

MX1 entscheidet sich für internationalen Atlassian-Einsatz anarcon unterstützt beim Aufbau von semi-automatischem Ticketing für Signal-Monitoring

MX1, einer der weltweit führenden Anbieter von Mediendienstleistungen, setzt bei der standortübergreifenden Standardisierung und Optimierung des Ticketings im Signal-Monitoring auf eine Atlassian-basierte Lösung, eingeführt durch anarcon und IS4IT. Der Produktivstart ist für die zweite Jahreshälfte 2018 geplant.

Oberhaching/Unterföhring (Deutschland), 02.08.2018 - Das international erfolgreiche Unternehmen verbreitet über 3.000 TV-Kanäle, verantwortet die Ausspielung von über 500 Sendern und stellt für mehr als 8.400 Stunden Inhalte auf Video-on-Demand-Plattformen und Streaming-Diensten zur Verfügung. Die Services werden von München, New York, Tel Aviv und Bukarest aus angeboten, um optimale Verbindungen zu den verschiedenen Satelliten herzustellen.

Internationaler Erfolg setzt Top-Qualität voraus

Bei der Übertragung sind sehr hohe Qualitätsanforderungen zu erfüllen. In den Verträgen mit den Kunden sind SLAs mit einer Verfügbarkeit von 99% und mehr vereinbart. Um diesen hohen Standard zu gewährleisten, hat man bereits seit Jahren ein äußerst ausgereiftes Monitoring zur Signalüberwachung sowie verschiedene Ticketing-Systeme zur Meldung und Dokumentation von Störungen im Einsatz.

Zur weiteren Optimierung der Prozesse und zur Vereinfachung des internationalen Controllings wollte man in einem weiteren Schritt, die Ticketing-Prozesse weltweit standardisieren. Die dafür erforderliche Lösung muss in der Inhouse-Cloud installiert werden können, alle internationalen Standorte unterstützen und die in Betrieb befindlichen Monitoring-Systeme effizient integrieren. Darüber hinaus müssen die Besonderheiten der unternehmensspezifischen SLAs berücksichtigt werden können. Für die Umsetzung beauftragte man anarcon, ein Unternehmen der IS4IT Group. Das maßgeschneiderte Konzept zur Einführung von Jira und Confluence mit entsprechenden Erweiterungen überzeugte.

Agile Projektmethodik für ein komplexes Projektumfeld

Die Einführung eines globalen Ticket-Systems für Störungsmeldungen, das die semi-automatische Ticket-Generierung mit kundenspezifischer SLA-Berechnung unterstützt, bietet sowohl fachlich/technisch als auch organisatorisch verschiedene Herausforderungen.

„Nicht unterschätzen darf man die Arbeit in verschiedenen Zeitzonen sowie die unterschiedlichen Arbeitswochen, wenn man von Deutschland aus mit Teams in den USA und Israel zusammenarbeitet“, sagt anarcon Projektleiter Roland Bürk. „Aber seit dem Projektstart im vergangenen Jahr haben wir – nicht zuletzt dank der agilen Projektarbeit – schon sehr gute Fortschritte erzielt.“

Für den Produktiveinsatz des Ticketing-Systems wurde eine virtuelle Cloud-Infrastruktur aufgebaut. Die Installation der Umgebung erfolgt automatisiert über Ansible, sodass die Infrastruktur bei Bedarf auf Knopfdruck neu deployed werden kann.

Zunächst wurde eine gemeinsame Datenstruktur aufgebaut, die die Übernahme der bereits vorhandenen Daten aus den bisherigen CMDB-Systemen erlaubt. Ein zentrales Asset Management – also sämtliche Leistungen zu den Services von MX1 inklusive technischer Dokumentation wie Satellitenfrequenzen oder dem Netzwerk der Videosignale – wurde mithilfe des Jira Add-ons Insight abgebildet, das direkt in das Jira Service Desk eingebunden ist. Die Anbindung von Drittsystemen über verschiedene Schnittstellen wird unterstützt und die Active Directories inklusive Single-Sign-On der unterschiedlichen Standorte integriert.

Da Jira nur ticketbezogene SLAs und Analysen unterstützt – wie viel Zeit ist bis zur Ticketannahme verstrichen, wie lange dauerte es bis zum erfolgreichen Abschluss – wird durch anarcon eine kundenspezifische SLA-Berechnung implementiert, die eine Aggregation mehrerer Tickets in Relation zu den in Insight dokumentierten Services ermöglicht und in den meisten Fällen monatsbezogene Vorgaben in Bezug auf Ausfälle bewertet. Das Ticket-System soll im Herbst 2018 in Betrieb gehen.

„Mit anarcon und IS4IT haben wir die richtigen Partner für unser Projekt gefunden. Die Mitarbeiter bringen nicht nur sehr fundierte Expertise in Bezug auf Atlassian mit, sondern sind auch im Bereich virtueller Infrastruktur ausgesprochen erfahren. Nach dem bisherigen Projektverlauf sind wir zuversichtlich, dass das Team die ambitionierten Termine halten wird“, sagt Markus Prahl abschließend.

Unternehmensprofil anarcon

anarcon, ein Mitglied der IS4IT Gruppe, ist ein Beratungshaus im agilen Software-Umfeld. Das Unternehmen bietet Consulting für innovative Atlassian-Lösungen für IT- und Non-IT-Unternehmen, von der Implementierung bis hin zur Prozessgestaltung, und gestaltet die digitale Zukunft und Transformation für hochanspruchsvolle Kunden. Darüber hinaus schafft anarcon Lösungen in komplexen Finanzstrukturthemen.

Unternehmensprofil IS4IT

Die IS4IT ist ein inhabergeführtes, unabhängiges IT-Unternehmen mit über 300 Mitarbeitern, das seinen Kunden durchgängige Komplettlösungen und Dienstleistungen für ihre gesamte IT- und Prozesslandschaft bietet. Mit den Schwerpunktthemen Beratung, Informationssicherheit, Applikationen, Rechenzentrum und Infrastruktur, Endgeräte und Service Desk setzen wir die Anforderungen im Mittelstand, von Großunternehmen und internationalen Konzernen effizient um.

Kontaktinformationen für Rückfragen

IS4IT GmbH
Bernadette Bimmerle
Grünwalder Weg 28b
82041 Oberhaching

telefon +49 89 6389848-0

marketing@is4it.de
www.is4it.de