



## Durchblick bis an die Spitze

UPC ist eine führende Anbieterin von Kommunikation und Unterhaltung in der Schweiz. Rund 1,5 Millionen Kunden vertrauen ihren vielfältigen Produkten für Fernsehen, Internet, Telefonie und Mobilfunk (Quadruple-Play). Kundenzufriedenheit steht für UPC an erster Stelle und das Unternehmen legt grössten Wert darauf zu wissen, wie es ihren Kunden geht. Die lückenlose End-to-End Überwachung der Services inklusive den dazugehörigen IT-Komponenten ist darum ein Muss. Damit das reibungslos funktioniert und auch das Management von UPC jederzeit über den Status der Services informiert ist, kommen die Produkte und Services von SKOOR zum Einsatz.

### Ziele

Auf einen Blick den konsolidierten Zustand der Kunden-Services erkennen können

Rundum Ansichten von Services können auf einzelnen Dashboards dargestellt werden

Visualisierung komplexer Fehlerbilder um frühzeitig eingreifen zu können bevor eine Eskalation nötig ist

### Umfang

Übersichtliche, ansprechende und aussagekräftige Darstellung von Störungen der Quadruple Play Services

Etablieren von Schnittstellen zu Daten Quellsystemen

Sammlung und Korrelation Service relevanter Daten in SKOOR

### Nutzen

Momentane Situation der Services ist für verantwortlichen Manager sofort erkennbar, auf PC oder Mobile Devices

Darstellung von historischen Daten unabhängig von der Lagerdauer auf Drittsystemen

Einfacher Zugang zu aktuellen kritischen Business Informationen

Im Herbst 2019 startete UPC mit dem 1Gbit/s Internet für alle. Um so hohe Bandbreiten gewährleisten zu können, hat das Unternehmen massiv in ihre Technologie und das Monitoring investiert. In einem zweiten Schritt wurde jetzt ein Management-Dashboard aufgebaut, welches es auch der Unternehmensführung erlaubt, jederzeit den Durchblick aller Services des Quadruple-Play-Anbieters zu bekommen.

## Optimale Sicht für das Management

Die Technik bei UPC hat schon lange die bestmöglichen Informationen über den Status der Netze und aller vorhandenen Komponenten. Mit diesem Projekt soll nun auch das Management eine optimale Sicht auf die Dinge bekommen und zwar so, wie es der Führung am besten dient. Dabei kommen natürlich ganz andere Kriterien zum Einsatz als dies bei der Technik nötig ist.

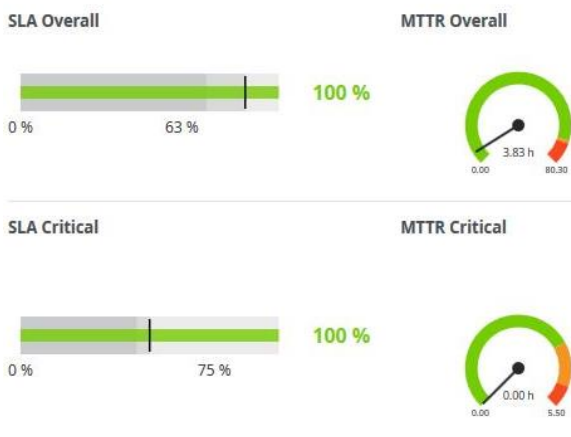
Beim neu zu bauenden Management-Dashboard wurde grosser Wert auf die Darstellung der Störungen der vier Services gelegt, welche einen direkten Einfluss auf die Kunden haben.

Ebenso sollten besondere Vorfälle, welche die Servicequalität beeinträchtigen können, sichtbar eingebaut werden, wie das von News-Tickern bekannt ist. Dies alles ist zusammengefasst in eine schnelle Übersicht, welche dem Management den Gesundheitszustand sowie Status des Netzes zeigt.

## Einfach, aber dennoch anspruchsvoll

So einfach es war, die Anforderungen an das Management-Dashboard zu definieren, so schwierig war es dann, die notwendigen Schnittstellen bereitzustellen. Für CTO Markus Bucher war es sehr hilfreich, dass SKOOR die Erstellung solcher Dashboards richtig gut beherrscht, so dass er und sein Team sich ganz auf die Bereitstellung der Daten konzentrieren konnten. Die Daten, welche im Dashboard konsolidiert werden sollten, kamen aus unterschiedlichsten Quellen und von verschiedensten Orten, so dass entsprechende Schnittstellen erst gebaut werden und Daten vor der Konsolidierung abgeholt werden mussten. Einzelne Daten mussten sogar in einer Datenbank zwischengelagert und so aufbereitet werden, dass sie dann in der SKOOR Engine konsolidiert werden konnten. "Das waren echte Herausforderungen," bestätigte Markus Bucher, "wir wussten zwar, dass das eine anspruchsvolle Aufgabe werden würde, waren dann aber doch etwas überrascht, wie gross die Herausforderung dann in der Realität war."

### SLA & MTTR

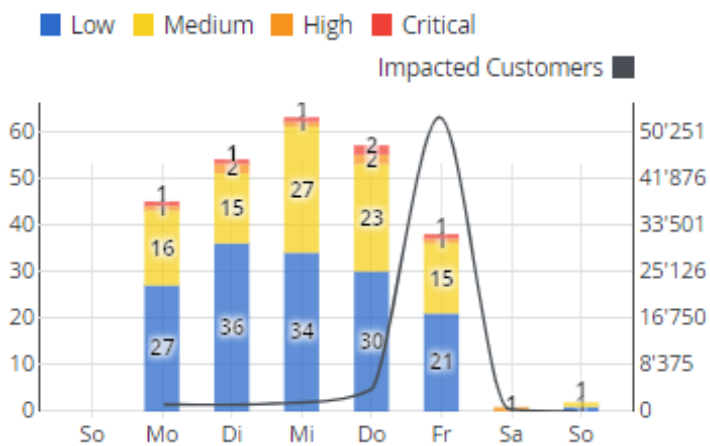


## Dank guter Vorbereitung direkt ans Ziel

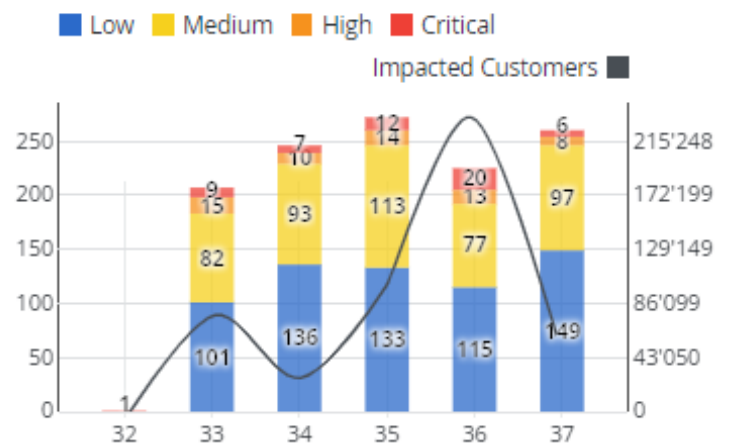
Oft ist es in solchen Projekten nicht ganz einfach festzulegen, was letztendlich alles in ein Management-Dashboard kommen soll. Diese Hürde hat UPC aber leicht genommen, da man ganz zu Beginn des Projekts eine Konzeptphase gestartet hat. In dieser Phase wurde festgelegt, welche Ansichten im Dashboard abgebildet und welche Daten wie dargestellt werden sollen. Die Zielvorstellungen und das, was mit dem Projekt erreicht werden soll, wurde in der Konzeptphase genau festgelegt, so dass diese rasch abgeschlossen werden konnte.

Die Knochenarbeit musste dann in der Umsetzung geleistet werden: Denn die Ermittlung, wo die Daten herkommen, wie sie zusammengeführt und verarbeitet werden sollten, hatte es in sich. Es mussten auch entsprechende Thresholds und Filter gesetzt werden, so dass die Daten dann letztendlich wunschgemäss dargestellt werden konnten.

### Changes last 8 days



### Changes last 5 weeks



## Gewappnet für die Zukunft

Bereits Mitte 2019 hat UPC entschieden, dass das Management eine bessere Sicht auf die Qualität der Services bekommen sollte. Ziel war es, dass die verantwortlichen Manager bereits am Morgen beim Betreten des Büros, auf einen Blick sehen können, wie der Status der Serviceverfügbarkeit in ihrem Verantwortungsbereich aussieht und im Falle einer grösseren Störung eingreifen kann, bevor eine Situation eskaliert. Dieses Ziel sollte nicht mittels eines statischen Reports, sondern mit Hilfe eines near-real-time Dashboards erreicht werden. Für den verantwortlichen Manager ist auf dem Dashboard sofort erkennbar, wie im Moment die Situation ist, wo gerade Störungen oder geplante Veränderungen vorliegen und wie gut der Erfüllungsgrad der SLAs (service level agreements) ist.

Des Weiteren kann das Dashboard auch Auskunft über die letzten 24 Stunden sowie die letzte Woche geben. Der Manager kann auch sehen, wie gut das Unternehmen in der Störungsbehebung ist und wieviel Zeit bis zur Behebung der Störung vergeht (meantime-to-repair). Des Weiteren kann auf historische Daten zugegriffen und somit gesehen werden, was in den letzten Tagen und Wochen gelaufen ist. Dank dem Rückblick auf über ein Jahr, sind auch saisonale Entwicklungen und Tendenzen festzustellen.

Das Management-Dashboard ist auch ein Führungssystem, welches es dem Manager erlaubt aktiv zu werden, ohne dass er die Leute in der Technik oder im NOC (network operations center) stören muss, um die für ihn relevanten Informationen zu bekommen. Denn er sieht auf einen Blick, wie die Situation im Moment aussieht. Die Sicht im Dashboard ist ganz bewusst stufengerecht gewählt, so dass der Manager dank einer high-level Übersicht nicht Gefahr läuft Mikro-Management zu betreiben. Will er einen Drill-down machen oder einen tieferen Einblick in die Situation bekommen, kann er die dafür verantwortlichen Personen im Operations kontaktieren.

## Blick nach vorn

Seit April 2020 ist das Management-Dashboard aktiv. Für das UPC Management geht es jetzt darum, mit dem neuen Werkzeug zu arbeiten und zu beobachten, ob und wie die gewünschten Anforderungen erfüllt werden. Im Laufe der Zeit soll das Werkzeug nicht nur dem Management im Bereich "Technology" sondern auch in anderen Geschäftseinheiten zur Verfügung gestellt werden. Eine erste Bestätigung über die Verlässlichkeit des Werkzeugs konnte bereits erreicht werden, denn die Informationen, welche das Management-Dashboard zeigt, stimmen exakt mit den jeweiligen Wochen-Reports aus dem Betrieb überein. Der grosse Nutzen, den das neue Management-Dashboard bringt, ist die Übersicht über die Verfügbarkeit aller Services, welche UPC ihren Endkunden anbietet. Dank der Aktualität des Dashboards kann sofort gesehen werden, was der Status ist und dank der hinterlegten Thresholds kann das Management sehen, ob man sich im grünen, gelben oder bereits im roten Bereich befindet. Besonders hilfreich ist es, die Qualität der Services aus Kundensicht zu sehen.

Im Dashboard wird nicht nur einfach die Situation eines Dienstes dargestellt, sondern diese wird auch mit dem Anrufverhalten im Kundendienst abgeglichen. So wird klar deutlich, welchen Einfluss die Störung tatsächlich auf die Kunden hat. Oft werden Störungen beim Kunden gar nicht wahrgenommen und das zu sehen ist enorm hilfreich. Im Gegenzug gibt es aber auch vermeintlich kleine Störungen, welche aber bei den Kunden eine grosse Auswirkung zeigen und das zu sehen hilft enorm dabei, richtig zu handeln. "Dank diesen wichtigen Informationen ist es unserem Management möglich, das Kundenerlebnis wahrzunehmen und sich dementsprechend zu verhalten," zieht Markus Bucher Fazit.

Jetzt muss sich das Dashboard im täglichen Einsatz bewähren und laufend unter Beweis stellen, dass es den Nutzen erbringen kann, den sich UPC aus dem Einsatz erhofft.

*"Dank diesen wichtigen Informationen ist es unserem Management möglich, das Kundenerlebnis wahrzunehmen und sich dementsprechend zu verhalten."*

**Markus Bucher**

VP Integration & Operations CHAT