



Glasfasernetz-Betreiber

Stadtwerke Pforzheim

Projekt
**Individueller Managed Service
für die Core-Netzwerke**

Auf Augenhöhe zur Service-Qualität

Die Stadtwerke Pforzheim bieten ihren Geschäftskunden flexible Dienste und Internetzugänge über Glasfaser zu unterschiedlichen Geschwindigkeiten an. IT-Abteilungen müssen Aufgaben jedoch priorisieren und mit ihren begrenzten Kapazitäten haushalten. So geht es auch den Stadtwerken Pforzheim, die daher den Betrieb ihres Netzwerks für externe Telekommunikationskunden ausgelagert haben. Seit Jahren kümmern sich die Netzwerk- und Service-Spezialisten von Axians darum, die die Infrastruktur der Stadtwerke bestens kennen. Es gibt noch weitere Gründe, warum die Zusammenarbeit erfolgreich ist.

Case Study

► Aufgabe

Die Stadtwerke Pforzheim haben 2015 ihr Core-Netzwerk modernisiert. Noch während das Netzwerk-Design konkrete Züge annahm, reifte bei den Stadtwerken Pforzheim die Entscheidung, die Core-Netze extern, also im Managed Service, betreiben zu lassen.

► Eingesetzte Technik

Den Start zum individuellen Managed Service ebnete eine Transitions- und Transformationsphase: In gemeinsamen Workshops glichen die Projektpartner ihre Vorstellungen ab. Gemeinsam legten sie Prozesse und Services fest.

Der Managed Service selbst beinhaltet mehrere Pakete, mit vereinbarten Service Level Agreements (SLAs). Das erste gebuchte Paket enthält einen 24/7/365-Service und schließt das Erfassen aller Status- und Fehlermeldungen sowie das autarke Entstören aller bei Axians unter Wartung stehenden Komponenten ein. Das zweite Paket des Service-Konzeptes umfasst die Change Requests (Änderungsanforderungen) für das Core-Netz.

Einen weiteren Punkt bildet das Service-Management. Ein jederzeit erreichbarer Service-Manager betreut die Pforzheimer in allen organisatorischen und technischen Belangen.

KUNDENVORTEILE

„Wir wollten einen Partner an unserer Seite, der nicht nur die Hardware liefert, sondern diese auch bedient, wartet und über den Managed Service 24 Stunden am Tag überwacht. In Axians hatten wir 2012 den perfekten Partner gefunden, der alles aus einer Hand bietet“, blickt Kristian Kronenwetter, Leiter Technische Services bei den Stadtwerken Pforzheim, zurück.

„Durch unsere Expertise im Carrier-Umfeld sind wir einer der ganz wenigen Managed Services Provider in Deutschland, die einen solchen Netzbetrieb wie bei den Stadtwerken Pforzheim überhaupt realisieren können“, ordnet Oliver Schnau, Head of Service bei Axians Networks & Solutions, ein. Durch die bundesweite Präsenz kann Axians Techniker innerhalb kürzester Zeit zu Einsätzen an jeden Ort in Deutschland

schicken. In mehreren Meetings pro Jahr stellt der Service-Manager Relevantes aus den Monatsreports vor und leitet Empfehlungen zur Verbesserung des Netzbetriebs ab. Einmal im Jahr prüft Axians, ob jede Software wie vereinbart aufgespielt wurde. Sollen neue Geschäftskunden ans Netz angeschlossen werden, berät Axians bei der Auswahl der passenden Komponenten.

„Wir sparen uns dank Axians bis zu vier IT-Kräfte, die den Netzbetrieb stemmen müssten. Die reine Manpower reicht nicht, sondern man braucht qualifiziertes Personal, das Axians uns stellt. Die Fachleute kennen das Carrier-Geschäft bestens und beherrschen die Technologien von Cisco, was sie für den Managed Service prädestiniert“, lobt Kristian Kronenwetter.

KONTAKT

referenzen@axians.de

axians.de

