



REFERENZSTORY

Vodafone Kabel Deutschland

VORBILDICHE DREIECKSBEZIEHUNG

OpenAdvice und IBM bilden zentrale Elemente des Fault- und Service Monitorings von Vodafone

Seit über 15 Jahren pflegt OpenAdvice zu Vodafone eine IT-Partnerschaft, die ihresgleichen sucht. Was 2003 mit der Einführung von Netcool als Fault Management begann, hat sich inzwischen zu einer soliden Partnerschaft zwischen OpenAdvice und Vodafone entwickelt. Damals ging es darum, den Wechsel vom Cisco Info Center zu Netcool möglichst reibungslos zu gestalten. Netcool war zu dieser Zeit noch recht rudimentär und es musste alles so vorbereitet werden, dass 2005 der Massen-Rollout der Internet- und Telefondienste umgesetzt werden konnte. Bei diesem anspruchsvollen Projekt unterstützte OpenAdvice im OSS Bereich mit IBM Netcool und tut dies bis heute.

MEHR KUNDEN BEI GLEICHER SUPPORTMITARBEITERANZAHL

Nach diesem erfolgreichen Start folgte 2008 die Einführung des IBM Performance Managements (IBM Tivoli Network Performance Manager – TNPM) und später des Network Managements (IBM Tivoli Network Manager – ITNM). Der große Vorteil für Vodafone war hier nicht nur die smarte und erfolgreiche Umsetzung dieser beiden neuen Projekte, sondern auch die Kostenersparnis gegenüber Wettbewerber-Lösungen. Bert Großmann, Gruppenleiter Cable Operations: „Die Nutzung der Tivoli Tool Suite hat es ermöglicht, von zunächst 5.000 Kabel-Modem-Kunden auf mehr als 3,5 Mio. Kabel-Modem-Kunden zu wachsen und zwar ohne dass die Anzahl der Mitarbeiter im Vodafone Network Operations Center (1st & 2nd Level) nennenswert erhöht werden musste.“ Bis heute ist das Performance Management damit eine zentrale Säule der zuverlässigen Qualität der Vodafone Kabel Deutschland Dienste.

OPENADVICE IT SERVICES GMBH

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



„Ohne OpenAdvice würden unsere Projekte nicht nur mehr Zeit in Anspruch nehmen und höhere Kosten produzieren, sondern uns würde vor allem die Agilität fehlen.“

Dirk Haegebarth,
Manager Architect Operations OSS,
Vodafone

SEIT 15 JAHREN ARBEITET OPENADVICE MIT VODAFONE ZUSAMMEN

Im Jahr 2013 führte Vodafone NetCam ein, um Störungen im Kabelnetz rechtzeitig einzugrenzen. Das System basiert auf Alarmierungen, der Analyse von Performance-Daten z.B. des IBM Performance Management Systems, des IBM Fault Management Systems sowie von Kunden-Tickets und sorgt dafür, Fehler frühestmöglich zu identifizieren und damit die Effizienz und den Zeitaufwand im Support zu verbessern.

„Updates und Upgrades der IBM OSS Tool-Landschaft werden hierfür von OpenAdvice evaluiert und getestet. Das spart Vodafone eine Menge Zeit und wir können uns auf unser Kernbusiness konzentrieren.“ sagt Nadine Bulang – Gruppenleiterin Service Assurance bei Vodafone.

Nach diesen gemeinsamen Projekten stand bei Vodafone 2016 das Thema Automatisierung auf der Agenda. Auch da überzeugte OpenAdvice mit seinem Angebot und führte 2017 erste Runbook Automation Tests durch – gefolgt von der Implementierung zum Ende des Jahres. Im Frühjahr 2019 schließlich ging IBM Runbook Automation in den Produktivmodus. „Sicherlich hätte man das Runbook-Projekt auch mit jemand anderem umsetzen können, aber OpenAdvice kennt einfach die IT- und Netzwerkkumgebungen und das spart nun einmal unglaublich viel Zeit, wenn man nicht immer alles wieder und wieder erklären muss. Außerdem minimiert sich dadurch das Fehlerrisiko und die Innovationskraft nimmt zu.“, sagt Dirk Haegebarth, Manager Architect Operations OSS.

AKTIVE QUALITÄTSSICHERUNG

Bereits 2014 wurde das Service Monitoring basierend auf dem Fault Management, jetzt Netcool Operations Insight (NOI), eingeführt. Service-Topologien wurden erfasst und in Verbindung mit NOI überwacht. Seit 2019 hat Vodafone ein weiteres IBM Produkt im Einsatz – den Agile Service Manager (ASM). Der Mehrwert dieser Lösung liegt darin, dass sich mit ihm die Qualität der Vodafone Services automatisch überwachen, messen und bewerten lassen, was schlussendlich dazu führt, dass die angebotenen Dienste immer weiter verbessert werden können. Durch den hohen Automatisierungsgrad des ASM sind die Informationen nicht nur schneller verfügbar und auswertbar, sondern die Ergebnisse sind auch weitreichender und aussagekräftiger. Jeanette Fürst: „Wenn man die Services konkret definiert und beschreibt und sie dann konsequent überprüft, lässt sich die Qualität von Services kontinuierlich optimieren – und das macht Vodafone mit dem ASM.“

„Seit 15 Jahren haben wir bei OpenAdvice dieselben Ansprechpartner. Diese kennen sich bestens aus, so dass bei den Projekten immer alles Hand-in-Hand läuft und äußerst effektiv umgesetzt wird.“

*Dirk Haegebarth,
Manager Architect Operations OSS,
Vodafone*

WEITER SO!

Einen hohen Anspruch an sich selbst und die anderen – das ist es, was OpenAdvice und Vodafone und nicht zuletzt deren Partnerschaft auszeichnet. „Wir begegnen uns immer auf Augenhöhe und mit Respekt“, sagt Dirk Haegebarth. „Das Partnerschaftliche ist uns sehr, sehr wichtig und das ist auch unser gemeinsamer Schlüssel zum Erfolg. Anders würde unsere Zusammenarbeit nicht schon so lange erfolgreich funktionieren. „Mit OpenAdvice haben wir einen Partner, auf den man sich jederzeit verlassen kann“, sagt Nadine Bulang, Gruppenleiterin Service Assurance von Vodafone.

Auf der Agenda stehen aktuell diverse Predictive- und Analytics-Themen. Der Wunsch ist es, die Prozesse und Services weiter zu verbessern, damit Vodafone einerseits eine solide IT-Grundlage hat und zum anderen auch die Möglichkeit besitzt, flexibel und schnell auf Marktveränderungen reagieren zu können.

UNTERNEHMENSPORTRÄT VODAFONE

Vodafone zählt zu den führenden Kommunikationskonzernen Deutschlands und bietet seinen Kunden Internet, Mobilfunk, Festnetz und Fernsehen aus einer Hand. Mit über 50 Millionen Mobilfunk-Karten, fast 11 Millionen Breitband-, 14 Millionen Fernseh-Kunden und zahlreichen digitalen Lösungen erwirtschaftet Vodafone mit seinen rund 16.000 Mitarbeitern einen Serviceumsatz von fast 13 Milliarden Euro.

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.

„Zusammen mit OpenAdvice ist es uns gelungen, das enorme Unternehmenswachstum – von ursprünglich knapp 5.000 Modems auf mehr als 3,5 Mio. zu betreuende Endgeräte 2019 – IT-seitig stets professionell und erfolgreich zu unterstützen“

*Bert Großmann,
Gruppenleiter Cable Operations,
Vodafone*



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.