

Whitepaper

Videoconferencing Infrastructure Support (VNOC)

© 2016 GMS Global Media Services GmbH. All rights reserved.

Inhalt

Einführung zum Thema VNOc	3
VNOc Aufgaben und Leistungen	3
Möglichkeiten der VNOc Implementierung	4
Vorteile des VNOc	5
Ausblick	5
Über GMS	6

Einführung zum Thema VNOC

In den vergangenen Jahren haben zahlreiche große und mittelständische Unternehmen das Thema Videokonferenzen als wichtigen Bestandteil der Unternehmenskommunikation entdeckt und teilweise hohe Investitionen in Videokonferenztechnik getätigt. Hierbei wurde sowohl in Videokonferenzendgeräte (von einfachen Desktop Lösungen bis zu dedizierten Videokonferenz oder Telepresence Räumen) sowie in Videokonferenz Infrastruktur (MCUs, Gateways, Gatekeeper, Remote Management Systeme) investiert. Insbesondere durch die andauernde Verbesserung der weltweiten Datennetzwerke und Bandbreite sind heute HD Konferenzen für relativ geringe laufende Kosten möglich.

Nach der Investition und Integration in die Technik stehen die Unternehmen nun vor der Aufgabe, bestmögliche Ergebnisse im Hinblick auf Qualität und Auslastung im laufenden Betrieb der Videokonferenzen zu erzielen. Außerdem muss eine hohe Endnutzer-Zufriedenheit gewährleistet sein, um die strategischen Ziele des Unternehmens zu unterstützen.

In zahlreichen Unternehmen wird heute das Thema Videokonferenz von IT- Abteilungen oder eigens gegründeten AV-Abteilungen betreut. Da die Anforderungen der Endnutzer stetig steigen und auch die Auslastung der Systeme fortlaufend zunimmt, wird aktuell von Unternehmen nach adäquaten Möglichkeiten gesucht, um einen dauerhaften hochwertigen Support für den Betrieb der Videokonferenz Landschaft zu etablieren.

Eine Möglichkeit, dieses Ziel zu erreichen, ist die Implementierung eines VNOC. Der Begriff VNOC steht für Video Network Operations Centre und ist angelehnt an den Begriff NOC (Network Operations Centre) aus der IT Branche.

VNOC Aufgaben und Leistungen

Das VNOC wird bei Unternehmen als verantwortliche Instanz für den Service und Support der Videokonferenz Infrastruktur im laufenden Betrieb eingesetzt. In den meisten Fällen werden die VNOC Dienste als 24/5 Modell eingeführt, um den Anforderungen globaler Unternehmen und Standorte gerecht zu werden. Das VNOC Team besteht idealerweise aus einer Mischung von Videokonferenz und Netzwerk Experten, die nachhaltige Erfahrung im Umgang mit verschiedenen Videokonferenzsystemen haben.

Das VNOC übernimmt im täglichen Geschäft folgende Aufgaben:

- Konfiguration der Videokonferenz Infrastruktur
- Fortlaufende Überwachung der Infrastruktur Komponenten
- Troubleshooting und Ad-Hoc Support bei auftretenden Problemen
- Aufbau von Testumgebungen und Testen neuer Software- und Hardware-Versionen
- Enge Kommunikation mit anderen Infrastrukturbereichen (IT, Voice, Networks, etc)
- Zielgerichtetes Reporting über Nutzung und Auslastung der Videokonferenz Landschaft
- Empfehlungen für kontinuierliche Verbesserungen des Videokonferenz Service

Möglichkeiten der VNOOC Implementierung

Die Implementierung und der Betrieb eines VNOOC sollten ausschließlich von erfahrenen Videokonferenz-Spezialisten und Solutions Consultants übernommen werden. Insbesondere in der Implementierungsphase ist ein hoher Beratungsaufwand nötig, da ein hoher Wissenstand zur Videokonferenz Landschaft des Kunden aufgebaut werden muss. Außerdem müssen Kontakte zu den angrenzenden IT Bereichen etabliert werden und Zugänge für alle relevanten unternehmensinternen Tools (ITSM Plattform etc.) vorhanden sein.

Folgende **VNOOC Typologien** sind möglich:

On-site VNOOC

Ein VNOOC kann on-site, d.h. direkt in der Umgebung des Kunden eingerichtet und betrieben werden, alle im VNOOC verfügbaren Ressourcen stehen dann exklusiv für die Bedürfnisse eines Kunden zur Verfügung. Diese Lösung wird insbesondere von großen Unternehmen präferiert, welche eine hochkomplexe Infrastruktur betreiben und sehr individuellen Service verlangen. Das on-site VNOOC ist im Hinblick auf anfallende laufende Kosten die teuerste Variante, bietet allerdings auch den hochwertigsten Service und wird selbst sehr strengen Sicherheitsrichtlinien gerecht.

Central VNOOC (off-site)

Ein VNOOC kann auch zentral von einem Anbieter betrieben werden, diese Möglichkeit eignet sich insbesondere für kleine und mittelständische Unternehmen, die über wenige Infrastrukturkomponenten verfügen. Im Hinblick auf anfallende Kosten ist diese Lösung für kostensensitive Kunden vorzuziehen, bedeutet allerdings, dass die VNOOC Mitarbeiter nicht exklusiv nur für die Belange des Kunden zur Verfügung stehen. Auch muss dem VNOOC Team ein uneingeschränkter Zugriff auf die interne Infrastruktur des Kunden gegeben werden, dies kann insbesondere bei großen Unternehmen oder Firmen mit sensiblen Sicherheitsrichtlinien ein Problem darstellen.

VNOOC Split-Lösung

Eine ideale Lösung im Hinblick auf Qualität und Kosten bietet ein VNOOC, welches teilweise mit Experten im Unternehmen betrieben wird (z.B. während der Kerngeschäftszeiten) und einem Team, welches zentral außerhalb des Unternehmens sitzt und Zeiten außerhalb des Kerngeschäftes abdeckt, sowie bei Bedarf als Back-up für das on-site Team fungieren kann.

Vorteile des VNOC

Ein VNOC bietet zahlreiche Vorteile, die sich messbar im Tagesgeschäft des Kunden auswirken und sofort zu Kosteneinsparungen, einer Vermeidung weiterer Kosten und zu einer Erhöhung der Endnutzer-Zufriedenheit führen:

- Erhöhung der Serviceerreichbarkeit und Stabilität der Infrastruktur
- Aufbau und Pflege einer konsistenten Videokonferenz Landschaft
- Erhöhung der Interoperabilität unabhängig von Herstellern und Komponenten
- Verbesserung der Konferenzqualität durch laufendes Monitoring
- Hohe Kundenzufriedenheit durch stabile Konferenzen führt zu höherer Auslastung der Systeme und Maximierung des ROI der Investition in Technik
- Vermeidung von Kosten durch fachgerechten Service und Wartung der Infrastruktur im Tagesgeschäft
- Entlastung der IT Fachabteilungen durch dauerhafte Serviceverbesserungen, Konfigurationen etc.
- Eine dedizierte verantwortliche Instanz für einheitliche und klare Eskalationsprozesse

Ausblick

In der immer komplexer werdenden Infrastruktur der Bereiche Videokonferenzen und AV Medientechnik wird die Implementierung eines VNOC immer wichtiger und stellt eine Bereicherung des täglichen Geschäftes dar.

Aufgrund der Netzwerk- und Infrastrukturkompetenz der VNOC Experten können die Aufgabenfelder eines gut organisierten VNOC problemlos auf weitere AV Infrastrukturkomponenten und AV spezifische Server erweitert werden.

Über GMS

GMS ist auf die Erbringungen von hochklassigen und maßgeschneiderten Servicekonzepten aus den Bereichen Audio Visual, Medientechnik und globalen Videokonferenz Netzwerken spezialisiert. Durch die hohen Anforderungen an globale Unternehmenskommunikation ist GMS fokussiert auf die Bereiche Medientechnik Support mit Remote-Lösungen und Vorort Concierge Services, das Betreiben von internationalen Videokonferenz Netzwerken und die Organisation von globalen und regionalen Unternehmensveranstaltungen.

GMS ist einer der ersten Anbieter von VNOC Konzepten im deutschsprachigen Markt. Heute verfügt GMS über ein eigenes zentrales VNOC, betreibt für einen Großkunden aus der Finanzdienstleistungsbranche ein on-site VNOC im Rhein-Main-Gebiet sowie für einen großen Industriekunden eine VNOC Split-Lösung.

Heute hat GMS mehr als 30 erfahrene, feste Mitarbeiter mit Spezialwissen im Bereich globale Businesskommunikation. Etwa 15 weitere Spezialisten ergänzen als regelmäßig eingesetzte freie Mitarbeiter das Team. Zu den Kunden gehören internationale Unternehmen aus der Finanzdienstleistungsbranche und Industriekonzerne. Der Hauptsitz ist im Rhein-Main Gebiet. Als Mitglied der GPA Global Presence Alliance (www.global-presence.org) ist GMS Teil eines starken internationalen Netzwerkes bestehend aus professionellen Audio Visual und Medientechnik Unternehmen.

Sie haben Interesse an einer eigenen VNOC Lösung für Ihr Unternehmen?

Unser VNOC Team freut sich über Ihre Kontaktaufnahme:

GMS Global Media Services GmbH
Am Kronberger Hang 8
65824 Schwalbach am Taunus
Tel: 06196 967930
Email: info@gms-gmbh.eu
<http://www.gms-mediaservices.de>

Über GMS

GMS ist auf die Erbringungen von hochklassigen und maßgeschneiderten Servicekonzepten aus den Bereichen Audio Visual, Medientechnik und globalen Videokonferenz Netzwerken spezialisiert. Durch die hohen Anforderungen an globale Unternehmenskommunikation ist GMS fokussiert auf die Bereiche Medientechnik Support mit Remote-Lösungen und vor Ort Concierge Services, das Betreiben von internationalen Videokonferenz Netzwerken und die Organisation von globalen und regionalen Unternehmensveranstaltungen.

Heute hat GMS rund 100 erfahrene, feste Mitarbeiter mit Spezialwissen im Bereich globale Businesskommunikation. Zu den Kunden gehören internationale Unternehmen aus der Finanzdienstleistungsbranche und Industriekonzerne.

Der Hauptsitz ist in Frankfurt, Deutschland. Außerdem hat GMS Niederlassungen in Singapur und London.

www.gms-mediaservices.de

Weitere Whitepaper und interessante Artikel rund um das Thema Unternehmenskommunikation, Unified Communications und Videoconferencing finden Sie unter:

www.telepresence24.com

Videoconferencing Infrastructure Support (VNOC)

Die verwendeten Bilder stammen von den Herstellern und sind ggf. urheberrechtlich geschützt.