

# Managed Services

## Die Herausforderung

### Das Ziel fest im Blick

Veränderungen waren für uns schon immer ein zentrales Anliegen. Dies gilt heute mehr denn je. Die Anforderungen an die Netze steigen ebenso drastisch wie die Erwartungen der Kunden. Neue, fortschrittliche Funktionen müssen parallel zur bereits bestehenden Infrastruktur implementiert werden. Dabei gibt es keinen Spielraum für Fehler. Auch das Rekrutieren, Schulen und Binden von Mitarbeitern, die neben Kenntnissen über Altsysteme auch über Kompetenzen in neuen Technologien verfügen, nimmt sehr viel Zeit in Anspruch. Das Management all dieser Faktoren ist eine komplexe Aufgabe, die nicht zur Umsatzgenerierung beiträgt und Sie und Ihr Team davon abhält, Ihren eigentlichen Aufgaben nachzugehen: in großen Dimensionen zu denken, Dinge kühn zu planen und Ziele zu erreichen.

Doch wir können Ihnen helfen.

## Die Lösung

### Eine bewährte, qualifizierte Lösung mit genau den richtigen Mitarbeitern, Tools, Prozessen und globaler Reichweite

Sei es nun das Management Ihres eigenen Netzes oder das Ihrer Kunden: Warum legen Sie diese kritischen Aufgaben nicht in die Hände von Ciena und konzentrieren sich stattdessen auf das große Ganze? Immerhin haben wir ja weltweit einige der komplexesten Netze konzipiert und aufgebaut.

Sie können von der jahrelangen Erfahrung profitieren, die Ciena bei der Problemlösung auf allen Layern des Netzes gesammelt hat. Unsere Experten nutzen Best Practices der Information Technology Infrastructure Library (ITIL) und arbeiten mit Ihrem Team zusammen, um Ihr Netz und Ihre Managementprozesse wirklich im Detail zu verstehen. Anschließend entwickeln sie einen Plan für die Überwachung und das Management Ihres Netzes, damit Sie Ihre Ziele realisieren können. Unser Network Operations Center (NOC) Team kümmert sich unabhängig vom jeweiligen Anbieter um das gesamte Management, und zwar weltweit<sup>1</sup>, rund um die Uhr und an 365 Tagen im Jahr. Wir managen Ihr Netz, einschließlich der physischen Geräte und virtuellen Maschinen, sowie private 5G-Netze und den Traffic, der über diese Netze läuft. Darüber hinaus reagieren wir auf Vorfälle und Probleme, die in derartig komplexen Umgebungen praktisch nicht zu vermeiden sind, und verhindern, dass es aufgrund dieser Störungen zu Betriebsunterbrechungen kommt. Wir erfüllen gemeinsam abgestimmte Service Level Objectives (SLOs) und, wenn Sie wünschen, auch Service Level Agreements (SLAs) mit finanziellen Sanktionen bei Nichterfüllung der Vorgaben.

Managed Services von Ciena gewährleisten globales Multi-Vendor-Management auf Weltklasseniveau mit intuitiver Struktur zu attraktiven Preisen.

## Leistungen

- Eine Suite gemanagter Carrier-Grade-NOC-Services für Netze von Ciena und anderen Anbietern
- Zwei Stufen: Essential mit einer gestrafften Netzgewährleistung und Premier mit vollständigem Management und der Möglichkeit, weitere Services hinzuzufügen, um ein umfassendes 360°-Angebot zu kreieren
- Klare, attraktive Preisgestaltung
- Dedizierter Customer Engagement Manager
- Kundenportal
- Und vieles mehr

## Sorgen Sie für Flexibilität. Machen Sie Ihr Netz widerstandsfähig. Halten Sie die Dinge einfach.

Die Managed Services von Ciena lassen sich perfekt an Ihre ganz spezifischen Bedürfnisse anpassen. Unkomplizierte Servicegewährleistung? Vollständiges Management? Eine noch robustere 360°-Abdeckung? Sie haben die Wahl.

Bei den Managed Services steht Flexibilität im Vordergrund. Es gibt zwei Stufen: Essential und Premier. Für Kunden, deren IT-Teams über hohe Kompetenz verfügen, oder für Kunden mit eingeschränktem Budget bildet die Stufe Essential die Grundlage für die Ergänzung Ihrer Tätigkeiten. Für Kunden, die einen Service der Spitzenklasse wünschen, umfasst die Stufe Premier das vollständige Management des Netzes.

Auf der Stufe Essential überwachen und analysieren Experten von Ciena Vorfälle und Probleme und führen eine Triage durch, um die vereinbarten SLOs zu erfüllen. Ein dedizierter Customer Engagement Manager (CEM) bespricht die Ergebnisse vierteljährlich mit Ihnen. Über das Ciena-Portal können Sie in Kontakt bleiben, aktiv an den Dingen teilnehmen und in Bezug auf Probleme mit dem Netzwerkmanagement immer auf dem neuesten Stand bleiben, auch wenn diese Probleme sich gerade erst entwickeln.

Auf der Stufe Premier kommt neben dem Leistungs-, Verfügbarkeits- und Kapazitätsmanagement eine erweiterte Analytik hinzu. Sie erhalten hier monatliche Berichte sowie eine Ursachenanalyse (Root Cause Analysis, RCA) der aufgetretenen Probleme. Vor allem aber erfolgt ein Upgrade der SLOs zu SLAs mit Credits, die Ihnen gutgeschrieben werden, wenn wir vereinbarte Ziele verfehlen.

<sup>1</sup> Es gelten begrenzte lokale Ausnahmen. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Ciena-Vertreter.

## Managed Services von Ciena

### Gemanagtes Multi-Vendor- und Multi-Domain-NOC

IP/Optik-Core	Virtualisierter Edge	SD-WAN	Privates 5G <sup>2</sup>	
<b>Essential</b>		<b>Premier</b>		
<b>Netzgewährleistung</b>		<b>Vollständig gemanagtes Netz</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Customer Engagement Manager</li> <li>• Dediziertes NOC-Management-Team</li> <li>• Asset-, Ereignis-, Vorfalls- und Problemmanagement</li> <li>• Vierteljährliche Berichterstattung</li> <li>• SLOs</li> <li>• Kundenportal und mehr</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Essential +</b></li> <li>• Erweiterte Analytik</li> <li>• Leistungs-, Verfügbarkeits- und Kapazitätsmanagement</li> <li>• Monatliche Berichterstattung</li> <li>• SLAs mit Credits</li> <li>• Und mehr</li> </ul>		
<b>Optionen</b>	ITSM-Integration	Streckenmanagement	Änderungswünsche	Sicherheit und Compliance
	MCP-Administration	Erweiterte Konfiguration <sup>2</sup>	Upgrades von Drittanbieter-Code <sup>2</sup>	Penetrationstests <sup>2</sup>

<sup>2</sup> Zukünftiges Angebot. Dies bedeutet keine Verpflichtung zur Erbringung einer Dienstleistung oder zur Erbringung zu einem bestimmten Termin.

Das gesamte Angebot ist leistungsstark und umfasst das Management unterschiedlicher Domänen, darunter IP- und optische Netze, den virtualisierten Edge, SD-WAN, private 5G-Netze sowie eine ganze Reihe von Optionen, mit denen wir genau den modernen Funktionsumfang gewährleisten, den Sie für uns spezifiziert haben.

Unser Preismodell ist unkompliziert: eine Pauschale für jedes gemanagte Element auf Basis der ausgewählten Stufe. Keine komplizierten Berechnungsmodelle nach Gerätetyp und -größe, keine Kosten für das Onboarding oder andere Gebühren, keine verwirrenden Einzelposten.

### Gemanagte Domänen

#### IP- und optische Netze

Als Eckpfeiler unseres Multi-Service-Angebots managt unser NOC Ihr IP- und/oder optisches Netz, sodass sich Ihr Team nicht länger um die Überwachung unzähliger Netzwerkeignisse kümmern und Tickets eröffnen muss, wenn sich Probleme abzeichnen oder manifestieren.

#### Virtualisierter Edge

Die Virtualisierung von Netzfunktionen (Network Functions Virtualization, NFV) ist zwar attraktiv, doch die korrekte Umsetzung ist schwieriger, als man vermuten würde. Unsere Experten können Ihre virtualisierte Edge-Lösung konzipieren, implementieren und managen, um so Ihren Erfolg sicherzustellen.

#### SD-WAN

Ob es sich nun um eine hardware- oder cloudbasierte Edge-Lösung handelt und ob Sie sie selbst nutzen oder Ihren Kunden als Multi-Tenant-Service bereitstellen möchten: Wir helfen Ihnen bei der unkomplizierten Realisierung großer Vorteile, die sich durch SD-WAN ergeben.

#### Privates 5G

Wenn Sie nach effektiven Verfahren suchen, eine drahtlose Abdeckung zu gewährleisten oder diese auszubauen, um die Anforderungen Ihrer Kunden zu erfüllen, gewinnen Sie durch die herausragende Expertise unseres Teams die Möglichkeit zum Management dieser neuen 5G-Funktionen.

### Zusammenfassung

Ob es nun darum geht, Mitarbeiter für das arbeitsintensive Management Ihres Core-Netzes abzustellen, Kompetenzen

zu erwerben oder Tools für den Umgang mit neuer Netzwerktechnologie zu beschaffen: Sie müssen entscheiden, ob Sie all das selbst bewältigen oder Aufgaben an einen verlässlichen Partner abgeben möchten. Als führender Innovator im Netzbereich ist Ciena optimal für das Management Ihres Netzes aufgestellt. Gern kümmern wir uns darum, dass alles reibungslos läuft, damit Sie sich wieder um Ihre eigentlichen Aufgaben kümmern können.

### Der Zusammenhang mit dem Adaptive Network™

Das Adaptive Network hilft Netz Providern 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.

Unser Managed Services Team stellt sicher, dass Ihr Netz Spitzenleistung erbringt. Unterstützt wird dies durch die Grundprinzipien des Adaptive Network, damit Sie sich ganz auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren können.

### 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.

Erfahren Sie mehr über Ciena Services



War dieser Inhalt hilfreich?

Ja

Nein