



# On-Site-Services

| ZDF

**Immer auf Empfang.**

## Der Kunde

„Mit dem Zweiten sieht man besser.“ Dieser bekannte Slogan steht für das Zweite Deutsche Fernsehen ZDF. Seit mehr als 50 Jahren hat sich die öffentlich-rechtliche Sendeanstalt mit Hauptsitz in Mainz einem qualitativ hochwertigen TV-Programm aus den Bereichen Information, Bildung, Kultur und Unterhaltung verschrieben, das in 2017 rund 13 % Marktanteil erreicht hat. Damit ist das ZDF der meistgesehene TV-Sender in Deutschland.

Um diesem Anspruch dauerhaft gerecht zu werden, betreibt das ZDF, neben dem Sendezentrum auf dem Mainzer Lerchenberg und dem Hauptstadtstudio in Berlin, 16 weitere Standorte in Deutschland sowie 18 Auslandsstudios weltweit. Mit 3.500 festen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zählt das ZDF zu den größten Sendeanstalten Europas.

## Die Aufgabe

Netzwerke sind das Rückgrat nahezu aller operativen Prozesse des ZDF. Sowohl für die IP-basierten Datennetze als auch die Broadcast-Verbindungen zwischen den nationalen Landesstudios sind hohe Performance, Sicherheit und ständige Verfügbarkeit ein Muss. Dazu benötigt das ZDF einen Servicepartner, der zwei zentrale Aufgabenbereiche abdecken kann: Eine übergeordnete Stelle übernimmt das Netz-Monitoring, kann zeitnah administrative Eingriffe vornehmen und steht dem ZDF als direkter Ansprechpartner 24/7 zur Verfügung. Ein bundesweites Serviceteam ist verantwortlich für die Wartung der Audio-, Video- und Datennetze und kann im Störfall sowohl am Hauptsitz in Mainz als auch an weiteren nationalen Standorten eingreifen und die Verfügbarkeit der Netzwerke wiederherstellen.

## Die Lösung

Media Broadcast schafft mit den On-Site-Services zwei Experten-Teams, die das Betreiben, Überwachen, Erweitern und Entstören der ZDF-Netzwerke an den einzelnen Standorten (On-Site) übernehmen. Die Gesamtverantwortung für den ZDF-Netzbetrieb wird in Mainz, im eigens aufgebauten Network Operation Center (NOC), gebündelt. Dieses Experten-Team mit zehn Mitarbeitern ist der erste Ansprechpartner vor Ort und erfüllt – basierend auf einem individuellen Prozessmanagement (ITIL) – Monitoring-, Ticketing- und Wartungsaufgaben (z. B. Betrieb, Erweiterung und Entstörung der Cisco Catalyst- und Nexus-Umgebung, Checkpoint- und Palo Alto-Firewall-Appliances). In Zusammenarbeit mit dem Media Broadcast NOC in Usingen bei Frankfurt ist ein 24/7-Service mit Hotline und Ticketing-Service garantiert. In Koordination mit dem NOC übernimmt der Media Broadcast Field Service die Wartung und Entstörung der Infrastruktur in den nationalen Landesstudios des ZDF. Mit mehr als 70 Standorten bundesweit sind diese Teams in der Lage, in kürzester Zeit vor Ort zu sein und die Verfügbarkeit der ZDF-Netze wiederherzustellen. Mit den On-Site-Services und der engen Verzahnung von NOC und Serviceteams sind die Voraussetzungen für einen langfristigen und sicheren ZDF-Netzbetrieb mit kurzen Antritts- und Wiederherstellungszeiten gegeben.

## Der Nutzen

- › Umfassende IT-Lösungskompetenz vor Ort (bis zum 2nd-Level-Support)
- › Keine Wartezeiten
- › Betrieb der IP-basierten ZDF-Datennetze sowie des Integrierten Nationalen Leistungsnetzes (INL)
- › Individuelles Service- und Sicherheitskonzept
- › Flexible Anforderungsskalierbarkeit für die NOC- und Servicedienstleistungen
- › NOC direkt vor Ort mit Ergänzung durch weiteres NOC in Usingen
- › Nutzung des bundesweiten Field Service für alle anderen ZDF-Standorte in Deutschland