

Südwestrundfunk

Flexible Lösungen und innovative Support-Services von EMC unterstützen deutschen Rundfunk- und Fernsehsender beim Betrieb seiner IT-Infrastruktur

Der Südwestrundfunk (SWR) ist eine der führenden öffentlich-rechtlichen Rundfunk- und Fernsehanstalten in Deutschland. Der SWR produziert Nachrichtensendungen, Talkshows und Kultursendungen und erreicht mit seinem über vielfältige Medienkanäle wie Fernsehen, Radio und Internet vertriebenen Programm über 14 Millionen Menschen im Südwesten Deutschlands.

Seit 1999 ist der SWR Kunde von EMC®. Damals stellte der Sender seine OS/2-Legacy-Dateiserverumgebung auf eine besser skalierbare NAS-Infrastruktur um, die den Speicheranforderungen besser gerecht wurde. In der ursprünglichen Konfiguration konsolidierte EMC die dateibasierten Server auf einer durch EMC Symmetrix®-Back-End-Speicher-Arrays unterstützten EMC Celerra®. Seitdem hat der Sender eine Reihe von EMC Softwareprodukten integriert und nutzt die Support-Leistungen von EMC Global Services beim Management der Umgebung. Diese umfasst mittlerweile fünf Rechenzentren an drei Standorten: Baden-Baden, Stuttgart und Mainz.



Verringerung des Platzbedarfs für Speichersysteme schafft Raum für zukünftiges Datenwachstum

2004 unterstützte EMC den SWR bei einem Upgrade der Speicherumgebung und beim Management der Datenmigration von den Legacy-Systemen zur neuen Umgebung. „Als Rundfunk- und Fernsehsender müssen wir alle paar Jahre ein Upgrade unserer Infrastruktur vornehmen, um mit dem Zuwachs an Content Schritt zu halten“, so Robert Timm, Leiter Infrastruktur/Betrieb beim SWR.

Das EMC Team empfahl ein Upgrade der Celerra auf eine CNS-14. Außerdem wurden die Symmetrix-Arrays der älteren Generation durch seinerzeit aktuelle EMC CLARiiON®-Arrays ersetzt, die sich für die Unterstützung der NAS-Infrastruktur des SWR gut eigneten.

Vier Jahre später reichte die Kapazität dieser Umgebung der zweiten Generation nicht mehr aus, und der SWR war gezwungen, eine Strategie für ein drittes umfassendes Upgrade zu entwickeln und zu planen. „Aufgrund unserer äußerst positiven Erfahrung und der erfolgreichen Zusammenarbeit beim Vorgängerprojekt haben wir uns wieder für EMC entschieden“, erläutert Robert Timm. „Auch der Customer-Service ist sehr gut. Einige der Support-Techniker kennen wir seit Jahren. Wir haben ein hervorragendes Arbeitsverhältnis mit ihnen aufgebaut, und beim Management unserer Umgebung macht das wirklich sehr viel aus. EMC hat sich als zuverlässiger Partner erwiesen.“

Ende 2008 initiierte EMC einen umfassenden Plan für die neue Umgebung. Das empfohlene Design – eine Kombination der neuesten Speicher- und Virtualisierungstechnologien von EMC und VMware® – war zum einen darauf ausgelegt, vier weitere Jahre lang ein stetiges Datenwachstum zu unterstützen. Zum anderen wurde dadurch eine Konsolidierung auf eine geringere Anzahl von Arrays möglich. Dadurch gestaltet sich die Administration und das Management der Umgebung insgesamt einfacher und kosteneffizienter.

Zur Absicherung gegen Katastrophenfälle wurde die Hardwarekonfiguration für die Rechenzentren in Baden-Baden und Stuttgart dupliziert ausgelegt. Dabei kamen aktualisierte CLARiiON- und Celerra-Arrays mit Virtualisierungstechnologie von VMware zum Einsatz. Der Standort Mainz erhielt die gleiche Konfiguration. Allerdings wurden hier kosteneffizientere EMC Celerra- und CLARiiON-Arrays als Speicherplattformen und EMC Celerra Replicator™ V2 für die Replikation auf die Systeme am Stuttgarter Standort gewählt. Das Team entschied sich für EMC MirrorView®, EMC Open Migrator und die Host-basierte Spiegelung mit VMware-Tools, um für eine reibungslose Datenmigration zu sorgen. EMC stellte außerdem die während der Migration benötigten Installationsservices zur Verfügung.

Nach der Fertigstellung der neuen Konfiguration sah sich das Team der größten Herausforderung gegenüber: Die Migration der Daten auf die neuen Plattformen sollte mit minimalen Unterbrechungen der Betriebsabläufe erfolgen. „Bei der Migration mussten die Ausfallzeiten so kurz wie möglich bleiben, da sonst die redaktionelle Arbeit leiden würde“, so Robert Timm. „Um den unterschiedlichen Anforderungen hinsichtlich des Migrationsfensters gerecht zu werden, wurde der Zeitplan eng mit den Fachabteilungen abgestimmt.“

Daraufhin erstellte das Team einen detaillierten Implementierungsplan unter Berücksichtigung der redaktionellen Arbeit auf den einzelnen Plattformen. Die Lieferung der Systeme begann Ende Januar, die Implementierung erfolgte im Februar, die Datenmigration im April und die Einführung Anfang Mai. Seit der Installation konnte der SWR erhebliche Verbesserungen im Betrieb seiner IT-Infrastruktur verzeichnen.

„Das EMC Projektmanagement war hervorragend... Die Zusammenarbeit mit unseren eigenen Mitarbeitern war sehr gut. EMC hat das Projekt genau nach Zeitplan fertiggestellt, und da die für uns entworfene Infrastruktur flexibel ist, können wir die Speicherpartitionen ganz auf den Bedarf der einzelnen Abteilungen abstimmen.“

Robert Timm,
Leiter Infrastruktur/Betrieb

„Das EMC Projektmanagement war hervorragend“, so Robert Timm. „Bei Beginn der Lieferung haben wir uns mit unseren Netzwerk-Kollegen zusammengesetzt und die finale Konfiguration gemeinsam festgelegt. Die Zusammenarbeit mit unseren eigenen Mitarbeitern war sehr gut. EMC hat das Projekt genau nach Zeitplan fertiggestellt, und da die für uns entworfene Infrastruktur flexibel ist, können wir die Speicherpartitionen ganz auf den Bedarf der einzelnen Abteilungen abstimmen.“

Einhaltung von Compliance-Auflagen mit EMC Certified Data Erasure Services

Zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und zum Schutz der Rechte an geistigem Eigentum nutzt der SWR zur Löschung der auf den Arrays gespeicherten vertraulichen Informationen EMC Certified Data Erasure Services. „Wenn wir eine Festplatte auswechseln und diese unser Unternehmen verlässt, müssen wir dafür sorgen, dass niemand mehr auf die entsprechenden Daten zugreifen kann“, erläutert Robert Timm.

Der SWR nutzt EMC Single Disk Data Erasure Services zur Löschung einzelner Festplatten, die im Rahmen der normalen Array-Wartung ausgewechselt werden. Wenn eine Festplatte gelöscht werden muss, schickt der SWR diese an sein Stuttgarter Rechenzentrum. Dort führt ein EMC Global Services Engineer (CE) die Löschung mithilfe einer EMC eigenen, am Standort installierten Appliance durch. Nach Abschluss des Service sind die Informationen auf der Festplatte nicht mehr lesbar. Der CE stellt zum Nachweis der Compliance ein EMC „Certificate of Completion“ aus und erstellt einen Bericht mit den Ergebnissen der Datenlöschung.

Innovative Support-Lösungen maximieren den Wert von Speicherinvestitionen

Innovative Support-Lösungen von EMC Global Services wie die Call-Home-Funktion und ein flexibles Angebot, das Support auch in deutscher Sprache umfasst, ermöglichen dem SWR ein besseres Management der EMC Infrastruktur. „Mit der EMC Call-Home-Funktion steht ein Prozess für die lückenlose Überwachung und Wartung der Hardware zur Verfügung, und wir können uns sicher sein, dass dies auch funktioniert“, sagt Robert Timm. „Wenn ein System automatisch einen Fehler gemeldet hat, steht wenige Stunden später ein Mitarbeiter des EMC Customer Support mit dem benötigten Ersatzteil vor der Tür. Ich halte dies für einen hervorragenden proaktiven Service, und das ist einer der Gründe, warum wir weiterhin mit EMC zusammenarbeiten.“

Ein weiteres Beispiel für das kontinuierliche Engagement von EMC, seinen Kunden innovative Support-Lösungen zur Verfügung zu stellen, ist das EMC Multi-Lingual Support (MLS)* German Center of Excellence. Dieser Service, bestehend aus einem virtuellen, dedizierten Team von Support-Analysten und Experten, stellt den deutschsprachigen Kunden von EMC Remote-Support für EMC Hardwareplattformen, Software und Serviceangebote zur Verfügung. Der SWR nutzt diesen Service seit Februar 2009.

„Unsere Erfahrungen mit dem MLS-Team sind durchweg positiv. Die Services werden rund um die Uhr zur Verfügung gestellt, und da es sich um ein deutsches Team handelt, sind sich die Mitglieder der großen Bedeutung unserer Geschäftstätigkeit bewusst“, erläutert Robert Timm. „Die Kommunikation in unserer Muttersprache verringert den Stress in potenziell schwierigen Situationen ganz erheblich. Die Kommunikation ist reibungsloser, und unsere Service-Requests werden schneller bearbeitet, da das MLS-Team unsere Umgebung sehr gut kennt.“

Mit EMC als Partner für Speicher- und Support-Lösungen hat der SWR die internen Betriebsabläufe verbessert. Zusätzliche Kosteneinsparungen wurden erzielt, weil interne IT-Mitarbeiter jetzt anderen Projekten ihre volle Aufmerksamkeit widmen können.

*EMC Multi-Lingual Support ist nur in bestimmten geografischen Regionen verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem örtlichen Customer-Support-Mitarbeiter.

Sichere Remote-Support-Optionen von EMC

Die Dial-Home-Funktion von EMC ist nur einer der vielen innovativen Remote-Support-Prozesse im Rahmen der EMC Global Services. Über sichere Remote-Support-Prozesse haben die Kunden dank Remote-Überwachung, Benachrichtigung, Diagnose und Reparatur an ihren Standorten Zugang zum herausragenden Support von EMC – mit seinem proaktiven, vorbeugenden Ansatz für die Fehler- und Problemanalyse und Reparatur sowie Policies für eine schnelle Eskalation. Flexible Optionen ermöglichen die Auswahl der optimalen Lösung für die Geschäfts- und Sicherheitsanforderungen des jeweiligen Kunden.

EMC verfügt über die nötigen Technologien, Prozesse und Experten, für die schnelle Ermittlung und Behebung potenzieller Probleme – in den meisten Fällen noch bevor diese die betrieblichen Abläufe unserer Kunden beeinträchtigen. Wenn tatsächlich ein Problem auftritt, sorgt der Remote-Support für eine umgehende Benachrichtigung von EMC, sodass sich die meisten Probleme schnell beheben lassen. Zwar werden über 70 Prozent der Probleme behoben, doch es stehen immer lokale Außendiensttechniker für den Service vor Ort bereit.



EMC Deutschland GmbH
Am Kronberger Hang 2a
D-65824 Schwalbach/Taunus
Tel.: +49 6196 4728-0
www.emc2.de

Machen Sie den nächsten Schritt.

EMC Global Services bietet Professional Services und Support, EMC Proven™ Solutions und Schulungen für alle Phasen des Informationslebenszyklus. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem EMC Vertriebsmitarbeiter oder unter www.emc2.de.