



Infrastruktur-Services

SEFE/WINGAS

Projekt
**First Line Maintenance & Network
Management als 24/7/365 Service**

SEFE/WINGAS vertraut auf den 24/7-Service des Axians Service Centers

SEFE/WINGAS betreibt seit 1996 ein bundesweites Lichtwellenleiter-Netz und vermarktet die Kapazitäten. Damit gehört das Unternehmen zu den Pionieren in diesem Bereich in Deutschland. Seit Mai 2023 ist WINGAS Teil der Marke SEFE und vereint die europäischen Aktivitäten. Als eine integrierte Organisation entwickelt SEFE innovative Produkte und nachhaltige Lösungen. Kunden profitieren mit der Anmietung einer unbeleuchteten Faser (Dark Fibre) von einer modernen Infrastruktur, einer hohen Verfügbarkeit des Netzes und von einer sicheren sowie schnellen Datenübertragung. Axians stellt das Service Center und ist die Schnittstelle zwischen SEFE/WINGAS und den Endkunden. Dabei liefert das Axians Service Center den Endkunden bewährte Service-Dienstleistungen für die angemieteten Glasfaserstrecken.

Case Study

► Aufgabe

Axians kümmert sich um die Koordination verschiedenster Anfragen von Endkunden. Das Service Center steht rund um die Uhr als 24/7 Service das ganze Jahr zur Verfügung. Die Kommunikation mit den Endkunden muss in Deutsch sowie Englisch in Wort und Schrift gewährleistet werden.

Zudem übernimmt Axians das Network Management und die Geräteüberwachung.

► Umsetzung

Das Team der Axians GA Netztechnik koordiniert verschiedenste Kundenanfragen, die sich auf das Lichtwellenleiter-Netz beziehen. Das Service Center übernimmt die Betreuung und Bearbeitung von Störungen inklusive Eskalationsmanagement, koordiniert geplante Arbeiten und Zutrittsanforderungen zu Kundenlokationen und lässt diese von den eigenen Technikern ausführen. Zudem ist Axians für die Installation, Konfiguration, Überwachung und Instandhaltung der Dark Fibre-Infrastruktur von SEFE/WINGAS zuständig. Die aktiven Netzelemente sind in einem Monitoring erfasst und werden rund um die Uhr überwacht. Bei einer Auffälligkeit wird über den Field Service von Axians innerhalb des vereinbarten Service Level Agreements (SLA) der Fehler behoben.



KUNDENVORTEILE

Dank des Service Centers muss SEFE/WINGAS kein eigenes Service Center für Kunden zur Verfügung stellen, wodurch der finanzielle Aufwand bestens planbar ist. Da die Organisation, das Personal und die laufenden Kosten bei Axians liegen, ist auch der organisatorische Aufwand für das Unternehmen gering. So müssen beispielsweise keine zusätzliche IT-Infrastruktur und Fachpersonal für diese Serviceleistungen geschaffen werden.

Damit die Anfragen und Arbeiten zur vollsten Zufriedenheit erfüllt werden, steht das umfangreiche und fundierte ICT-Know-how von Axians zur Verfügung. So bringt das Team unter anderem Wissen im Bereich der optischen Transportnetze (OTN) mit, hat langjährige Erfahrungen im Bereich TCP/IP-Netzwerke

sowie Routingprotokolle und ist Experte für Netzdesign.

Dank der monatlichen Reportings für First Line Maintenance und Network Management ist SEFE/WINGAS bestens über die durchgeführten Anfragen der Endkunden und die Field Service-Tätigkeiten informiert.

In wöchentlichen Meetings werden kommende Streckenbauten und Vergrößerungen des Netzes geplant, denn die Skalierung ist seit Jahren ein wichtiger Bestandteil. Pro Jahr baut Axians durchschnittlich sechs Strecken über hunderte Kilometer für SEFE/WINGAS. Ziel ist dabei, neue spezifische Kundenlokationen zu erschließen und die Redundanz im Netz stetig zu steigern.

KONTAKT

referenzen@axians.de

[axians.de](https://www.axians.de)