service Monitoring von OpenAdvice basierend auf IBM Netcool Technologie eingeführt haben, stochern wir bei Ausfällen nicht mehr im Nebel, sondern sind jederzeit informiert und kennen den aktuellen Status.“

Antonio Finas,
Leiter OSS Applikationen,
Media Broadcast GmbH

automatischen Tickets, schließlich musste bis ins Detail definiert werden, wer wann und wie informiert wird. Finas: „Wir wollten mit unseren Mails ja auch nicht wegen jeder Kleinigkeit alle nervös machen und das war bei der Bereitstellung von allein 950 Leitungen eine große Herausforderung.“

OPENADVICE & MEDIA BROADCAST – PARTNERSCHAFT MIT ZUKUNFT

Diese beiden Ausschreibungen und die Zusammenarbeit mit OpenAdvice spielen bei Media Broadcast eine wichtige Rolle – nicht nur aus wirtschaftlicher Sicht, sondern vor allem im Hinblick auf die Digitalisierung und Zukunftssicherheit. „OpenAdvice bringt eine Vielzahl und Vielfalt von Ideen ein und verfügt über eine große Umsetzungskompetenz. Das erzeugt Innovationskraft und sorgt dafür, dass unsere Services und Leistungen sich kontinuierlich weiterentwickeln. Wir haben eine Partnerschaft auf Augenhöhe, weil sich unsere Ingenieure und die Informatiker von OpenAdvice optimal ergänzen. Die Länge und Intensität der Zusammenarbeit sind schon etwas Besonderes, schließlich haben wir gemeinsam die Anzahl der überwachten Services von 300 auf über 10.600 ausgebaut“, sagt Finas.

Doch damit soll noch nicht Schluss sein. Im Gegenteil. Bei Media Broadcast plant man schon ein neues Projekt: die Einführung eines Workflow Managements. Dieses soll helfen, den Betrieb noch stärker zu automatisieren, um Ressourcen zielgerichteter einsetzen zu können, damit die Kollegen mehr Freiraum für andere, weiterführende Aufgaben haben. „Das Beste aber ist, dass die Kollegen aufgrund der positiven Erfahrungen, die sie durch die Digitalisierung gemacht haben und wegen des Lobs, das sie von den Kunden bekommen, uns proaktiv unterstützen. Alle ziehen an einem Strang und das haben wir nicht zuletzt OpenAdvice zu verdanken“, resümiert man bei Media Broadcast.

UNTERNEHMENSPORTRÄT MEDIA BROADCAST GMBH

Media Broadcast ist Teil der freenet Group und als Deutschlands größter, bundesweiter Service Provider der Rundfunk- und Medienbranche Partner für Ihre Digitalisierung. Das Unternehmen projektiert, errichtet und betreibt multimediale Übertragungsplattformen für TV und Hörfunk auf Basis moderner Sender-, Leitungs- und Satellitennetzwerke. Media Broadcast ist Marktführer bei DAB+ und bei DVB-T2 HD, vermarktet die Plattform freenet TV und ist am bundesweiten DAB+ Plattformbetreiber Antenne Deutschland beteiligt. Darüber hinaus vernetzt das Unternehmen Rundfunkanbieter mit seinem hochverfügbaren Glasfaser-Netzwerk und realisiert Produktionen und Übertragungen von Live Events für TV-Sender und Unternehmen. Der Hauptsitz des Unternehmens ist in Köln. Mehrere hundert Service Mitarbeiter sind bundesweit im Einsatz.

UNTERNEHMENSPORTRÄT OPENADVICE

OpenAdvice IT Services GmbH ist Berater und Dienstleister für den erfolgreichen Aufbau kundenspezifischer Lösungen im Bereich IT-Service Operation mit den Schwerpunkten Monitoring und Business Service Assurance. Das Unternehmen wurde im Jahr 2000 gegründet und betreut heute von seinem Standort Heusenstamm bei Frankfurt Kunden in ganz Deutschland und im europäischen Ausland. OpenAdvice deckt als Full Service Dienstleister die Themen Beratung und Integration, Softwareverkauf, Support & Maintenance, Schulungen sowie individuelle Softwareentwicklung ab. Unter den OpenAdvice Kunden sind namhafte Unternehmen aus den Bereichen Telekommunikation, Transport & Logistik, Banking, Luftfahrt sowie weiteren Branchen.

„ Unsere Lernkurve wäre ohne OpenAdvice wesentlich flacher verlaufen. Mit den Experten von OpenAdvice kann ich auch in schwierigen Situationen offen reden und es wird immer lösungsorientiert gehandelt. “

*Antonio Finas,
Leiter OSS Applikationen,
Media Broadcast GmbH*

DAFÜR STEHEN WIR: UNSERE KERNWERTE



KUNDENZUFRIEDENHEIT

Die Zufriedenheit der Kunden mit unseren Leistungen ist die Grundlage einer langfristigen und stabilen Partnerschaft auf Augenhöhe. Die Unternehmensführung und die Mitarbeiter von OpenAdvice betrachten die Kundenzufriedenheit deshalb als den wichtigsten unserer Kernwerte.



PROFESSIONALITÄT

Unter Professionalität verstehen wir eine ergebnisorientierte Arbeitsweise, die sich durch Kompetenz, Wissen und Erfahrung auszeichnet. Eine präzise und ehrliche Kommunikation nach innen und außen ist uns dabei besonders wichtig.



OFFENE KOMMUNIKATION

Offene Kommunikation bedeutet für uns eine ehrliche, vertrauensvolle Feedbackkultur, mit der wir intern Transparenz für ein gutes Betriebsklima schaffen. OpenAdvice kommuniziert ebenso offen und zielgerichtet mit seinen Kunden und Businesspartnern, um gemeinsam Projekte agil und erfolgreich zu managen. Hierfür nutzen wir themenbezogen effiziente Kommunikationskanäle.



QUALITÄT

Qualität heißt für uns, durch unsere Leistungen den Ansprüchen unserer Kunden stets gerecht zu werden. Die Basis hierfür bilden Standards, etablierte Prozesse und eine sorgfältige Planung unserer Arbeit. Daneben kann das gesamte Team jederzeit auf die große Erfahrung dem Unternehmen langjährig verbundener, hoch qualifizierter und loyaler Mitarbeiter bauen.



KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG

Im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung setzen wir vor allem auf permanente Weiterbildung und die regelmäßige Reflexion unserer Projekte und Prozesse.



INNOVATION

Innovation bedeutet für uns die Realisierung neuartiger und fortschrittlicher Lösungen und Verfahren. So gelingt es uns, die Anforderungen unserer Kunden jetzt und in der Zukunft zu erfüllen.