Neuer Service optimiert Netzwerkqualität und fördert Business

Versatel AG schließt neue Verträge mit Cisco Services ab

ZUSAMMENFASSUNG

ÜBERBLICK

Durch den Erwerb des Cisco Smart Net Total Care, der durch den Cisco Network Optimization Service ergänzt wird, war Versatel in der Lage, sowohl die Harmonisierung der konsolidierten Netzwerke schnell voranzutreiben als auch deren Leistung zu erhöhen.

NAME DES KUNDEN:

Versatel AG

BRANCHE:

Telekommunikation

STANDORT:

Berlin, Deutschland

ANZAHL ANGESTELLTE:

1300

HERAUSFORDERUNG DES UNTERNEHMENS:

- Konsistenz für deutschlandweites Glasfasernetz
- Netzwerkverfügbarkeit und hochwertiges Case Management
- Netzwerkstabilität und –zuverlässigkeit

NETZWERKLÖSUNG:

- Cisco Smart Net Total Care mit Netzwerkoptimierungsservice ermöglicht Versatel das gesamte Netzwerk in nur drei Tagen zu inventarisieren
- Die tiefgehenden Kenntnisse von Cisco Services über das Netzwerk von Versatel führen zu einer schnellen, einfachen Lösung des Problems
- Netzwerkinventarisierung und -optimierung verbessern die Servicequalität und Kundenzufriedenheit

GESCHÄFTSERGEBNISSE:

- Die gesteckten Ziele, einen strategisch wichtigen IP-VPN-Service Geschäftskunden bereitzustellen, wurden übertroffen
- Die Anzahl an Software- und Hardwareversionen im Netzwerk wurden reduziert
- Weniger Problemtickets, schnellere Problemlösungen, weniger Netz-Downtime und reduzierte Betriebskosten

Herausforderung des Unternehmens

Versatel AG, mit Hauptsitz in Düsseldorf und mit Niederlassungen in 12 der 16 Bundesländer, liefert Voice-, Internet- und Datendienste für Privat- und Businesskunden sowie andere Netzbetreiber in ganz Deutschland. Der Erfolg des Unternehmens gründet sich auf dem Glasfasernetz mit einer Gesamtlänge von über 30.000 km, über das die Lösungen und Serviceleistungen von Versatel bereitgestellt werden.

Um einen bundesweiten Service zu gewährleisten, hat Versatel mehrere regionale und städtische Netzwerkbetreiber konsolidiert, die zuvor Dienste auf eigenen Plattformen anboten. Obwohl Versatel so wie viele andere lokale Betreiber, Cisco®-Komponenten in seinem Netzwerk verwendete, gab es zu viele Versionen und Legacy-Konfigurationen. Dies wurde zu einem Problem, als mehr als 20 Betreiber unter Versatel vereint wurden.

Die Bereitstellung eines Netzwerkdienstes von Top-Qualität ohne Downtime ist eine Schlüsselkomponente des Unternehmenserfolgs. Wechselwirkung ungleicher Hardware- und Softwareversionen und -konfigurationen machten dies jedoch schwierig. Es war an der Zeit, dass Versatel Qualität des Service verbesserte.

„Versatel ist bekannt für sein leistungsfähiges Glasfasernetz," so Dr. Hai Cheng, Chief Commercial Officer des Unternehmens. „Unsere Kunden setzen es für deren wichtigste Geschäftsanwendungen ein. Wenn es ein Problem mit dem Netzwerk gibt, haben WIR ein Problem. Und das Problem muss so zügig wie möglich gelöst werden."

© 2011 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. This document is Cisco Public Information.

Netzwerklösung

Um die Probleme der Servicequalität anzugehen, eine herausragende Netzabdeckung zu liefern und die Netzwerk-Assets besser zu verwalten, wendete sich Versatel an eine bekannte Größe: Cisco Services. Da Versatel 2006 einen Wartungs- und Service-Vertrag mit Cisco abgeschlossen hatte, war dem Unternehmen der gute Support von Cisco Services bereits bekannt. Cisco wiederum war vertraut mit den Problemstellungen von Versatel. Als Cisco seinen Smart Net Total Care und Netzwerkoptimierungsservice (eine Cisco Services-Lösung, die eine Reihe von Dienstleistungen umfasst wie proaktive Planung, Design, Implementierung, Optimierung und Support) vorstellte, wurden die Auswirkungen auf das Geschäft offensichtlich und Versatel war bereit, diesen Schritt nach vorne zu tun.

„Als Cisco seinen Smart Net Total Care- und Netwerkoptimierungsservice darlegte, wurde uns klar, dass wir die Qualität unseres Netzwerkes verbessern und dadurch Problemtickets vermeiden könnten," erläutert Dirk Brameier, Head of Business Unit Network Operations bei Versatel.

Für Brameiers Team war der erste Schritt, sich Übersicht über die verschiedenen lokalen Netzwerke zu verschaffen. Mithilfe von Cisco Smart Net Total Care führten sie ein Network Inventory durch, um zu bestimmen, welche Software auf welchen Geräten und mit welcher Backbone-Konfiguration lief. Smart Net Total Care erreichte dies ohne Downtime und ohne dass Versatel die Kontrolle über sensible Daten aufgeben musste. Innerhalb von drei Tagen war der Inventory-Collection-Prozess abgeschlossen und es konnte der aktuelle Status des Netzwerks bestimmt werden. Versatel wusste nun genau, welche Geräte im Netzwerk waren und war jetzt in der Lage diese effizient zu verwalten. Akkurate und umfassende Informationen führten zu einer fast unmittelbaren Verbesserung der Servicequalität des Netzwerks. Das Netzwerk wurde zuverlässiger, Risiken wurden reduziert, und die Aufstellung von Plänen und Budgets für EOL (End-of life) und EOS (End-of-service) wurde einfacher.

„Durch die Analyse, Entwicklung und Implementierung von Maßnahmen, die auf den Ergebnissen dieser Ermittlungen beruhten, konnten wir mit der Feinabstimmung unserer Netzwerke beginnen," so Bramaier. „Jetzt können wir gewährleisten, dass auf Serviceanrufe sofort reagiert wird. Wir verlieren keine Zeit mehr mit der Lokalisierung der Geräte."

> „Durch unsere Zusammenarbeit mit Cisco können wir unseren Kunden einen hochwertigen IP-VPN-Service bereitstellen."
> **— Dr. Hai Cheng, chief commercial officer, Versatel AG**

Geschäftsergebnisse

Versatel fand schnell heraus, dass das Versprechen von Cisco Services, die Anzahl an Problemtickets zu reduzieren, kein leeres Versprechen war. Dank des Inventory-Collection-Prozesses, der durch den Smart Net Total Care- und Netzwerkoptimierungsservice ermöglicht wurde, konnte Versatel die Anzahl an Softwareversionen im Netzwerk reduzieren. Das Ergebnis: Beträchtlich weniger Tickets. „Für unsere Kunden ist die Veränderung offensichtlich," sagt Brameier. „Weniger Probleme mit dem Netzwerk bedeutet weniger Tickets für Kunden. Und wenn es einmal ein Problem gibt, kann es viel einfacher behoben werden."

Eineinhalb Jahre nach Abschluss des Vertrags arbeiten die Mitarbeiter von Cisco Services und Versatel noch enger zusammen. "Während dieser Zeit haben wir den Smart Net Total Care und Network Optimization Service in Anspruch genommen, was dem Network-Consulting-Ingenieur von Cisco einen noch tiefer gehenden Einblick in unser Netzwerk, in die Denkweise unserer Mitarbeiter und in unsere Produktpalette verschaffte," erläutert Brameier.

© 2011 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. This document is Cisco Public Information.

Versatel hat weit mehr erreicht als nur die Verbesserung der Qualität des Netzwerkservices und der Kundenzufriedenheit. Das Unternehmen hat außerdem das durch die Verwendung des Smart Net Total Care- und Netzwerkoptimierungsservice angeeignete Wissen dazu genutzt neue Geschäftsverträge und Kunden zu gewinnen. Typisches Beispiel: Als ein bereits bestehender Kunde Versatel bat, ein Preisangebot für ein Projekt zu machen, bei dem die Infrastruktur des Kunden im auf Cisco basierten Versatel-Netzwerk neugestaltet und konfiguriert werden sollte, erhielt Versatel problemlos den Auftrag, da die durch den Smart Net Total Care- und Netzwerkoptimierungsservice erworbenen Kenntnisse angewandt werden konnten. Brameier fährt fort, „Ohne den tiefgehenden Einblick in unsere Netzwerkstruktur, den wir durch unsere Zusammenarbeit mit Cisco Services erhielten, hätten wir diese Aufgabe nicht so problemlos durchführen können."

Für Versatels Chief Commercial Officer Cheng lautet die Quintessenz: „Durch unsere Zusammenarbeit mit Cisco können wir unseren Kunden einen hochwertigen IP-VPN-Service bereitstellen."

Nächste Schritte

Brameier weiß, dass ein fein abgestimmtes Netzwerk ein erfolgreiches Netzwerk ist. Aus diesem Grund sieht er einer erfolgreichen Zusammenarbeit mit Cisco Services entgegen. „Ich bin davon überzeugt, dass die Verwendung des Cisco Smart Net Total Care- und Netzwerkoptimierungsservice eine deutliche Auswirkung auf unsere Kunden und unser Business hatte," meint Brameier. „Durch die sich ständig wandelnde Technologie und die sich beständig entwickelnden Netzwerke, wird Versatel weiterhin von den tiefgehenden Fachkenntnissen der Cisco Ingenieure profitieren, die außerdem mit unserem Netzwerk und unseren Geschäftszielen eng vertraut sind." Chief Commercial Officer Cheng hat hierzu folgendes zu sagen: „Cisco ist der richtige Technologiepartner für uns, denn Cisco bedeutet Innovation. Cisco bedeutet Standardisierung. Cisco bedeutet Zuverlässigkeit."

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr zu Cisco Smart Net Total Care erfahren möchten, besuchen Sie: www.cisco.com/go/total.

Nähere Informationen zum Cisco Network Optimization Service erhalten Sie unter www.cisco.com/go/optimize.

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV
Amsterdam, The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, the Cisco logo, DCE, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn and Cisco Store are service marks; and Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, the IronPort logo, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0807R)

VERSA010611

© 2011 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. This document is Cisco Public Information.