

Maintenance Service

Zu behaupten, dass die für den Netzbetrieb verantwortlichen Teams große Herausforderungen meistern müssen, wäre untertrieben: hohe Erwartungen, sich schnell verändernde Technologien, ein immer höherer Grad an Komplexität und Probleme mit der Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Mitarbeiter. Zusätzlich müssen sie Termine einhalten, innerhalb der Budgetgrenzen bleiben und Ausfälle sowie Störungen vermeiden. Und das ständig.

Leider ist eine Nichterfüllung dieser Anforderungen sowohl unter finanziellen wie auch operativen Gesichtspunkten problematisch. Im Rahmen einer kürzlich unter Kommunikationsdienstleistern (Communications Service Provider, CSPs) durchgeführten [IDC-Umfrage](#) ergaben sich im Durchschnitt Ausfallzeiten von 16 Stunden jährlich zu Kosten in Höhe von 1,4 Millionen USD pro Stunde bzw. von 2 Millionen USD pro Stunde bei ungeplanten Ausfällen. Selbst wenn die Rufschädigung dabei außer Acht gelassen wird, sind dies untragbare Risiken.

Doch wir können Ihnen helfen.

Hervorragende Ergebnisse für Ihr Team dank der Unterstützung durch unser Team

Wie bei dem gesamten Serviceangebot von Ciena bilden Ihr Unternehmen und Ihre Kunden den Dreh- und Angelpunkt für unseren Maintenance Service. Supportanfragen werden von Mitarbeitern bearbeitet, die speziell dafür geschult sind, die meisten Probleme sofort zu lösen, wodurch sich eine hohe FCR-Rate (First Call Resolution, Erstlösungsquote) ergibt. Die Mitarbeiter führen auf Grundlage des Schweregrads des Problems und der Servicestufe eine Ticket-Triage durch und gewährleisten so eine optimale Servicekontinuität. Unsere Techniker, deren Leistung anhand der Qualität und Geschwindigkeit bei der Problemlösung gemessen wird, stehen täglich rund um die Uhr bereit und bringen Sie in puncto Produktivität schnell wieder in die Spur. Dank flexibler Servicestufen können Sie die für Sie am besten passenden SLOs (Service Level Objectives) auswählen. Diese wurden zudem umgestellt, um noch höhere Reaktions-, Wiederherstellungs- und Lösungsraten zu erzielen. Dank

Maintenance Service funktioniert wie eine Versicherung zum Schutz Ihres Unternehmens vor den Auswirkungen von Ausfällen und anderen kritischen Vorfällen

- Sorgen Sie für die schnelle Lösung von Netzwerkproblemen
- Halten Sie das Netz stets auf dem neuesten Stand
- Erhöhen Sie die Produktivität Ihres IT-Teams durch die Konzentration auf strategische Initiativen

Leistungen

- Support rund um die Uhr und an 365 Tagen im Jahr
- Direkter Zugang zu Technikern für eine unmittelbare Lösung bei Erstkontakt
- Flexible SLOs
- Selbstbedienungsfunktionen
- Regionale Unterstützung
- Robuste Auswahl an Optionen

unserer fortschrittlichen Tools und automatisierten Prozesse können unsere erfahrenen Teams Sie schnell und äußerst präzise unterstützen. Sie haben stets Zugang zum myCiena-Selbstbedienungsportal für die Generierung und das Management von Tickets, den Zugriff auf unsere Wissensdatenbank, zu der Sie auch selbst beitragen können, sowie für den Download von technischen Dokumentationen und Updates Ihrer Software. Zur weiteren Unterstützung gibt es auf allen Stufen Zugang zu regionalen Experten, die mit Ihnen und für Sie arbeiten, um die dauerhafte Störungsfreiheit Ihrer Netze zu gewährleisten. Um Ihren Maintenance Service noch weiter an Ihre spezifischen Anforderungen anzupassen, bieten wir eine ganze Reihe standardmäßiger und optionaler Elemente an.

Regionaler Support für maximales Reaktionsvermögen

Zur Erfolgsoptimierung arbeiten regionale Support-Teams bei besonders schwerwiegenden Problemen eng mit Ihnen zusammen. Wir ergänzen diese Support-Teams durch

regional verankerte Customer Technical Advocates (CTAs) und Customer Success Advocates (CSAs), deren Aufgabe es ist, sich intensiv in Ihr Unternehmen, Ihr Netz und Ihre Projekte einzuarbeiten. Sie arbeiten proaktiv mit Ihnen zusammen, um sicherzustellen, dass alle Probleme bis zur Lösung und zu Ihrer vollen Zufriedenheit adressiert werden, damit Sie die gewünschten Ergebnisse erzielen können. Es geht darum, dass Sie das Maximum aus Ihrer Ciena-Erfahrung herausholen können.

Selbstbedienungsmöglichkeiten für eine besonders einfache Zusammenarbeit

Mit MyCiena, unserem webbasierten Kundenportal, haben Sie den Finger stets am Puls Ihres Netzes. Greifen Sie auf hoch aktuelle Informationen zu, initiieren Sie online Support-Anfragen und überprüfen Sie in Echtzeit Ihren Ticket-Status. Die Wissensdatenbank des Portals gibt Zugriff auf technische Dokumentationen für die Fehlerbehebung, die Durchführung von Selbstdiagnosen und die Lösung zahlreicher bekannter Probleme. Darüber hinaus ermöglicht das Portal den Zugang zu unserem Learning Service, der von Experten verfasstes Schulungsmaterial und technische Zertifizierungen umfasst, sodass Ihre IT-Profis Ihr Ciena-Netz wirklich verstehen und umfassend unterstützen können.

Drei Servicestufen und zehn optionale Elemente

Unser Kernangebot umfasst drei Stufen des technischen Supports: Select, Comprehensive und Premier.

- **Stufe Select:** Auf dieser Stufe gibt es rund um die Uhr und an 365 Tagen im Jahr Zugriff auf Ciena-Techniker, aktuelle Software-Releases, Upgrades und Updates, SLOs, Ursachenanalysen (Root Cause Analysis, RCA) sowie Zugriff auf das jeweilige regionale Service-Team.

- **Stufe Comprehensive:** Diese Stufe umfasst alle Merkmale der Stufe Select sowie noch stärker ausgeprägte SLOs und zusätzliche Elemente wie einen priorisierten Zugriff und die bevorzugte Einreihung von Fällen in die Warteschlange, Expositions- und Ausfallprüfungen, Wartungsfenster mit Supportbegleitung und den optionalen Zugriff auf proaktiven Support, um Probleme zu vermeiden, noch bevor sie auftreten.

- **Stufe Premier:** Die Stufe umfasst alle Leistungen der Stufe Comprehensive sowie unsere am stärksten ausgeprägten SLOs und eine noch stärker auf den Kunden ausgerichtete Gesamterfahrung. Wir weisen Ihnen einen Ciena Lead Engineer (CLE) zu, erfüllen noch aggressivere Reaktions- und Lösungsziele, führen zusätzliche Prüfungen durch und vergeben Flex-Credits, die für optionale Aufgaben wie beispielsweise eine Bewertung des Netzwerkzustands genutzt werden können.

Optionale Elemente

Für Kunden, die mehr als nur die drei Supportstufen des Maintenance Service in Anspruch nehmen möchten, bieten wir zusätzliche Elemente an. Zu diesen optionalen Elementen gehören:

- **Proactive Support:** Dieses Element ist für Kunden der Stufen Comprehensive und Premier verfügbar. Hier schauen wir uns proaktiv Logs an und führen eine Runbook-Automatisierung durch, um Netzwerkprobleme zu analysieren, zu priorisieren und mit einem Ticket zu versehen, sobald sie auftreten. In der Regel geschieht dies alles noch, bevor Sie das Problem überhaupt bemerken. Das Ziel von Proactive Support ist die Lösung von Problemen, bevor Sie überhaupt wissen, dass es sie gibt, um so die Zeit bis zur Problemlösung deutlich zu verkürzen. Die Integration von MCP ist möglich.

Maintenance Service von Ciena

		Select	Comprehensive	Premier						
		Grundlegender Support	Erweiterte SLOs	Intensive Unterstützung						
Technischer Support		<ul style="list-style-type: none"> • Hilfe bei Notfällen (24/7) • Hilfe bei erheblichen/geringfügigen Problemen (8/5) • Service Level Objectives (SLOs) • Ursachenanalyse • Softwareabonnement • Regional verankerter Customer Success Advocate (CSA) zur Serviceunterstützung • Regional verankerter Customer Technical Advocate (CTA) zur Serviceunterstützung 	<ul style="list-style-type: none"> • Leistungen der Stufe Select und mehr • Hilfe bei erheblichen/geringfügigen Problemen (24/7) • Ruf-Priorität und vorrangige Behandlung innerhalb der Fall-Warteschlange • Vierteljährliches SLO-Review • Jährliches Audit der Netzwerkexposition • Einmal im Jahr Vor-Ort-Audit zur Ausfallanalyse • Dreimalige Nutzung von Wartungsfenstern mit Supportbegleitung, dreimalige Unterstützung bei Implementierungen oder eine Mischung dieser Möglichkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Leistungen der Stufe Comprehensive und mehr • Besonders stark ausgeprägte SLOs • Monatliches SLO-Review • Planmäßiger Rückruf • Halbjährliches Expositionsaudit • Zweimal im Jahr Vor-Ort-Audit zur Ausfallanalyse • Ciena Lead Engineer (CLE) • Flex-Credits 						
	Optionen	Proactive Support*	Repair and Return	Managed Spares	Resident Engineer	Engineering Dispatch	Equipment Recover & Reclaim	Equipment Refurbish	Preventive Maintenance	Submarine Network Support

* Verfügbar auf den Stufen Comprehensive und Premier

- **Repair and Return:** Diese Zusatzleistung erweitert die standardmäßige Gewährleistung von Ciena über das Ablaufdatum hinaus und beinhaltet die Reparatur von sogenannten Field Replaceable Units (FRUs), den 1:1-Austausch von Komponenten und den technischen Support. Durch die Verlängerung der Nutzungsdauer des Equipments ergibt sich ein höherer Grad an Nachhaltigkeit. (Diese Zusatzleistung lief zuvor unter dem Namen „Warranty Continuance“.)
- **Managed Spares:** Bei dieser Zusatzleistung aus dem Bereich Ersatzteilmanagement erhalten Sie Zugang zu einem Mitarbeiter, über den Sie Ihr gesamtes Inventarmanagement, die Logistik, die Lagerhaltung, die Koordinierung der Lieferungen und die Serviceplanung abwickeln können. Es sind drei standardmäßige Reaktionsstufen verfügbar: Next Business Day Ship (Versand am nächsten Arbeitstag), Next Business Day Delivery (Lieferung am nächsten Arbeitstag) und Four-Hour Delivery (Lieferung innerhalb von vier Stunden).
- **Resident Engineer:** Im Rahmen dieser Zusatzleistung wird Ihnen entweder per Fernverbindung oder vor Ort ein Techniker zur Seite gestellt, der über umfassende Kenntnisse Ihres Netzes sowie der Produkte, Lösungen und Services von Ciena für die strategische Planung und Konzeption, Service-Rollouts und die Behebung kritischer Fehler verfügt und Ihrem Team als Wissensquelle dient. [Lesen Sie hier entsprechende Kurzinformation.](#)
- **Engineering Dispatch:** Bei dieser Zusatzleistung erhalten Sie durch die Entsendung eines Technikers an Ihren Standort Unterstützung bei kritischen Netzwerkproblemen. Je nach Servicestufe steht dieser Service rund um die Uhr, innerhalb von vier Stunden oder am nächsten Arbeitstag zur Verfügung.
- **Equipment Recover and Reclaim:** Eine kosteneffiziente und umweltfreundliche Möglichkeit für das sichere und nachhaltige Recyceln bzw. Entsorgen von Netzwerkgeräten, die das Ende ihrer Nutzungsdauer erreicht haben, unter Einhaltung der vor Ort geltenden Vorschriften. Darin enthalten ist eine Bescheinigung über die Verwertung oder Vernichtung. Dieses Angebot ist auch für Equipment von Drittanbietern verfügbar. Mit diesem Angebot können Sie Ihre Nachhaltigkeitsziele umsetzen, ohne sich mit Fragen des Managements oder der Nachverfolgung auseinandersetzen zu müssen.
- **Equipment Refurbish:** Bei dieser Zusatzleistung werden ausgemusterte Ciena-Geräte vollständig überholt und überprüft, um ihre Nutzungsdauer zu verlängern. Für diese Geräte stehen anschließend dieselben Supportmöglichkeiten wie für Neugeräte zur Verfügung. Durch den Aufschub der Herstellung von Neuprodukten können Sie Ihren ökologischen Fußabdruck verkleinern.
- **Preventive Maintenance:** Diese Zusatzleistung umfasst regelmäßige Systemüberprüfungen für die Untersuchung und das Testen der Geräte, die regelmäßige Durchführung von Wartungsaufgaben und die unmittelbare Meldung sämtlicher gewonnener Erkenntnisse, um Leistungs- oder Serviceverschlechterungen zu vermeiden.

- **Submarine Network Support:** Spezialisierte Teams führen eine Fehlerbehebung der Hardware, Software und Datenkonnektivität von submarinen Netzen durch. Außerdem kümmern sie sich um die geplante Wartung dieser besonders komplexen Installationen.
- **Ticketing API:** Hierbei handelt es sich um ein Verfahren für die automatisierte Weitergabe von Ticketing-Informationen zwischen Ciena und Ihrem Netzwerk. Es beinhaltet die Integration des Ticketing-Systems von Ciena und Ihres Systems für den bidirektionalen Informationsfluss im Zusammenhang mit Vorfällen und Serviceanforderungen. (Diese Zusatzleistung lief zuvor unter dem Namen „B2B API“.)

Flex-Credits für größeren Mehrwert der Stufe Premier

Kunden, die sich für Support der Stufe Premier entscheiden, haben Anspruch auf sogenannte Flex-Credits, die für verschiedene Dienstleistungen verwendet werden können: Netzwerküberprüfungen, Bewertungen der Leistung und des Zustands von Netzen, Maßnahmen zur Optimierung, Schulungen und Workshops, Wartungsfenster mit Supportbegleitung, Beratung in Netzwerkfragen sowie Außendienstesätze und Dienstleistungen rund um das Netz. (Flex-Credits haben keinerlei monetären Wert. Sie werden zugeteilt und müssen dann während des laufenden jährlichen Servicevertrags genutzt werden.)

Unterstützung für das Adaptive Network™

Das Adaptive Network hilft Netzprovidern durch die Integration neuer Technologien und Arbeitsweisen dabei, ihre bestehenden Frameworks zu optimieren. Es basiert auf vier grundlegenden Elementen: programmierbare Infrastruktur, Analytik und Intelligenz, Softwaresteuerung und Automatisierung sowie Services. Grundlage für diese Elemente ist eine auf Offenheit, Skalierbarkeit und Sicherheit basierende Architektur.

Der Maintenance Service von Ciena ermöglicht die schnelle Lösung von Netzwerkproblemen, sodass Sie Ihren geschäftlichen Verpflichtungen verzögerungsfrei nachkommen und so die Einhaltung der SLAs Ihrer Kunden und die gewünschte Quality of Experience (QoE) gewährleisten können.

Über Ciena Services

Wir ermöglichen Ihren Erfolg, indem wir sicherstellen, dass Ihr Netz mit Ihrem Geschäftsaufkommen Schritt halten kann. Unsere regionalen Teams arbeiten eng mit Ihnen zusammen, um Ihre Prioritäten zu erkennen und genau die außergewöhnliche digitale Erfahrung zu gewährleisten, die Ihre Kunden von Ihnen erwarten. Mit unserer Hilfe können Sie Ihr Netz so bauen, betreiben, verbessern und transformieren, wie Sie es für richtig halten. Wir nutzen unser robustes Portfolio sowie unsere bewährten Prozesse und Tools und greifen auf nahezu 30 Jahre Erfahrung bei der Erschaffung der weltweit größten Netze zurück, um Sie auf Ihrem erfolgreichen Weg hin zum Adaptive Network zu unterstützen. Gemeinsam schaffen wir das.

? War dieser Inhalt hilfreich? Ja Nein