

Maximale Erreichbarkeit rund um die Uhr

Für Kunden und Interessenten nicht erreichbar sein, das Servicebüro quasi offline, kein Nachrichtenaustausch mit Kollegen oder Geschäftspartnern, kein Zugriff von mobilen Endgeräten – eine Katastrophe. Um ungeplante Ausfallzeiten auf ein Mindestmaß zu reduzieren, müssen Störungen und Engpässe früh erkannt werden, damit schnell reagiert werden kann.

Gerade vor dem Hintergrund von ALL-IP sind sich viele Unternehmen über die letztendlichen Konsequenzen der Betriebssicherheit und Fernwartungsmöglichkeiten noch nicht im Klaren. Konnten die Telefonsysteme bisher typischerweise mit Dial-In/Remote-Access-Lösungen (RAS) angewählt werden, ist dieser Zugang künftig versperrt.

Was bisher, in der Ära von ISDN, noch über Direkteinwahl möglich war, funktioniert im NGN mit SIP-Protokoll nicht mehr. Bei einem Systemausfall ist es dann notwendig, einen spezialisierten Techniker vor Ort zu haben, was in den meisten Unternehmen nicht realisierbar ist.

Service-Abfrage

Eine kontinuierliche Überwachung der Systeme ist in der IT-Welt gängige Praxis. Der zuverlässige Betrieb von Servern, Switches und Applikationen ist keine Herausforderung mehr. So liegt es nahe, auch den Sprachdienst in das Monitoring zu integrieren.

Der Service-Assistent der C+ITEC AG basiert auf Nagios, einer Software zur Überwachung von IT-Infrastrukturen, die nun um die Dienste rund um Kommunikations-Systeme erweitert wurde.

Bei installiertem C+ITEC AG Service-Assistent werden auftretende Fehler und Störungen des Kommunikations-Systems frühzeitig erkannt. Ändern sich die vorab definierten Parameter und Indikatoren während des Betriebs des Kommunikations-Systems, ist das zentrale Management-System der C+ITEC AG mit Hilfe des Service-Assistants in der Lage, das Problem zu identifizieren und zu lokalisieren. Bei einer Störung ist eine schnelle und gezielte Reaktion möglich, noch bevor es zu einer tatsächlichen Beeinträchtigung der Telekommunikationsdienste kommt.

Der Service-Assistent unterscheidet zwischen Warn- und Fehlerzuständen (Störungen). Das macht es möglich, Schwellenwerte und Optionen zu definieren, die für eine Systemüberwachung relevant sind. Die Möglichkeiten des Monitorings reichen von einem einfachen „Ping“ für die Überprüfung der Erreichbarkeit im öffentlichen Netz sowie der Prüfung der Auslastung des Servers (RAM/CPU/Festplatte) über eine Abfrage der Teilnehmer-Zustände bzw. Anzahl der angemeldeten Anwender bis hin zum Test der Nachrichtenanzahl in den Voicemail-Verzeichnissen. Werden eingetragene Schwellenwerte über- oder unterschritten erfolgt eine Alarmierung. Beispielsweise warnt das System, wenn die Voicemail-Verzeichnisse den eingetragenen Wert erreichen oder falls die Amtsleitungen nicht verfügbar sind. Die

jeweiligen Abfragen und entsprechenden Grenzwerte sind individuell anpassbar.

Der Service-Assistent erlaubt gleichzeitig einen gesicherten Fernzugriff. Dies minimiert die Servicezeiten und steigert die Verfügbarkeit der Lösung.

Sicherer Zugriff

Der im Unternehmensnetzwerk installierte Service Assistant baut eine gesicherten VPN-Verbindung zur C+ITEC AG auf. Der Datenverkehr wird zusätzlich über einen SSH-Tunnel geleitet. Jeglicher Zugriff auf die einzelnen Kommunikationskomponenten wie IP-Telefon, TK-Server oder Kommunikations-System ist daher doppelt gesichert.

Dieser Aufbau bietet eine höchstmögliche Sicherheit bei der permanenten Systemüberwachung und gewährleistet zusätzlich eine schnelle Fehlerbehebung bei einer Alarmierung – mit Sicherheit!

Die temporäre Freigabe des Service-Assistants ist eine weitere praktikable Variante. Dabei wird der Assistent nur im Bedarfsfall aktiviert. Der Aufruf und die Freischaltung des Service-Assistants erfolgt dann nur zur Fehleranalyse und -beseitigung im Falle einer aktuellen Störung. Die Beeinträchtigung des Ausfalls kann so immerhin auf ein Mindestmaß reduziert werden.

Der C+ITEC AG Service-Assistent ist für serviceorientierte Unternehmen ein wichtiger Baustein. Nur wenn kritische Zustände früh erkannt werden und ein direkter Zugriff auf die Störquelle möglich ist, werden ungeplante Ausfallzeiten minimiert.

