



Optimierter Support durch zentrales Log-Management

Der Telekommunikations-Netzbetreiber Tele-Tec sorgt mit IT@WORK ProLog für schnellen Kundenservice und schlanke, ressourcenschonende Prozesse.

Kunde:



Anforderungen:
professionelle IT-Dienstleistungen
rund um moderne Telefonie-Systeme

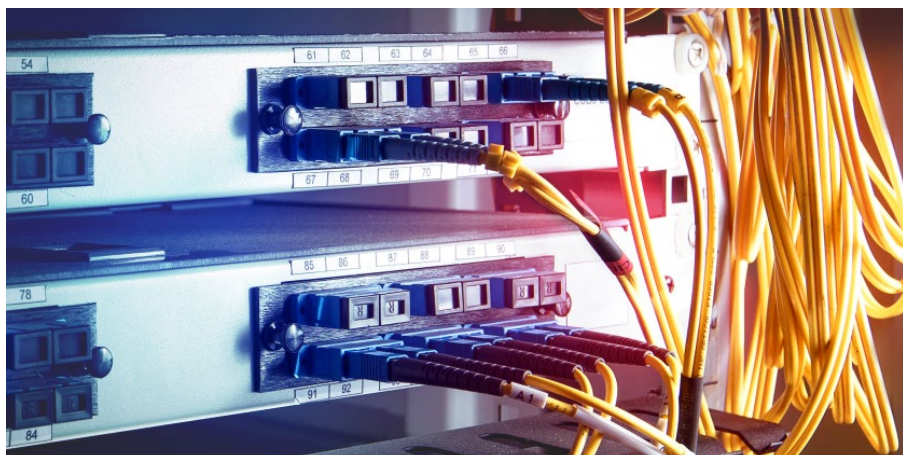
Lösung:
IT@WORK ProLog

Ein störungsfreier Betrieb der VoIP-Telefonie ist für Unternehmen unverzichtbar. Der Telekommunikations-Netzbetreiber Tele-Tec setzt auf ein zentrales Log-Management, um die Fehlersuche zu erleichtern und Geschäftskunden nicht nur schnell, sondern auch präventiv unterstützen zu können.

Umfassende Beratung sowie Implementierung und Betrieb von VoIP-Netzwerken: Die Wiener Tele-Tec GmbH bietet Unternehmen unterschiedlichster Größe professionelle IT-Dienstleistungen rund um moderne Telefonie-Systeme. Der Telekommunikations-Spezialist leistet für viele Kunden auch den laufenden technischen Support der Lösungen im VoIP- und SIP-Bereich.

Als kleinerer, agil ausgerichteter Dienstleister ist Tele-Tec dabei auf schlanke und möglichst effiziente Prozesse angewiesen. Tritt bei einem Kunden eine Störung der Telefonanlage auf, wird naturgemäß eine schnelle Lösung erwartet. Für ein zeitnahes Troubleshooting kommt dabei dem Thema IT-Monitoring eine besondere Bedeutung zu. Der Schlüssel liegt dabei vor allem in den Logfiles, wie Tele-Tec-Geschäftsführer Christian Köhler berichtet:

„Die für unsere Produkte relevanten Systeme, ob Session Border Controller, Cloud-Telefonanlage oder Firewalls, produzieren jede Menge Logfiles. Die Herausforderung bestand darin, diese relativ unstrukturierten Daten, die aus verschiedenen Quellen kommen, für uns sinnvoll nutz- und durchsuchbar zu machen.“



US-Cloud-Lösungen schieden aus Datenschutzgründen aus

Die Wiener TK-Experten sahen sich am Markt verschiedene Log-Management-Lösungen näher an. Bei vielen davon handelte es sich um cloudbasierte Systeme US-amerikanischer Hersteller. Dies erschien grundsätzlich problematisch, da beim Log-Management sehr große Mengen an Daten erhoben werden. Diese werden zwar in der Regel anonymisiert. In Situationen wie etwa beim Aufklären eines Datenverlustes oder eines Zwischenfalls kann es jedoch notwendig sein, den Personenbezug wieder herzustellen. Speziell vor dem Hintergrund der Regelungen der EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO) schieden diese Anbieter deshalb aus.

Dies war jedoch nicht der einzige Aspekt. Auch die Preis- und Lizenzmodelle vieler bekannter Log-Management-Anbieter sagten Tele-Tec nicht zu. Denn sie waren volumenbasiert, was eine genaue Planung der tatsächlich anfallenden Kosten erschwerte – gerade für kleinere Unternehmen ein schlecht kalkulierbares Risiko.

Mit der Lösung IT@WORK ProLog des Anbieters NETZWERK Software GmbH hingegen, die von ProSoft vertrieben wird, stieß man bei den Recherchen auf ein in Deutschland entwickeltes Log-Management- und -Audit-System, das auch On-Premises betrieben werden kann. Das nicht auf dem Datenvolumen,

sondern der Zahl der Benutzer basierende Lizenzmodell passte darüber hinaus deutlich besser zu den Vorstellungen von Tele-Tec.

Übersichtliche Strukturierung der Log-Daten in einem zentralen System

Nachdem sich IT@WORK ProLog auch im Rahmen eines Proof of Concept bei dem Telekommunikations-Dienstleister bewährt hatte, stand die Entscheidung relativ schnell fest. Innerhalb kurzer Zeit wurde IT@WORK ProLog bei Tele-Tec implementiert und die sogenannten „Kollektoren“ wurden aktiviert, über die die Logdateien von verschiedenen Systemen und Servern gesammelt werden. Individuelle Filter und Farbmarkierungen erleichtern die Strukturierung der Logdaten und über personalisierte Dashboards werden alle benötigten Informationen übersichtlich dargestellt.

Das Hauptaugenmerk liegt dabei auf der Fehleranalyse, um den betreuten Geschäftskunden einen schnellen Support bieten zu können. Zu den „Klassikern“ zählt dabei etwa der Paketverlust bei der VoIP-Telefonie, der zu einer unzureichenden Gesprächsqualität führen und beispielsweise mit fehlerhaften Firewall-Einstellungen oder Problemen mit der Upstream-Performance zusammenhängen kann. Auch die Anmeldung der VoIP-Geräte stellt einen häufigen Support-Anlass dar. Hier kommen darüber hinaus auch Sicherheitsaspekte

ins Spiel. Denn nicht erfolgreiche Anmeldungen können auch ein Hinweis auf einen versuchten Angriff auf das jeweilige Netz sein.

Christian Köhler und sein Team nutzen IT@WORK ProLog explizit aber auch, um es idealerweise gar nicht erst zum Supportfall kommen zu lassen:

„Der beste Supportfall ist für uns der, den der Kunde überhaupt nicht mitbekommt und bei dem er dadurch gar nicht erst zum Telefonhörer greift. Wir nutzen das zentrale Log-Management deshalb auch intensiv dafür, anhand von Ereignissen zu lernen und zu verstehen, wie sich diese eventuell bereits im Vorfeld in den Logs abgezeichnet haben. Auf diese Weise lassen sich bestimmte Muster erkennen und wir können in Zukunft bereits präventiv eingreifen. Dabei kann es sich zum Beispiel um Telefone mit einem Softwarefehler handeln, die in der SIP-Registrierung bestimmte Auffälligkeiten zeigen. Durch einen Neustart des Telefons lässt sich dies beheben, ohne den Kunden zu beeinträchtigen. Für uns sind das echte Win-Win-Situationen. Denn während wir einerseits unseren Kunden optimalen Service bieten können, senken wir andererseits unseren Supportaufwand und benötigen weniger Ressourcen.“

Abdeckung von Compliance-Anforderungen

Auch wenn das IT-Monitoring für Tele-Tec eindeutig im Vordergrund stand: Inzwischen hat der Dienstleister als positiven Nebeneffekt auch die regulatorischen Möglichkeiten von IT@WORK ProLog zu schätzen gelernt. So lassen sich mit Compliance-orientierten Audit- und Reporting-Funktionen beispielsweise auch die Anforderungen von Unternehmen und Organisationen erfüllen, die die Einhaltung von Regularien wie EU-DSGVO, BSI-KRITIS (Deutsches IT-Sicherheitsgesetz), die ISO-Normen 27001/27019, MaRisk (BAIT/VAIT) oder VDA-ISA (TISAX) dokumentieren müssen.