

**Zeitschrift:** Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology  
**Herausgeber:** Swisscom  
**Band:** 77 (1999)  
**Heft:** 4

**Artikel:** Mehr Transparenz auf dem Netz  
**Autor:** Venner, Kurt / Schöne, Andreas  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-877017>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 15.03.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Mehr Transparenz auf dem Netz

Insight Services bieten dem Kunden via Internet einen schnellen und bequemen virtuellen Einblick in die von ihm eingesetzten Swisscom-Dienstleistungen. Zudem kann er seine Kommunikationslösung managen, optimieren und planen. Swisscom hat Insight Services jetzt neu konzipiert und dabei einen richtungsweisenden Weg beschritten: Im Sinne einer bedürfnisgerechten Lösung wurden von Anfang an Kunden aktiv in die Entwicklung mit einbezogen.

Für die Entwicklung der neuen Insight Services standen die Bedürfnisse und Erwartungen bestehender Kunden im Vordergrund. Anhand einer aktiven Befragung von selektiv ausgewählten Kunden hat Swisscom die

KURT VENNER UND ANDREAS SCHÖNE,  
BERN

Anforderungen an ein neues Informations- und Reportingsystem definiert. Grosses Gewicht legte sie dabei auf die Benutzerfreundlichkeit. In einem speziell für diesen Zweck eingerichteten Usability Lab testeten Kunden von Swisscom den Prototyp von Insight Services. Die Anregungen der Kunden einerseits und die Auswertung der während der Tests gemachten Aufzeichnungen andererseits erlaubten es, die Benutzerschnittstellen von Insight Services optimal zu gestalten.

## Proaktives Informationsmanagement gefragt

Regelmässige Informationen über die Auslastung und den Zustand des Firmennetzes sind für den IT-Verantwortlichen wichtig. Nur mit verlässlichen und jederzeit abrufbaren Informationen lässt sich ein Netzwerk sicher, effizient und vorausschauend betreuen. Und nur mit gutem Statistikmaterial zum Netzverkehr kann ein Netz auch in wirtschaftlicher Hinsicht stetig optimiert werden.

Insight Services versorgen den Kunden proaktiv mit genau den Daten, die er für sein Netzwerkmanagement benötigt. Sie bieten Informationsgefässe und interaktive Instrumente zur Netzwerküberwachung in Echtzeit an – online über das Internet.

## Sicherer Zugriff auf personalisierte Daten

Die Basis von Insight Services bildet die neueste Data Warehousing-Architektur. Es wird eine kaum überschaubare Datenmenge aufbereitet. Der Benutzer er-

## Die Webseite für Insight Services

Für Kunden, die bisher ihre SLA- und Utilization Reports auf Papier erhalten haben, bietet die Internetabfrage von Insight Services eine praktische Alternative. Die Informationen übers Netzwerk können so papierlos und ohne Verzögerung bezogen werden (Bild 1).

## So funktionieren Insight Services

Der Ursprung aller Resultate von Insight Services sind die Netzwerkinformationsdaten, welche mit Hilfe von Servicemanagementanwendungen und -werkzeugen erfasst und aufbereitet werden. Weitere Quellen kommerzieller Natur liefern ergänzende Informationen. Das Data Warehouse besorgt das Sammeln und die Auswertung der Daten aus den verschiedenen Anwendungen. Die ausgewerteten Daten werden elektronisch in eine strukturierte Form gebracht und auf dem Webserver bereitgestellt (Bilder 2 bis 5).

hält unter anderem aktuellste Angaben – zur Nutzung eines bestimmten Dienstes,

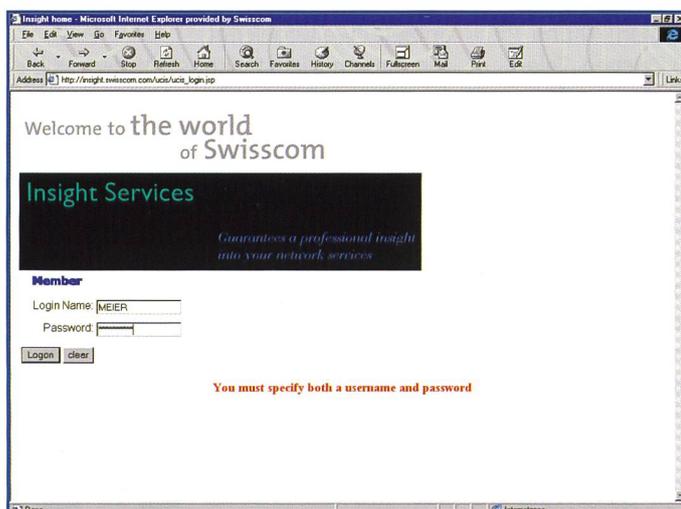


Bild 1. Homepage.

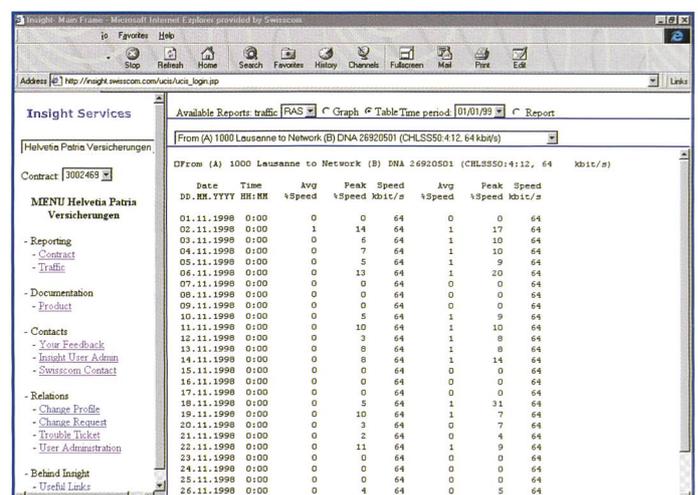


Bild 2. Available data reports, RAS.

**Das Informationsmenü von Insight Services:**

Insight Services...  
 ...geben Auskunft über die Einhaltung der Service Levels und weiterer Vereinbarungen, die im Vertrag festgesetzt sind.  
 ...liefern Informationen über die verkehrsmässige Auslastung des gesamten Kundennetzwerks oder Teilen davon (z.B. Frame Relay PVC, Frame Relay Ports usw.).  
 ...analysieren die Daten über die Netzauslastung und geben dem IT-Manager ein nützliche Planungs- und Optimierungsinstrument in die Hand.  
 ...geben Statusinformationen über das Netzwerk in Echtzeit (z.B. Routerstatus für LAN Interconnect Service).  
 ...ermöglichen dem IT-Verantwortlichen oder dem Kundenhilfeschalter interaktiven Zugriff auf Applikationen und Tools des Swisscom Customer Care Centers (z.B. Trouble Ticket System).

transparent gemacht. Abrufbar sind Insight Services über das Internet unter der URL <http://www.swisscom.com/insight>.

9.3, 7

**Andreas Schöne**, Marketing, Product Promotion, Data Multimedia; **Kurt Venner**, NWS-COM, Swisscom AG

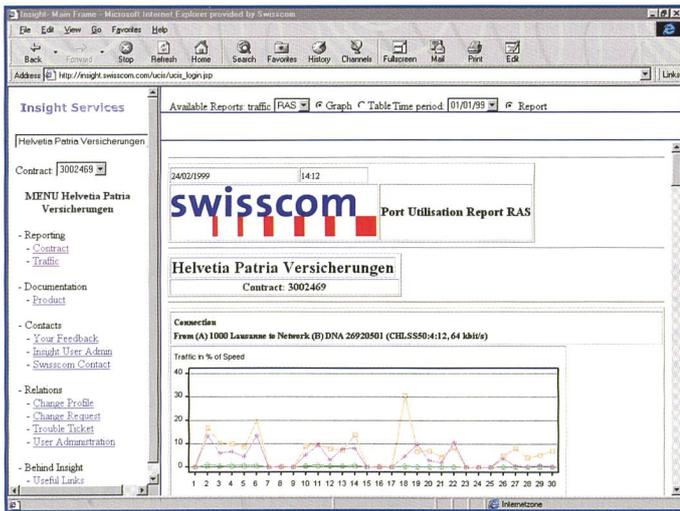


Bild 3. Available graphical reports, RAS.

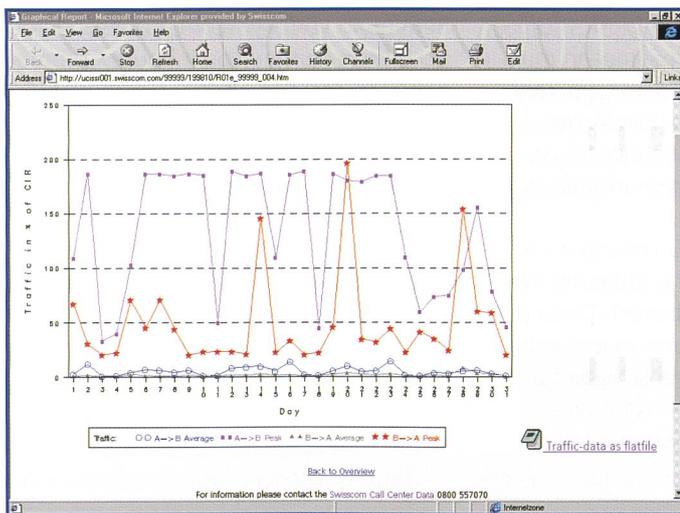


Bild 4. Traffic, graphical reports.

– zur Auslastung einzelner Verbindungen bzw. seines gesamten Netzwerks oder  
 – zur Qualität der Swisscom-Services.  
 Diese Daten werden dem Benutzer in personalisierter Form zur Verfügung gestellt. Sie sind auf die jeweiligen Bedürfnisse einer Firma zugeschnitten. Selbstverständlich lässt sich dieses Profil jederzeit ändern und somit neuen Bedürfnissen anpassen.  
 Der Zugriff auf die innerhalb von Insight Services angebotenen Informationen ist ebenso einfach wie sicher: Jeder autorisierte Benutzer muss sich mit User-ID und Passwort einloggen. Damit wird erreicht, dass nur er auf diejenigen Daten zugreifen kann, die Swisscom zu seinem Netzwerk bereitstellt. Der Datenverkehr zwischen Kunde und Webplattform wird zudem mit speziellen Sicherheitsprotokollen abgewickelt. Die personalisierten Netzwerkdaten sind mit Sicherheitsprotokollen und Firewalls vor unberechtigtem Zugriff geschützt.

**Modular und entwicklungsfähig**  
 Insight Services sind modular aufgebaut. Die zurzeit erhältlichen Module gewährleisten den Kunden Einblick in ihre Netzwerke. Den Kundenbedürfnissen entsprechend kommen laufend weitere Module hinzu. Künftig werden über Insight Services nicht nur Betriebsdaten abrufbar sein; der Kunde wird sich beispielsweise auch über Weiterentwicklungen «seiner» Services oder über andere für seine individuelle Kommunikationslösung besonders geeignete Produkte und Services informieren können.  
 Insight gibt es vorerst für die folgenden Dienste  
 – Frame Relay  
 – Packet Switched Service  
 – LAN Interconnect Service  
 – Integrated Services  
 – Remote Access Service  
 Parallel zur Entwicklung neuer Insight-Module werden kontinuierlich weitere Netzwerkdienste mit Insight Services

Date	Time	Avg	Peak	CIR	Avg	Peak	CIR
DDMMYY	HH:MM	%CIR	%CIR	kbit/s	%CIR	%CIR	kbit/s
011098	00:00	2	2	32	2	2	32
011098	01:00	2	2	32	2	2	32
011098	02:00	2	2	32	2	2	32
011098	03:00	2	4	32	2	4	32
011098	04:00	2	4	32	2	4	32
011098	05:00	3	4	32	3	4	32
011098	06:00	10	22	32	9	14	32
011098	07:00	10	18	32	10	17	32
011098	08:00	5	16	32	4	10	32
011098	09:00	6	19	32	4	9	32
011098	10:00	17	37	32	6	8	32
011098	11:00	6	22	32	4	6	32
011098	12:00	19	28	32	28	114	32
011098	13:00	15	36	32	30	162	32
011098	14:00	12	38	32	5	10	32
011098	15:00	30	96	32	22	129	32
011098	16:00	4	115	32	5	8	32
011098	17:00	5	4	32	3	5	32
011098	18:00	2	4	32	3	4	32
011098	19:00	2	3	32	2	2	32
011098	20:00	2	4	32	3	4	32
011098	21:00	2	4	32	2	4	32
011098	22:00	2	2	32	2	2	32
011098	23:00	2	2	32	2	3	32
021098	00:00	2	2	32	2	2	32
021098	01:00	2	2	32	2	2	32
021098	02:00	2	2	32	2	3	32
021098	03:00	2	4	32	2	4	32
021098	04:00	2	2	32	2	2	32
021098	05:00	4	7	32	4	7	32
021098	06:00	11	38	32	11	35	32

Bild 5. Traffic, data reports.