

ERSTKLASSIGER WARTUNGSSERVICE FÜR 30.000 NETZKOMPONENTEN

FÜR EINEN DER GRÖSSTEN MOBILFUNK-ANBIETER DEUTSCHLANDS



PROJEKT-FAKTEN

BRANCHE / BEREICH:

Netzbetreiber
& Service-Provider

UMGEBUNG:

- deutschlandweite Netzwerkinfrastruktur
- 30.000 Netzwerkkomponenten von Juniper Networks
- hochperformante Services für 50 Millionen Endkunden

LÖSUNG:

- Entstörung innerhalb von vier Stunden
- Support mit Best-in-Class Expertise und Kommunikation auf Augenhöhe
- Austausch von defekten Komponenten über Field-Service und RMA-Abwicklung
- bundesweit strategisch verteilte Spare-Part-Bevorratung

JUNIPER
NETWORKS

Xantaro stellt durch hochklassigen Wartungsservice seit der Firmengründung im Jahr 2007 den zuverlässigen Betrieb von hochperformanten Netzwerk-Infrastrukturen seiner Kunden sicher. So auch für einen der größten Mobilfunk-Anbieter in Deutschland, der für seine rund 50 Millionen Endkunden eine enorme Infrastruktur betreibt, um Mobilfunk- und Festnetzanschlüsse bereitzustellen.

Die Herausforderung bei der Wartung eines solchen Netzes liegt in der großen Fläche, die sich in diesem Fall über das gesamte Bundesgebiet erstreckt und über die sich eine entsprechend große Zahl von Systemen verteilt. Seit 2017 verantwortet Xantaro die Sicherstellung des reibungslosen Betriebs von rund 30.000 Netzkomponenten des Herstellers Juniper Networks.

Wartungsservice mit einem SLA von vier Stunden für 30.000 Netzkomponenten

Zur vom Mobilfunk-Anbieter geforderten Entstörung innerhalb von maximal vier Stunden bedarf es eines hochprofessionellen Teams, bis ins Detail abgestimmter Prozesse sowie einer bundesweiten Verfügbarkeit von Ersatzteilen. Xantaro erfüllt all diese Voraussetzungen und sorgt als Service-Partner dafür, dass Millionen von Endkunden die Services des Mobilfunk-Anbieters zuverlässig nutzen können.

Xantaros Service Management arbeitet Hand-in-Hand mit der eigenen Logistik und dem Partner Juniper Networks, um die Bevorratung von Ersatzkomponenten über die in Deutschland strategisch verteilten Sparepart-Lager sicherzustellen. Bei Bedarf können geschulte Field-Service-Engineers so in kürzester Zeit einen Austausch vor Ort durchführen.

XTAC – 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr für unsere Kunden im Einsatz

Die zentrale Schnittstelle zwischen Wartungskunde und Hersteller ist das Xantaro Technical Assistance Center (XTAC). Das Support-Team besteht aus hochspezialisierten Engineers mit langjähriger Erfahrung in der Entstörung komplexer Multi-Vendor-Netze und bietet dem Kunden Best-in-Class-Expertise sowie Kommunikation auf Augenhöhe für lösungsorientierte, zeitnahe Entstörungen.

Im Störfall steuert das XTAC den Field-Service sowie die Logistik und sorgt so innerhalb des vereinbarten Service-Levels für die Deinstallation der defekten und die Implementierung der neuen Komponenten. Auch die fachgerechte RMA-Abwicklung wird durch das XTAC geleitet. Das professionelle Management gelingt Xantaro basierend auf dem eigenen Ticketsystem. Automatische Eskalationsprozesse greifen hier entsprechend der Priorität einer Störung. Durch regelmäßige Kommunikation werden zudem Herangehensweise und Lösungsmöglichkeiten mit dem Kunden direkt abge-

UNSERE EXPERTEN FREUEN SICH DARAUF, MEHR
ÜBER IHRE ANFORDERUNGEN ZU ERFAHREN!

Xantaro Deutschland GmbH | info@xantaro.net

xantaro
connecting the world.