

Triple-Play-Netzwerke im Griff



Als führender Kommunikationsdienstleister benötigt NextiraOne ein leistungsfähiges Werkzeug, das die Performance von Triple-Play-Netzwerken zuverlässig ermittelt und die Überwachung und Fehlerbehebung optimal unterstützt. GeNiEnd2End Network erfüllt diese Anforderungen.

Situation

Immer mehr Unternehmen erkennen die Vorteile konvergenter Kommunikationslösungen. Sie steigen auf Systeme um, die Telefongespräche, Videokonferenzen und Applikationen gemeinsam über eine IP-basierte Netzwerk-Infrastruktur übertragen. Doch was nach Vereinfachung klingt, stellt in der Praxis hohe Anforderungen an die zugrunde liegende Netzwerktechnik und das Service-Management. Besonders echtzeitkritische Anwendungen reagieren sehr empfindlich auf Probleme wie eingeschränkte Bandbreiten, Verzögerungen und Jitter. Eine schlechte Sprachqualität oder Aussetzer bei Konferenzen sind für Unternehmenskunden jedoch inakzeptabel.

Interne IT-Abteilungen sind mit den zusätzlichen Aufgaben des Service-Managements oft überfordert. Daher setzt eine zunehmende Zahl an Firmen auf externe, hochspezialisierte Kommunikationsdienstleister wie NextiraOne, die Kundennetzwerke und -Applikationen überwachen, verwalten und optimieren. Zu den Managed-Services zählen auch Planung, Aufbau und Betrieb der Infrastruktur.

Damit die konvergenten Kommunikationsnetze zufriedenstellend arbeiten, müssen sie permanent überwacht werden. Keine triviale Aufgabe, wie Wolf-Dieter Feddersen von NextiraOne bestätigt: „Unified Communication stellt hohe Anforderungen an das Service-Management. Alle essentiellen Netzwerkparameter müssen über den gesamten Übertragungsweg hinweg überwacht und analysiert werden.“

Da NextiraOne aufgrund seines Erfolgs eine stetig zunehmende Zahl an Netzwerken betreut, brauchte das Unternehmen eine leistungsfähige Test- und Monitoring-Lösung, die sich gut skalieren lässt. Die bisher eingesetzte Lösung erforderte viel Personaleinsatz, war damit aufwendig und teuer. „Techniker mussten regelmäßig Testapplikationen anstoßen, mit deren Hilfe wir dann die Netzwerkparameter ermittelt haben – ein recht aufwändiges Vorgehen. Daher haben wir eine stärker automatisierte Lösung gesucht.“

Lösung

In der Evaluierungsphase stießen Feddersen und sein Team schnell auf das Produkt GeNiEnd2End Network. Diese von IT-Spezialist

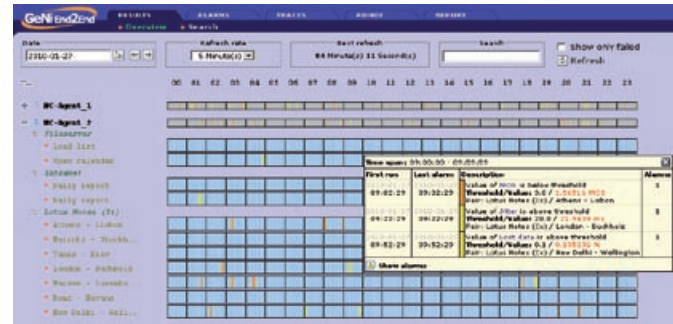
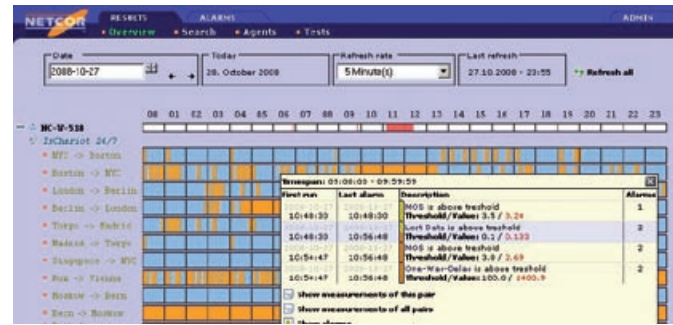
NETCOR vertriebene Assessment- und Monitoring-Lösung ist eine aktive Software für das Testen der Ende-zu-Ende-Performance. Die Management-Suite überwacht rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche die Netzwerkleistung konvergenter Applikationen. Sie ermöglicht zudem eine schnelle Ursachenanalyse bei Problemen mit der Applikationsantwortzeit. Darüber hinaus stellt GeNiEnd2End Network ein Framework bereit, in das sich weitere Test-Tools integrieren lassen.

GeNiEnd2End Network basiert auf der bewährten Netzwerktest-Technologie der IxChariot-Software von Ixia. Im Netzwerk verteilte Agenten tauschen definierte Netzwerktransaktionen auf Applikationsschicht aus. Derzeit sind über 150 Anwendungsskripte verfügbar, zum Beispiel für SAP, Oracle, Lotus Notes, MS-SQL. Auch eigene Testabläufe lassen sich anlegen. Eine zentrale Datenbank speichert die Messergebnisse der automatisierten Tests. Die Visualisierung der Performancedaten und Reports erfolgt über einen Webbrowser.

Das aktive Performance-Managementsystem kann zudem ermitteln, ob die aktuelle Netzwerkqualität für VoIP oder Video-Übertragungen ausreicht. Dazu simuliert das System Ende-zu-Ende-VoIP-Gespräche mit ITU-T-Codex wie G.711, G.723, G.729 und G.726. In jeder Phase einer VoIP-Implementierung kann die Managementsoftware so Aussagen über Netzwerkeigenschaften wie Jitter, Delay und Packet Loss liefern. Darüber hinaus ermittelt sie die Sprachqualität als MOS-Wert.

Über den integrierten Scheduler lässt sich GeNiEnd2End Network zeitgesteuert aktivieren. „Das ist sehr wichtig, um aussagekräftige Messwerte aus konsistenten Langzeitmessungen zu erhalten“, erklärt Feddersen. Denn viele Schwachstellen im Netzwerk lassen sich erst durch Beobachtungen über einen längeren Zeitraum aufspüren.

Vor der Entscheidung für GeNiEnd2End Network hat NextiraOne verschiedene Konkurrenzprodukte evaluiert, einige gezielt für das anspruchsvolle VoIP-Umfeld. Die sehr guten Berichtsfunktionen und die Möglichkeit, das Produkt zeitgesteuert einsetzen zu können, gaben jedoch letztlich den Ausschlag für die Lösung von NETCOR. „Nur GeNiEnd2End Network hat unser Anforderungsprofil vollstän-



dig erfüllt. Besonders beim Reporting, das extrem wichtig ist für das Troubleshooting, konnte kein Produkt der NETCOR-Lösung das Wasser reichen“, erklärt Feddersen.

Implementierung, Betrieb

Die Einrichtung des Systems hat NextiraOne selbst vorgenommen. Vertriebspartner NETCOR stand in der Initialphase beratend zur Seite. „Die Implementierung der Lösung war einfach, nicht zuletzt wegen des sehr guten Supports durch NETCOR“, sagt Feddersen. „Die Mitarbeiter dort sind sehr kompetent, auch Detailfragen hat man uns immer schnell und umfassend beantwortet.“

Die durchdachte Benutzeroberfläche unterstützt Techniker beim Troubleshooting. „Die Bedienung von GeNiEnd2End Network ist bereits nach kurzer Einarbeitung intuitiv möglich, spezielle Schulungen sind nicht nötig“, berichtet Feddersen. „Natürlich muss das Personal über eine fundierte Ausbildung verfügen, um die Ergebnisse korrekt interpretieren zu können.“

Ein weiterer Vorteil: Durch den Einsatz von GeNiEnd2End Network konnte NextiraOne Testverfahren vereinheitlichen und erreicht damit eine höhere Konsistenz über verschiedene Messungen hinweg. Die Ergebnisse lassen sich qualitativ besser miteinander vergleichen, Lösungen durch den Rückgriff auf Erfahrungswerte schneller finden.

Oft gehen zum Beispiel unqualifizierte Störungsbeschreibungen im Helpdesk ein, etwa: „Die Sprachqualität ist am Nachmittag nicht so gut“. Die Techniker nehmen daraufhin eine Langzeitmessung vor. Bei der Auswertung müssen sie trotz der hohen Datendichte sofort erkennen können, in welchem Zeitraum Probleme aufgetaucht sind. Für dieses Ereignis benötigen sie schließlich die detaillierten Messwerte. „GeNiEnd2End Network löst diese Aufgabe vorbildlich. Auf der Zeitachse lassen sich Unregelmäßigkeiten gleich erkennen. Wir können in solche Ereignisse komfortabel hinein zoomen und erhalten eine Übersicht über alle relevanten Verbindungs-details“, sagt Feddersen. „Die Korrelation mit anderen Geschäftsprozessen zeigt schließlich, ob zum Beispiel in diesem Zeitraum ein

Datenbank-Update gefahren wurde oder ob die Priorisierungen richtig gesetzt sind.“ Mit diesem Wissen lassen sich die Probleme schließlich beheben.

Wirtschaftlichkeit

Aktuell hat NextiraOne ein GeNiEnd2End Network-System im Einsatz. Die Anschaffung weiterer Lizenzen ist geplant. „Die Investition in das Tool hat sich voll und ganz rentiert“, erklärt Feddersen. „Wir können Problemstellen nun viel schneller lokalisieren, mit Hilfe der detaillierten Reporting-Angaben analysieren und Fehler dadurch viel schneller beheben. Es ist uns wirklich eine große Hilfe.“

Durch den Einsatz von GeNiEnd2End Network können sich die Techniker nun noch besser auf ihre eigentliche Aufgabe konzentrieren: Die Ergebnisse der Performance-Messungen korrekt zu interpretieren, die richtigen Schlüsse daraus zu ziehen und schnellstmöglich Maßnahmen zur Fehlerbehebung einzuleiten.

Profil NextiraOne

NextiraOne ist mit einer Vertriebs- und Servicepräsenz in 17 Ländern und über 60.000 Kunden der führende Spezialist für Kommunikationslösungen in Europa. Das Unternehmen bietet Planung, Installation, Wartung und Support für den gesamten Kommunikationsbedarf im Bereich Sprache, Daten, Video. Dabei berücksichtigt es auch die Aspekte Mobilität, Sicherheit und Applikationen. NextiraOne liefert Ende-zu-Ende-Kommunikationslösungen, die dank seiner Zusammenarbeit mit den weltweit führenden Technologieunternehmen Kunden optimalen Nutzen bieten.

Weitere Informationen

NETCOR GmbH, 21244 Buchholz in der Nordheide,
Telefon: +49 (0) 4181 909201, www.netcor.de