

# MANAGING OTT MESSAGING SERVICES FÜR GLOBALE TELEKOMMUNIKATIONSANBIETER

Sytel Reply wurde von einem Kunden (ein großer globaler Telekommunikationsanbieter) damit beauftragt, eine qualitativ hochwertige Service Assurance bereitzustellen. Über eine Dauer von 12 Monaten unterstützten wir die Bereitstellung und das Management eines neuen wettbewerbsfähigen Messaging-Dienstes für Millionen von Kunden.

## UNSERE ERFAHRUNG

Wir haben mit unserem Kunden, der in mehr als 60 Ländern operiert, an der Bereitstellung und der Unterstützung einer Over-the-Top(OTT)-Messaging-Anwendung gearbeitet, die täglich von Millionen Nutzern verwendet wird. Dieses Messaging-Produkt wurde implementiert, um die Wettbewerbsfähigkeit unseres Kunden im Bereich OTT-Apps zu erhöhen. Das Projekt umfasste die Lieferung einer Produktionsinfrastruktur für Millionen von Kunden, einer Testumgebung sowie die Migration von Kunden aus einem Land zu einer zentralen globalen Plattform. Nach dem Übergang in die Betriebsphase waren wir auch für das Management des Dienstes verantwortlich.

Um die operationelle Exzellenz dieses Dienstes zu gewährleisten, konzentrierten wir unsere Aktivitäten auf die Schlüsselbereiche Service Management, Service Performance Management & Reporting sowie Service Transition & Operations. Diese Kombination ermöglichte es uns, wesentliche Elemente des Service-Management-Zyklus unseres Kunden aufzuwerten.

## UNSER ANSATZ

Unsere Arbeit zielt darauf ab, unseren Kunden in den Bereichen Entwicklung, Bereitstellung und Management ihrer strategischen Hauptressource zu unterstützen: seine Dienstleistungen.



*Kundenorientierte Service Assurance*

## SERVICE MANAGEMENT

Wir leisteten die Koordinationsarbeit für die Bereitstellung von Schlüsselprozessen, die zur Bereitstellung und zum Management von Dienstleistungen für Unternehmen, Nutzer und Kunden auf den vereinbarten Niveaus notwendig sind:

- **Service Level Management** für reaktionsfähige, stabile und wiederholbare IT Service Delivery
- **Continual Service Improvement Management** zur Unterstützung der Konzeption und der Ausarbeitung der kontinuierlichen Verbesserung der IT Services durch einen sorgfältig ausgearbeiteten Service Improvement Plan (SIP).

## SERVICE PERFORMANCE MANAGEMENT UND REPORTING

- **Passivüberwachungsarchitektur und Designlösungen** für Service-Plattformen
- **Integration von Netzwerkperformance und -management** mit verschiedenen operationellen Supportwerkzeugen
- **Service Technical Management**, um sicherzustellen, dass interne und externe technische Stakeholder angemessen liefern, um den Service-Anforderungen unseres Kunden zu entsprechen

## SERVICE TRANSITION UND OPERATIONS

- **Wissensmanagement** zur Sicherung der Geschäftskontinuität
- **Stakeholder Management**, das die Abstimmung mit und zwischen unserem Kunden und relevanten Supportteams sicherstellt
- **Service Test Management**, das bestätigt, dass der Service allen Geschäftsanforderungen des Kunden entspricht.

### SERVICE MANAGEMENT

	AKTIVITÄTEN	ERGEBNIS
<b>Service Level Management</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pflege</b> des Service Level Management Framework</li> <li>• <b>Identifizierung</b> neuer und geänderter Service-Anforderungen</li> <li>• Service Level <b>Monitoring</b> und Reporting</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service-Acceptance-Kriterien</li> <li>• Service-Level-Bericht</li> <li>• Überarbeiteter Service-Level-Requirements-Bericht</li> </ul>
<b>Continual Service Improvement Management (CSI)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Prüfung</b> von Management-Informationen (MI) und Trends, um sicherzugehen, dass die Services den vereinbarten Service-Levels entsprechen</li> <li>• Durchführung regelmäßiger <b>Maturity-Assessments</b> zu Aktivitäten und Rollen, die mit dem Prozess in Verbindung stehen, um Gelegenheiten, Verbesserungen und/oder potenzielle Probleme aufzuzeigen</li> <li>• <b>Ad-hoc Empfehlungen</b></li> <li>• Durchführung von <b>Service Reviews</b>, um weitere CSI-Möglichkeiten zu erkennen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monatlicher Service-Review-Bericht</li> <li>• Service Improvement Plan (SIP)</li> </ul>

### PERFORMANCE MANAGEMENT UND REPORTING

	AKTIVITÄTEN	ERGEBNIS
<b>Passivüberwachungsarchitektur und -design</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klärung der <b>Service-Plattform-Komponenten</b> und Überwachung der Anforderungen des Services</li> <li>• Identifizierung der <b>Prüfungsanforderungen</b> des Services und des Aufbaus der Infrastruktur</li> <li>• Identifikation der <b>Passivüberwachungspunkte</b> und der benötigten TAM*-Infrastruktur auf der Basis von Prognosen zum Datenverkehrsvolumen und Lieferantenempfehlungen</li> <li>• <b>Verbindung mit allen Lieferanten</b> der TAM-Ausrüstung zur Koordinierung von Spezifikationen, Preisangeboten und Beschaffung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektplan</li> <li>• Spezifikation von Anforderungen</li> <li>• High-Level-Design</li> <li>• Stückliste</li> <li>• Low-Level-Design</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterstützung bei der Bereitstellung der Stückliste für die Prüfungshardware, Verbindung zu Lieferanten, um Spezifikationen, Preisangebote <b>und Beschaffung</b> zu koordinieren</li> <li>• <b>Architektonische Anleitung</b> für die TAM- und Prüfungslösung nach Bedarf</li> </ul>	
<p><b>Service Technical Management</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enge <b>Zusammenarbeit mit den technischen Teams des Kunden</b>, um technische Informationen zu erfassen und Zuweisungen der für das Lösungsdesign wesentlichen Logikressourcen zu sichern</li> <li>• <b>Beaufsichtigung</b> von Drittanbietern für Network Packet Broker und Messeinrichtungen zur Spezifizierung, Beschaffung, Installation und Konfiguration der Lösungskomponenten</li> <li>• Integration und <b>Konformität</b> mit den Sicherheits- (AAA), Network- Inventory-, Netzwerkmonitoring-, Service-Reporting- und B&amp;R+-Systemen des Kunden</li> <li>• Beaufsichtigung <b>der End-to-End-Prüfung</b> und Annahme der Lösung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IP LLD</li> <li>• Umgebungsanforderungen und -zuteilungen</li> <li>• Cable Sheets</li> <li>• Kommunikationsmatrizen</li> <li>• Überwachung Bestellung und Lieferung</li> <li>• Implementierung der Lösung</li> <li>• Benutzerakzeptanztest</li> </ul>
<p><b>Integration von Netzwerk-performance und -Management</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Integration</b> der Passivüberwachungslösung in die Architektur der Serviceplattform</li> <li>• Integration mit <b>Netzwerkmanagement</b>-Systemen</li> <li>• Integration mit <b>Service-Reporting</b>-Systemen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Netzwerkverkehrsdaten für weitere Verarbeitung</li> <li>• Netzwerkmonitoring-Daten</li> <li>• Service-Reporting-Daten</li> </ul>

SERVICE TRANSITION AND OPERATIONS		
	AKTIVITÄTEN	ERGEBNIS
<b>Knowledge Management (KM)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erfassung der <b>KM-Anforderungen</b></li> <li><b>Dokumentation</b> aller Prozess- und operationellen Vereinbarungen in einer zentralen Ablage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vollständige End-to-End-Betriebsanleitung</li> <li>Operating Level Agreement</li> <li>Detailliertes Support-Modell</li> <li>Kontaktdaten der relevanten Supportteams</li> </ul>
<b>Stakeholder Management</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abhalten wöchentlicher Sitzungen mit unserem Kunden, um den <b>Status</b> der Projekte zu besprechen</li> <li>Teilnahme an internen <b>Projektmeetings</b> für unseren Kunden zur Besprechung offener Punkte und Abstimmung mit dem übrigen Projektteam</li> <li>Durchführung mehrerer Meetings mit Supportteams, um eine <b>bewegliche</b> Service-Support-Struktur aufzubauen</li> <li>Sicherstellung der vollen <b>Transparenz</b> des Servicefortschritts für unseren Kunden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ein wöchentlicher Bericht über den Projektfortschritt wurde dem Kunden zur Verfügung gestellt</li> </ul>
<b>Service Test Management</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zusammenarbeit mit den <b>Supportteams</b>, um verschiedene Szenarios für die Prüfung des Incident Management des Services auszuarbeiten und eine vollständige Checkliste aller für die Neuaufnahme eines Kunden in den Service benötigten Elemente zu erstellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onboarding-Anleitung für Supportteams</li> <li>Ein klares Supportmodell für das Incident Management Testing Template mit Richtlinien</li> </ul>

## WIRKUNG

Ergebnisse unseres Engagements waren:

- Fristgerechtes Roll-out des Dienstes auf den Markt
- Der Service wurde bereitgestellt und unterstützt, um den Anforderungen und Erwartungen des Unternehmens zu entsprechen.
- Der IT-Service wird regelmäßig überprüft, um sicherzugehen, dass er mit den sich ändernden Unternehmensprioritäten übereinstimmt.
- Ein kontinuierlicher Fokus auf qualitative Verbesserung, Kostensenkung, verbesserte Effektivität und Effizienz des IT-Services
- Optimierung der Geschäfts- und Betriebsabläufe
- Zeit- und Kosteneinsparung bei der Ausbildung neuer Mitarbeiter
- Unterstützung der Business-Continuity-Anforderungen
- Koordination verschiedener Teams im Unternehmen zur Zielerreichung
- Bereitstellung einer End-to-End-Sicht auf wichtige Servicesupport-Teams

## UNSERE ARBEITSWEISE

Wir arbeiten mit allen unseren Kunden als verlässlicher Partner zusammen und richten unseren Fokus klar darauf aus, ihre Unternehmen, Services und Systeme zu ertüchtigen. Wir stellen proaktive, sympathische und hoch qualifizierte Teams zur Verfügung, um wichtige Kernprobleme anzugehen. Unsere Arbeitsweise stellt sicher, dass wir auf transparente Weise produktiv bleiben, um wirkungsvolle und langfristige Resultate zu gewährleisten.



Das zur Reply-Gruppe gehörende Unternehmen Sytel Reply ist der Spezialist auf den Märkten Telekommunikation, Medien und Unterhaltung (TM&U). Die Mission von Sytel Reply ist es, die Kunden bei ihren Technologie- und Geschäftsinnovationsprozessen durch die Planung, Entwicklung und Verwaltung von Lösungen für Networking, BSS und OSS sowie mobilen Anwendungen innerhalb des Markts für TM&U-Dienstleistungen zu unterstützen. Sytel Reply verfügt dank seiner umfassenden Kompetenzen und langjährigen Erfahrung über ein Team hochqualifizierter Fachkräfte, das in der Lage ist, jedes Programm für End-to-End-Geschäfte und Technologieumsetzung zu verwalten.

Reply  
[www.reply.com](http://www.reply.com)