BEYOND UPTIME

Mehr als Verfügbarkeit:
Wie Portus Data Centers Transparenz
in den Rechenzentrumsbetrieb bringt

Mehr als Verfügbarkeit: Wie Portus Data Centers Transparenz in den Rechenzentrumsbetrieb bringt

Echtzeit-Einblicke, transparente Wartungsprozesse und direkter Zugriff auf Betriebsdaten: Erfahren Sie, wie das Portus Customer Service Portal Kunden mehr Überblick und Kontrolle über ihre kritische Infrastruktur ermöglicht.

Zuverlässigkeit zählt zu den wichtigsten Anforderungen im Rechenzentrumsbetrieb. Doch für Unternehmen, die geschäftskritische IT-Infrastruktur betreiben, reicht die Gewissheit, dass alles reibungslos funktioniert, längst nicht mehr aus.

Kunden möchten zunehmend verstehen, was hinter den Kulissen passiert: Wie wird ihre Infrastruktur überwacht? Welche Wartungsarbeiten werden wann, wie und von wem durchgeführt? Wie könnten potenzielle Störungen bewältigt werden? Und wie erhalten sie Zugriff auf die benötigten Echtzeitinformationen, Berichte und geschäftskritischen Mitteilungen?

Wir bei Portus Data Centers sind überzeugt, dass Vertrauen durch Transparenz, klare Verantwortlichkeiten, ein stets offenes Ohr für Kundenbedürfnisse, Agilität, Anpassungsfähigkeit und durchgängig exzellente Betriebsabläufe entsteht.

Unser Customer-Service-Portal, das derzeit in unserem Rechenzentrum in Luxemburg verfügbar ist, setzt diese Philosophie in die Praxis um. Es bietet Kunden direkten Zugang zu Betriebsinformationen über ihre Infrastruktur sowie über die zentralen technischen Anlagen des Standorts, die ihre Cage-Flächen und ihre kritischen IT-Komponenten versorgen.

Von zuverlässigen Abläufen zu Transparenz im Betrieb

Traditionell haben sich Rechenzentrumskunden auf regelmäßige Berichte und Service-Level-Agreements gestützt, um die Leistung ihrer Infrastruktur zu bewerten. Meist wurden diese Informationen in einem fest vorgegebenen Format bereitgestellt – und vor allem erst nach Ablauf des jeweiligen Bewertungszeitraums.

Diese Instrumente bleiben unverzichtbar, zeigen jedoch nur einen Teil des Gesamtbilds.

Heute erwarten Kunden tiefere Einblicke in die Prozesse und Systeme, auf denen ihre geschäftskritischen Anwendungen aufbauen.

Für Patrice Roy, der maßgeblich an der Entwicklung des Portus Customer Service Portals beteiligt war, ist Transparenz ein wesentlicher Baustein für langfristiges Kundenvertrauen. *„Transparenz bedeutet, unseren Kunden nicht nur zu zeigen, dass ihre Infrastruktur zuverlässig funktioniert, sondern auch, wie wir diese Zuverlässigkeit durch unsere täglichen Betriebsprozesse langfristig sicherstellen.*“, erklärt Patrice Roy. Dazu gehört, Betriebsprozesse bis ins Detail sichtbar zu machen, Wartungsarbeiten und Risikobewertungen zu dokumentieren und relevante Leistungsdaten in Echtzeit bereitzustellen.

Copyright: Portus Data Centers, 11/2026

Portus Data Centers

Betriebsinformationen sollen für unsere Kunden nicht hinter den Kulissen bleiben, sondern jederzeit zugänglich und verständlich sein. Dazu gehört, Fachwissen zu teilen, Entscheidungen transparent zu kommunizieren und nachvollziehbar zu machen, wie kritische Arbeiten geplant, kontrolliert und von erfahrenen Fachkräften durchgeführt werden.

Einblicke in kritische Infrastruktur in Echtzeit

Das Portus Customer Service Portal bietet Kunden einen detaillierten Überblick über ihre Rechenzentrumsumgebung.

Über eine intuitive Benutzeroberfläche können sie auf Betriebsinformationen zu den ihnen zugewiesenen Flächen und der zugehörigen Infrastruktur zugreifen.

Zu den wichtigsten Funktionen gehören:

- **Stromüberwachung:** Einblicke in Stromverbrauch, elektrische Parameter und Lastverteilung – sowohl in Echtzeit als auch anhand historischer Diagramme.
- **Umgebungsüberwachung:** Zugriff auf Temperatur- und Luftfeuchtigkeitsdaten sowie auf Kennzahlen der Kühlinfrastruktur.
- **Einblicke auf Rack-Ebene:** Detaillierte Überwachung einzelner Racks, einschließlich Stromverbrauch, historischer Verbrauchsdaten, Umgebungskennzahlen, Last- und Phasenabgleich und weiterer Werte.
- **Berichtswesen:** Zugriff auf Betriebsberichte, darunter Störungsdokumentationen und Zutrittsprotokolle, sowie auf Standortzertifikate und weitere Unterlagen.

Kunden können aktuelle Betriebsbedingungen prüfen und historische Daten auswerten, um die Leistung ihrer Infrastruktur im Zeitverlauf besser zu verstehen.

So können Nutzer beispielsweise auf Rack-Ebene die Leistungsaufnahme in Kilowatt und den Energieverbrauch in Kilowattstunden verfolgen und dadurch nachvollziehen, wie ihre Infrastruktur Strom nutzt.

Diese Transparenz unterstützt eine fundierte Infrastrukturplanung und einen offeneren Austausch über den Kapazitätsbedarf.

Wartungsprozesse sichtbar machen

Vorbeugende Wartung ist eine wesentliche Grundlage für einen zuverlässigen Rechenzentrumsbetrieb. Kunden haben jedoch häufig nur begrenzte Einblicke darin, wann Wartungsarbeiten stattfinden und wie sie durchgeführt werden.

Das Portus Customer Service Portal schafft hier Abhilfe, indem es strukturierte Wartungsinformationen zugänglich macht.

Copyright: Portus Data Centers, 11/2026

Portus
Data Centers

Kunden können Wartungspläne für die kommenden 53 Wochen sowie die zugehörigen Verfahrensanweisungen, sogenannte Methods of Procedure (MOPs), einsehen. Diese dokumentieren die einzelnen Schritte der jeweiligen Wartungsarbeiten.

Über das Portal können Kunden außerdem den Fortschritt geplanter kritischer Wartungsarbeiten, die ihren Produktivbetrieb beeinträchtigen könnten, in Echtzeit verfolgen.

Automatische Benachrichtigungen informieren die Nutzer über Beginn und Abschluss der Wartung. Auch die einzelnen Arbeitsschritte lassen sich während der Durchführung nachverfolgen.

Dieser Ansatz macht betriebliche Abläufe transparenter und hilft Kunden, die Maßnahmen zur Sicherung der Zuverlässigkeit ihrer Infrastruktur nachzuvollziehen.

Transparenz zählt auch dann, wenn Probleme auftreten

Selbst in professionell betriebenen Rechenzentren lassen sich technische Probleme nicht vollständig ausschließen.

Entscheidend ist, wie wirksam sie erkannt, untersucht, kommuniziert und behoben werden. Der Ansatz von Portus beruht auf dem Grundsatz, dass Transparenz über den Routinebetrieb hinausgehen muss.

Indem das Portus Customer Service Portal Wartungsarbeiten dokumentiert, Zugriff auf Störungsberichte bietet und Betriebsprozesse sichtbar macht, vermittelt es ein klareres Verständnis davon, wie die Infrastruktur betreut wird. Das stärkt die Nachvollziehbarkeit von Verantwortlichkeiten und das Vertrauen in die Kompetenz der Teams, die für kritische Infrastruktur verantwortlich sind.

Für Portus bedeutet operative Exzellenz mehr als die reine Erbringung einer Dienstleistung. Dazu gehört auch, die dahinterstehenden Prozesse, das Fachwissen und die Reaktionsfähigkeit sichtbar zu machen.

Auf einfache Bedienung und Kontrolle durch den Kunden ausgelegt

So technisch komplex der Rechenzentrumsbetrieb auch ist: Der Zugriff auf relevante Informationen sollte einfach sein. Deshalb stand bei der Entwicklung des Portus Customer Service Portals die Benutzerfreundlichkeit im Mittelpunkt. Über die intuitive Oberfläche können Kunden durch Betriebs-Dashboards navigieren, Berichte abrufen und auf Dokumentationen zugreifen. Die Bedienung orientiert sich an der Arbeitsweise der Nutzer und daran, wie die für sie entscheidenden Informationen bereitgestellt werden müssen – statt an umständlichen Menüs, die Schulungen und aufwendige Unterstützung erfordern.

Copyright: Portus Data Centers, 11/2026

Portus
Data Centers

Kunden können zudem die Zugriffsrechte innerhalb ihrer eigenen Organisation verwalten. Ein benannter Kundenadministrator kann verschiedenen Nutzern entsprechend ihren Aufgaben Zugriff auf relevante Informationen gewähren. So benötigen etwa Fachkräfte für Elektrotechnik andere Einblicke in den Betrieb als Kollegen, die für die Kühlinfrastruktur verantwortlich sind. Das schafft Flexibilität und ermöglicht es Kunden zugleich, die Kontrolle über interne Benutzerzugriffe zu behalten.

Die Plattform bietet außerdem Zugang zu technischen Dokumentationen, Kontaktinformationen und servicebezogenen Ressourcen und bündelt damit wichtige Betriebsinformationen an einem zentralen Ort.

In Luxemburg entwickelt – mit einer weiterreichenden Vision

Das Portus Customer Service Portal wurde ursprünglich für die spezifischen betrieblichen Anforderungen des Portus-Rechenzentrums in Luxemburg entwickelt, wo es derzeit im Einsatz ist.

Im nächsten Schritt soll die Plattform zu einer universell einsetzbaren Lösung portiert werden, die sich an weiteren Portus-Standorten nutzen lässt.

Ziel ist es, dieselben Grundsätze der Transparenz im Betrieb und des einfachen Zugangs zu Infrastrukturinformationen in weiteren Rechenzentren des Portus-Portfolios verfügbar zu machen.

Dahinter steht ein übergeordnetes Ziel: sichere und zuverlässige Infrastruktur mit einem Serviceerlebnis zu verbinden, das Kunden tiefere Einblicke in die Umgebung bietet, auf der ihre digitalen Geschäftsprozesse beruhen.

Vertrauen durch Einblicke schaffen

Da digitale Infrastruktur für Geschäftsabläufe immer wichtiger wird, benötigen Kunden mehr als Kapazität, Konnektivität und vertragliche Zusagen. Sie brauchen Vertrauen in die Menschen, Prozesse und Systeme hinter ihrer Infrastruktur.

Dieses eigens entwickelte Serviceportal ist ein Beispiel dafür, wie Portus Data Centers diesen Anspruch in konkreten Mehrwert für Kunden übersetzt. Durch die Kombination von Echtzeitüberwachung, strukturiertem Berichtswesen, transparenten Wartungsprozessen und intuitivem Zugang zu Betriebsinformationen helfen wir Kunden, ihre Infrastrukturumgebung besser zu verstehen.

Denn zuverlässige Infrastruktur ist unverzichtbar. Doch zu verstehen, wie diese Zuverlässigkeit sichergestellt wird, macht den entscheidenden Unterschied.

Copyright: Portus Data Centers, 11/2026

Portus
Data Centers

Über Patrice Roy

Patrice Roy verfügt über nahezu 40 Jahre internationale Erfahrung in den Bereichen Technologie, Vertrieb und Unternehmensführung. Seit 2008 ist er Chief Operating Officer bei European Data Hub und verantwortet dort die kommerziellen Aktivitäten, die Kundenbeziehungen und den technischen Betrieb. Zuvor bekleidete er leitende Managementpositionen bei Thomson Reuters und IBM. Er verbindet fundiertes technisches Fachwissen mit umfassender Führungserfahrung.



Copyright: Portus Data Centers, 11/2026

Portus
Data Centers