

Xantaro Maintenance Services

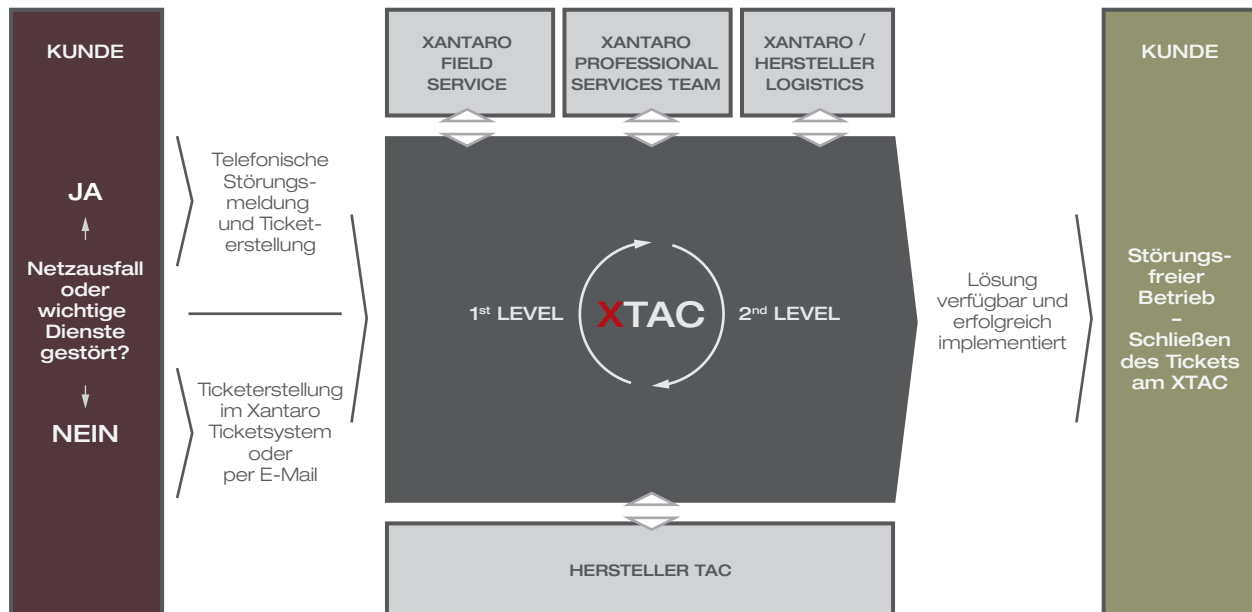
# **X**TAC User Guide

---

Deutschland

## XTAC WORKFLOW

Das Xantaro Technical Assistance Center (XTAC) ist die zentrale Schnittstelle für alle technikbezogenen Fragen und Themen für Ihre bei Xantaro erworbenen Produkte und Services.



## QUICK REFERENCE

### ■ Kritische Störungen

Für sofortige Unterstützung durch unsere Experten bei der Beseitigung einer kritischen Störung kontaktieren Sie unser XTAC telefonisch unter der 24x7x365 erreichbaren **XTAC-Rufnummer +49 1805 252821\***.

### ■ Unkritische Störungen

Unkritische Störungen oder allgemeine Themen melden Sie über unser Ticketsystem unter <https://ticket.xantaro.net> oder per E-Mail an [xtac@xantaro.net](mailto:xtac@xantaro.net).

### ■ RMA-Bearbeitung und Customer-Care

Gerne hilft Ihnen unser XTAC bei allgemeinen Fragen zur RMA-Bearbeitung und zum Customer-Care. Kontaktieren Sie uns per E-Mail unter [xtac@xantaro.net](mailto:xtac@xantaro.net).

### ■ Fragen zum Wartungsvertrag und weitere Informationen

Bei allgemeinen Fragen zu Ihrem Wartungsvertrag oder für weitere Informationen über unser XTAC, kontaktieren Sie Ihren Account Manager oder senden Sie eine E-Mail an [service@xantaro.net](mailto:service@xantaro.net).

Der XTAC User Guide bietet einen Überblick über die am XTAC etablierten Prozesse und Tools; er dient als Grundlage für die effiziente Kommunikation rund um Ihren Wartungsvertrag mit Xantaro.

## INHALT

---

### ■ LEITFADEN ZUR STÖRUNGSMELDUNG

- Bestimmung der Priorität einer Störung
- Meldung einer kritischen Störung
- Meldung einer unkritischen Störung und Kontakt bei allgemeinen Fragen
- erforderliche Informationen bei Störungsmeldung
- weitere Kommunikation zur Störungsbeseitigung
- Eskalation einer Störung

### ■ WORKFLOW IM DETAIL

- Entstörungsprozess
- Verantwortlichkeiten des Xantaro-Support-Engineers
- Richtlinien zur Kommunikation

### ■ BENUTZUNG XANTARO-TICKETSYSTEM UND FTP-SERVER

- Erstellung eines Tickets im Xantaro-Ticketssystem
- Nachverfolgung eines Tickets im Xantaro-Ticketssystem
- Benutzung Xantaro-FTP-Server

### ■ PROZESSBESCHREIBUNG RETURN-MATERIAL-AUTHORISATION (RMA)

- Anlieferung und Austausch der Hardware
- Rücksendung des defekten Vertragsgerätes
- Austausch bei Dead-on-Arrival

### ■ WEITERE INFORMATIONEN

- Zugangsdaten
- XCare – Portfolio-Überblick
- Yukon – die Xantaro-Service-Engine

## LEITFADEN ZUR STÖRUNGSMELDUNG

---

### ■ Bestimmung der Priorität einer Störung

Zur richtigen Einstufung der Störung durch Xantaro ist die Bestimmung der Priorität sehr wichtig. Dadurch wird sichergestellt, dass alle notwendigen Maßnahmen eingeleitet werden. Zur Orientierung unterscheidet Xantaro vier Prioritäten, die in der nachfolgenden Tabelle beschrieben werden.

Priorität	Beschreibung	XTAC-Verantwortlichkeit
<b>1: Critical</b>	Totaler Netzausfall oder fortdauernde Instabilität kritischer Funktionen; es liegt eine massive Störung wichtiger Dienste vor, der Schaden für das Geschäft ist kritisch.	Permanent verfügbare dedizierte XTAC-Ressourcen arbeiten an der Entstörung, bis eine Lösung oder ein Workaround gefunden wird.
<b>2: High</b>	Teilweiser Netzausfall oder nachhaltige Beeinträchtigung kritischer Funktionen; es liegt eine Störung wichtiger Dienste vor, der Schaden für das Geschäft ist hoch.	Dedizierte Ressourcen arbeiten von Montag bis Freitag zwischen 8:00 Uhr und 20:00 Uhr Ortszeit an der Entstörung, bis eine Lösung oder ein Workaround gefunden wird.
<b>3: Medium</b>	Funktionen im Netz sind gestört, ohne gravierenden Einfluss auf das Produktionsumfeld zu nehmen; wichtige Dienste sind nur indirekt betroffen, der Schaden für das Geschäft ist gering.	Verfügbare XTAC-Ressourcen arbeiten von Montag bis Freitag zwischen 8:00 Uhr und 20:00 Uhr Ortszeit an der Entstörung.
<b>4: Low</b>	Klärungsbedarf bezüglich einer Konfiguration, Software oder Features; aktuell sind keine wichtigen Dienste beeinflusst, es besteht kein Schaden für das Geschäft.	Verfügbare XTAC-Ressourcen arbeiten von Montag bis Freitag zwischen 8:00 Uhr und 20:00 Uhr Ortszeit an der Beantwortung der Anfrage.

**Hinweis:** Geben Sie die Priorität einer Störung bereits bei der Ticketeröffnung an. Sollte während des Ticketverlaufs die Änderung der Priorität erforderlich werden, kontaktieren Sie dazu telefonisch unser XTAC unter +49 1805 252821\*.

### ■ Meldung einer kritischen Störung

Zur Meldung einer kritischen Störung (Priorität 1 oder 2) kontaktieren Sie unser XTAC unter **+49 1805 252821\***. Durch den direkten Kontakt vermeiden Sie Verzögerungen zwischen der Störungsmeldung und der Reaktion eines XTAC-Support-Engineers.

Während des Anrufs erhalten Sie die Xantaro-Ticketnummer als Referenz, unter der die Störung im XTAC bearbeitet wird. Der XTAC-Support-Engineer nimmt im Gespräch alle erforderlichen Details zur weiteren Bearbeitung auf.

**Wichtig:** Nutzen Sie die telefonische Kontaktaufnahme bei einem totalen Netzausfall oder in den Fällen, in denen kritische Funktionen Ihres Netzes beeinträchtigt sind und die gemeldete Störung unmittelbar bearbeitet werden muss.

### ■ Meldung einer unkritischen Störung und Kontakt bei allgemeinen Fragen

Bei unkritischen Störungen (Priorität 3 oder 4) oder Klärungsbedarf eröffnen Sie ein Ticket online über das Xantaro-Ticketsystem. Zugriff erhalten Sie über das Xantaro-Support-Portal unter <https://ticket.xantaro.net>. Alternativ senden Sie eine E-Mail an [xtac@xantaro.net](mailto:xtac@xantaro.net). In diesem Fall erstellen wir ein Ticket für Sie.

Nach der Eröffnung des Tickets übernimmt ein XTAC-Support-Engineer die Bearbeitung und kontaktiert Sie zeitnah zur Abstimmung des weiteren Vorgehens.

**Wichtig:** Nutzen Sie die schriftliche Kontaktaufnahme, wenn Funktionen Ihres Netzes beeinträchtigt sind, deren Entstörung nicht unmittelbar bearbeitet werden muss.

### ■ Erforderliche Informationen bei Störungsmeldung

Zur zeitnahen Entstörung oder Beantwortung einer Frage stellen Sie dem XTAC bereits bei der Erstellung eines Tickets alle relevanten Informationen zur Verfügung.

Bei telefonischer Eröffnung eines Tickets reichen Sie diese Informationen in schriftlicher Form per E-Mail oder über das Xantaro-Ticketsystem nach.

Folgende Informationen sind erforderlich:

- die Xantaro-Wartungsvertragsnummer
- die Seriennummer der unter Wartung befindlichen Komponente
- die gewünschte Priorität
- eine detaillierte Beschreibung der Störung inklusiv zuvor erfolgter Konfigurationsänderungen
- Systeminformationen (z.B. „show tech“, „request support-information“ etc.)
- die Konfiguration sowie relevante Log-Meldungen zum Fehlerzeitpunkt
- die gegenwärtige Netztopologie
- Informationen für die Fernwartung – sofern gewünscht

**Wichtig:** Bei Meldung einer Störung per E-Mail ergänzen Sie unbedingt Ihre vollständigen Kontaktdaten.

■ **Weitere Kommunikation zur Störungsbeseitigung**

Der XTAC-Support-Engineer kontaktiert Sie – abhängig von der Priorität – regelmäßig telefonisch oder per E-Mail. Ein Update Ihrerseits ist ebenfalls telefonisch, per E-Mail oder direkt über das Ticketsystem möglich. Angeforderte Debug-Informationen übermitteln Sie als E-Mail-Anhang, als Anhang einer Nachricht im Ticketsystem (verschlüsselt) oder per FTP.

Über das Xantaro-Support-Portal können Sie sich über den aktuellen Status und die Historie eines Tickets informieren. Zusätzliche Informationen können zudem telefonisch oder per E-Mail beim XTAC eingeholt werden.

Entspricht die Lösung des Tickets Ihren Erwartungen, wird das Ticket im beidseitigen Einverständnis geschlossen. Zum Schließen eines Tickets kontaktieren Sie unser XTAC telefonisch oder per E-Mail.

■ **Eskalation einer Störung**

Das Xantaro-Ticketsystem steuert zuverlässig die Eskalation von Störungen abhängig von der Priorität. Der jeweils zuständige Xantaro-Mitarbeiter eskaliert das Ticket an die nächsthöhere Ebene anhand der folgenden Eskalationsmatrix.

	<b>PRIO 1</b>	<b>PRIO 2</b>	<b>PRIO 3</b>	<b>PRIO 4</b>
<b>Chief Technology Officer</b>	16 Stunden	96 Stunden	n.V.	n.V.
<b>Head of Solutions &amp; Services</b>	8 Stunden	48 Stunden	n.V.	n.V.
<b>Technical Support Manager</b>	4 Stunde	24 Stunden	n.V.	n.V.
<b>Service (Delivery) Manager on duty</b>	1 Stunde	4 Stunden	5 Tage	30 Tage

**Hinweis:** Falls die Bearbeitung eines Tickets nicht Ihren Erwartungen entspricht, eskalieren Sie das Ticket direkt über Ihren Service (Delivery) Manager. Die zugehörigen Kontaktinformationen finden Sie in Ihrem Service-Schein.

## WORKFLOW IM DETAIL

---

### ■ **Entstörungsprozess**

Nach Ticketeröffnung folgen eine Analyse des Problems und die Erarbeitung möglicher Lösungsansätze. Diese stimmt der XTAC-Support-Engineer mit Ihnen telefonisch oder per E-Mail ab. Der gesamte Vorgang wird im Xantaro-Ticket-system dokumentiert.

Beim Verdacht einer Hardware- oder Software-Störung wird das entsprechende Technical Assistance Center (TAC) des Herstellers umgehend involviert. Hersteller-TAC und XTAC arbeiten fortan gemeinsam mit Ihnen an der Entstörung.

Mögliche Schritte im Entstörungsprozess sind:

- Review der Konfiguration und Debug-Informationen
- Nachstellen des Szenarios im Xantaro-Support-Lab
- Erstellen eines Cases im entsprechenden Hersteller-TAC
- Diagnose auf dem betroffenen Live-System
- Einleitung des RMA-Prozesses für den Austausch defekter Hardware
- Austausch der defekten Komponente durch den Xantaro-Field-Service

Das Ticket wird eskaliert, wenn innerhalb der definierten Eskalationszeit keine Lösung gefunden wurde. In diesem Fall weist Xantaro dem Ticket einen Experten zu, der sich dediziert mit der Entstörung befasst. Gleichzeitig läuft die Eskalation in Richtung des Hersteller-TACs.

### ■ **Verantwortlichkeiten des Xantaro-Support-Engineers**

Der XTAC-Support-Engineer bleibt stets die primäre Schnittstelle für den Austausch aller Informationen. Sie erhalten regelmäßige Ticket-Updates per E-Mail und/oder sehen diese über das Xantaro-Support-Portal ein, so dass Sie während des gesamten Prozesses über den aktuellen Status der Entstörung informiert bleiben.

Sobald Sie ein Ticket am XTAC erstellt haben, übernimmt der Xantaro-Support-Engineer folgende Verantwortlichkeiten:

- Übernahme des Tickets als Eigentümer
- Beginn der Analyse und Diagnose
- Reproduktion im Xantaro-Support-Lab (falls möglich)
- Erstellung und Nachverfolgung von Cases im Hersteller-TAC
- Lieferung periodischer Status-Updates
- Eskalation des Tickets entsprechend der Priorität
- Generieren eines RMAs, sobald dieser durch das Hersteller-TAC bestätigt ist
- Schließen des Tickets nach Klärung aller Fragen

■ **Richtlinien zur Kommunikation**

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Richtlinien bezüglich Reaktionszeit, Service-Zeit und Intervall der Updates auf, mit der Sie über den Status eines Tickets informiert werden. Die Werte basieren auf der gegenwärtigen Priorität eines Tickets.

Priorität	Reaktionszeit	Service-Zeit	Update-Intervall
<b>1: Critical</b>	15 Minuten	24/7	alle vier Stunden
<b>2: High</b>	1 Stunde	24/7	an jedem Werktag
<b>3: Medium</b>	8 Stunden	Montag bis Freitag 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr (Ortszeit)	alle drei Werktage
<b>4: Low</b>	24 Stunden	Montag bis Freitag 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr (Ortszeit)	einmal pro Woche

**Hinweis:** Zur Sicherstellung der Reaktionszeiten bei Störungen mit Prioritätskategorie 1 oder 2 kontaktieren Sie unser XTAC telefonisch unter +49 1805 252821\*.



## BENUTZUNG XANTARO-TICKETSYSTEM UND FTP-SERVER

---

### ■ Erstellen eines Tickets im Xantaro-Ticketsystem

1. Loggen Sie sich in den passwortgeschützten Bereich des Xantaro-Support-Portals ein:  
**<https://ticket.xantaro.net>**
2. Wählen Sie im Menü „Tickets“ die Option „Neues Ticket“, um zur Eingabemaske für ein neues Ticket zu gelangen.
3. Wählen Sie den Service und das SLA bzw. die Priorität Ihrer Störung.
4. Geben Sie einen aussagekräftigen Titel für das Ticket ein und beschreiben Sie uns das Problem im Textfeld.
5. Füllen Sie alle Pflichtfelder und nach Möglichkeit die optionalen Felder aus.
6. Drücken Sie den Button „Übermitteln“, um Ihr Ticket an das XTAC zu melden.

**Wichtig:** Stellen Sie vor der Erstellung eines Tickets sicher, dass Sie alle erforderlichen Informationen bereitstellen können. Eine detaillierte Beschreibung finden Sie im „Leitfaden zur Störungsmeldung“ ab Seite 4.

### ■ Nachverfolgung eines Tickets im Xantaro-Ticketsystem

Im Ticketsystem unter **<https://ticket.xantaro.net>** gibt es verschiedene Möglichkeiten zur Nachverfolgung:

- Nutzen Sie den Button „Meine Tickets“ zur Einsicht in Tickets, die mit Ihrem Account erstellt wurden.
- Nutzen Sie den Button „Firmen-Tickets“, um die Tickets einzusehen, die von anderen Mitarbeitern Ihrer Firma erstellt wurden.
- Nutzen Sie die Suchfunktion („Suchen“-Button) zum Start einer Volltextsuche über alle Tickets.

Die Ticketübersicht listet die Ergebnisse mit Angabe folgender Informationen auf:

- Ticket-ID (Ticket#)
- Titel / Betreff
- Status des Tickets
- Seriennummer, Hersteller, Artikel
- Alter des Tickets

Klicken Sie in der Ticketübersicht auf den Hyperlink eines Tickets, um folgende zusätzliche Informationen einzusehen:

- Ticketinhalt
- Tickettyp
- Service-Art
- SLA (gegenwärtige Priorität)
- Besitzer (XTAC-Support-Engineer)

### ■ Benutzung Xantaro-FTP-Server

Für den Austausch umfangreicher Debug-Informationen steht der Xantaro-FTP-Server zur Verfügung. Dieser bietet FTP- sowie sFTP-Dienste an. Sie erreichen den FTP-Dienst unter **<ftp://ftp.xantaro.net>**.

**Wichtig:** Informieren Sie den XTAC-Support-Engineer nachdem Sie eine Datei abgelegt haben und teilen Sie ihm den genauen Ablageort mit.

## PROZESSBESCHREIBUNG RETURN-MATERIAL-AUTHORISATION (RMA)

---

Vor dem Austausch einer defekten Komponente ist meist zunächst eine Diagnose in Zusammenarbeit mit dem entsprechenden Hersteller-TAC erforderlich. Sofern der Hardware-Defekt vom Hersteller bestätigt und damit RMA-Prozess ausgelöst wurde, vermerkt der Xantaro-Support-Engineer dies im Ticketsystem. Damit beginnen der Hardware-Austauschprozess sowie die Frist für zugesicherte Service-Level-Agreements (SLAs).

### ■ Anlieferung und Austausch der Hardware

Abhängig vom SLA wird die Hardware von der Xantaro-Logistik angeliefert oder durch den Xantaro-Field-Service ausgetauscht. Genauere Informationen entnehmen Sie Ihrem Wartungsvertrag oder Service-Schein.

Für eine zügige Abwicklung ist es unbedingt erforderlich, dass dem XTAC alle Details vorliegen, die für Anlieferung oder Austausch der defekten Komponente erforderlich sind. Liefern Sie vorab folgende Informationen:

- vollständige Anschrift
- Kontaktdaten eines Ansprechpartners vor Ort
- Dokumentation der Zugangsregelung
- Floor-Plan mit Gerätestandort oder Angabe zu Gebäude / Etage / Raum / Rack / Höheneinheit

**Wichtig:** Wird die Komponente durch den Xantaro-Field-Service ausgetauscht, muss der Austausch Ihrerseits entsprechend betreut werden. Bei Fragen zum aktuellen Status einer Anlieferung bzw. eines Austauschs kontaktieren Sie das XTAC jederzeit telefonisch unter **+49 1805 252821\***.

### ■ Rücksendung des defekten Vertragsgerätes

Zur Rücksendung des defekten Gerätes erhalten Sie eine RMA-Nummer. Für eine kostenfreie Abwicklung sollte das defekte Vertragsgerät nach Anlieferung der neuen Komponente schnellstmöglich an Xantaro zurückgeschickt werden. Alle erforderlichen Details werden Ihnen vorab durch unser XTAC mitgeteilt.

**Wichtig:** Schicken Sie nur die Teile des defekten Systems zurück, für die auch ein Ersatz geliefert wurde. Verwenden Sie zur Rücksendung die Verpackung des gelieferten Austauschgeräts (einschließlich Anti-Statik-Hülle), damit die Verpackung ausreichenden Schutz vor Transportschäden gewährleistet. Vermerken Sie außerdem die RMA-Nummer deutlich sichtbar auf Paket und Rücksendeschein. Insbesondere im Fall von grenzüberschreitender Versendung muss das Vertragsgerät korrekt als RMA ausgewiesen werden.

### ■ Austausch bei Dead-on-Arrival (DoA)

Als Dead-on-Arrival werden Neugeräte betrachtet, die defekt angeliefert werden oder beim ersten Anschalten bzw. unmittelbar danach einen Hardware-Defekt aufweisen. Xantaro ersetzt diese Geräte – sofern sie über Xantaro erworben wurden – ohne Zusatzkosten und organisiert den Versand eines Ersatzgerätes durch den Hersteller.

**Wichtig:** Prüfen Sie neu angelieferte Ware zeitnah nach Erhalt auf Beschädigung und Funktion.

## WEITERE INFORMATIONEN

### ■ Zugangsdaten

Die Zugangsdaten für unser Xantaro-Ticketsystem und unseren FTP-Server erhalten Sie direkt mit Abschluss eines Wartungsvertrags. Bei Fragen oder Änderungswünschen zu diesen Zugangsdaten wenden Sie sich per E-Mail an [xtac@xantaro.net](mailto:xtac@xantaro.net).

Für einige Hersteller aus dem Xantaro-Produktportfolio können wir Ihnen einen zusätzlichen Account für das Herstellerportal im Internet zur Verfügung stellen. Auch hier hilft das XTAC gerne weiter.

### ■ XCare – Portfolio-Überblick

Mit XCare bietet Xantaro flexible Module für Wartung und Support mit verschiedenen Service-Leveln. Die nachfolgende Tabelle bietet eine Übersicht der flexiblen Leistungen innerhalb standardisierter oder individueller XCare-Produkte.

XTAC	Software Update Delivery	Hardware Delivery	Arrival Time	FSE – Onsite Service	Customer Portal
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hotline only</li> <li>■ 24/7 Support</li> </ul>	yes / no	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vendor Warranty</li> <li>■ Hardware Repair Service</li> <li>■ Advance Replacement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vendor SLA</li> <li>■ 5 Business Days</li> <li>■ 3 Business Days</li> <li>■ Next Business Day</li> <li>■ Same Day up to 4h</li> <li>■ Same Day up to 3h</li> </ul>	yes / no	yes / no

### ■ Yukon – die Xantaro-Service-Engine

Mit Yukon bietet Xantaro eine eigens entwickelte, herstellerübergreifende Service-Engine, die über unterschiedliche Applikation Funktionen zur Interaktion mit Netzwerkkomponenten zur vereinfachten Administration, Betriebsoptimierung und Schaffung von Transparenz im Netz bereitstellt. Anwendungsgebiete sind u.a.:

- **Inventory Management** (z.B. Zugriff auf Inventardaten, Services wie End-of-Life-Audit etc.)
- **Data Correlation & Filtering** (z.B. Speicherung und Analyse historischer Daten, Metriken und Ereignisse, technologie- und herstellerübergreifende Korrelation von Daten, Ende-zu-Ende-Fehleranalyse etc.)
- **XTAC & XCare Automation** (Anzeige von Wartungsvertragsdaten und Support-Tickets, automatisiertes Sammeln und Bereitstellen von Support-Informationen, XTAC-Schnittstelle mit Jump-Host-Funktionalität etc.)
- **Automation Interfaces** (Bereitstellung einer GUI für bestehende Automatisierungslösungen, Nutzung von Inventar-, Performance- und Zustandsdaten per API-Zugriff für weiterführende, externe Anwendungen)

Weitere Informationen unter: [www.xantaro.net/yukon](http://www.xantaro.net/yukon)

\* 0,14 € pro Minute aus dem deutschen Festnetz, für Anrufe aus dem Mobilfunknetz höchstens 0,42 € pro Minute

**Xantaro Hamburg**

+49 (0)40 413498-0

**Xantaro Köln**

+49 (0)221 355586-0

**Xantaro Frankfurt**

+49 (0)69 2443714-0

**Xantaro München**

+49 (0)89 1891713-0

**Xantaro London**

+44 (0)20 3795 2348

„Xantaro ist seit mehreren Jahren unser Wartungspartner im Bereich Juniper-Hardware. Die Zusammenarbeit mit dem XTAC – Xantaros Technical Assistance Center – erweist sich im Tagesgeschäft als äußerst zuverlässig und mehrwertbringend. Es überzeugt gleichermaßen durch Netzkenntnis und effektive Kommunikation mit Herstellern, was die Lösungs- und Wiederherstellungszeiten minimiert.

Ich sehe das XTAC als zuverlässige Ergänzung unserer eigenen Teams. Zeitnahe Reaktion, das Verständnis von Problem und Business-Impact und der verantwortungsvolle Umgang ermöglicht es meinen Mitarbeitern, sich auf andere wesentliche Aufgaben wie den Betrieb und die Konfiguration der Vodafone IP-Netze zu konzentrieren. Hier arbeiten Netzwerker mit Netzwer kern und das zeigt sich in den Ergebnissen.“

**Michael Tanz**

Head of Data Network Connectivity & Security – TON, Vodafone GmbH