

A circular inset image shows a worker in a blue shirt and yellow safety gear climbing a metal tower structure. The tower is covered in a complex network of cables and metal beams. The background shows a clear blue sky and some trees.

TELECOM INFRASTRUCTURES

Field Services

THE BEST OF ICT WITH A HUMAN TOUCH

Als organisatie ben je steeds meer afhankelijk van digitale diensten die 24/7 onafgebroken bereikbaar en beschikbaar moeten zijn voor medewerkers en klanten. Daarbij denk je al snel aan netwerken van serviceproviders, water- en energieleveranciers, nationale veiligheid en het openbaar vervoer. Maar ook steeds vaker aan banken, gemeentes, universiteiten, transport- en logistieke bedrijven. Deze diensten, waar we iedere dag op vertrouwen, zijn vrijwel altijd onderdeel van een veilig en robuust communicatienetwerk dat zorgt voor de verbinding tussen gebruikers, apparatuur en applicaties.

Om deze digitale infrastructuur te activeren en te beheren is veel kennis nodig want een Telecom-infrastructuur bestaat uit vele technologieën:

- ▶ PMR/Tetra,
- ▶ 4G/5G,
- ▶ IoT,
- ▶ LAN-WAN,
- ▶ telefonie,
- ▶ (private) mobiele netwerken.



Deze technologieën zijn deels in een datacenter actief, maar ook op locaties door het hele land. Denk daarbij aan masten, antennes, sensoren, actieve netwerkcomponenten, radio nodes, maar ook de bijbehorende installaties als noodstroomvoorzieningen en koeling. Het installeren en onderhouden van deze technologieën is het specialisme van Axians.

Wij hanteren zeer korte responstijden om storingen te verhelpen. Dit doen wij onder alle omstandigheden, ook bij heel slecht weer of op grote hoogte en vaak op bijzondere locaties zoals midden in de stad, in en op parkeergarages, op telecom torens, op industriële complexen, in havens en zelfs op locaties op zee, zoals windmolenparken of gasplatformen. Kortom, op elke plek in Nederland en soms ook wereldwijd.

Het leveren van **Field Services** voor missiekritische communicatie vraagt om specialistische kennis die Axians op een wereldwijde schaal levert. De veelzijdige en langdurige ervaring van het team van field service specialisten - van Axians in Nederland - stelt jou in staat om al deze verschillende netwerken en systemen, vendor onafhankelijk, te onderhouden en beheren. Meer dan 100 ervaren en gecertificeerde specialisten zijn elke dag onderweg om te zorgen voor een onafgebroken bereikbaarheid. Vaak onzichtbaar, altijd onmisbaar, ze zijn er juist wanneer het echt nodig is!

“Als onderdeel van een grote organisatie met een breed netwerk aan expertise in het telecom en IT landschap vergroten we met Axians innovatiekracht en daarmee de ontwikkeling van nieuwe diensten!”

Jeroen van Straten - T-Mobile

Welke diensten vormen de Telecom | Field services?

Telecom Netwerk Infrastructuur (TNI)

Onderhoud van fixed en mobiele netwerken

Een (mobiel) netwerk bestaat doorgaans uit veel complexe onderdelen op de meest bijzondere locaties: in masten, op hoge gebouwen, in parkeerkelders, in datacenters en zelfs op schepen. In samenwerking met de klant zorgt Axians voor plaatsing, uitbreiding, onderhoud en beheer van de actieve netwerkapparatuur en de daaraan gekoppelde apparatuur.

Telecom Datacenter Infrastructuur (TDI)

Onderhoud van server en randapparatuur

De apparatuur in datacenters vraagt, naast de juiste expertise, om grote nauwkeurigheid. Het is van het grootste belang om changes en uitbreidingen nauwkeurig te documenteren. Bij het onderhouden van gevoelige datacenterapparatuur zorgen we ervoor dat er overzicht blijft, de omgeving schoon en werkbaar is en we signaleren mogelijke problemen met de HVAC en noodstroomsystemen.

Return Merchandise Authorization

Om niet mis te grijpen op een kritisch component dat vervangen moet worden, heeft Axians een eigen RMA-dienst beschikbaar incl. een

pick-up service die de componenten, devices of volledige systemen ophaalt, repareert en weer terugbrengt. Zo heeft jouw organisatie hier geen omkijken naar.

Telecom Lifecycle Management (TLM)

Procesbegeleiding van spares en logistiek

Bij Axians ben je verzekerd van een betrouwbare en snelle levering van alle componenten. Wij begrijpen hoe belangrijk het is om snel te kunnen handelen en leveren als er een storing optreedt. Elke engineer heeft een voorraad van de meest gebruikte onderdelen in zijn zogenaamde car stock. Zodra de storing gemeld is komt er in het systeem te staan wat er nodig is aan onderdelen, of het naar de locaties gebracht moet worden en binnen welke tijd. Daarom hebben wij op diverse plekken in het land beveiligde opslaglocaties met reserveonderdelen, met een eigen pick-up en delivery service. Zo zijn we niet afhankelijk van de snelheid waarmee een leverancier kan leveren en hebben wij zelf de controle over benodigde voorraad voor onze klanten. Dit zorgt naast de 'car stock' van meer reguliere materialen voor een snelle levering van overige waardevolle apparatuur. *Wij zijn altijd binnen 2 uur op locatie in heel Nederland met de benodigde onderdelen.*



Project Field Services

Ondersteuning bij meten, (de)montage en installatie in grote projecten

Projecten omvatten veelal de installatie, (de)montage, migratie, integratie en verhuizing van telecomapparatuur op buitengewone en uitdagende locaties. Denk daarbij aan apparatuur voor serviceproviders, bijvoorbeeld langs de weg en op grote hoogtes, en voor publieke en private organisaties zoals data-centers, havens, vliegvelden en stadions. Dus naast langlopende service- en beheerovereenkomsten helpen wij bestaande en nieuwe klanten ook met gerichte projecten. Ook dan starten we altijd met een quality check en bepalen samen de randvoorwaarden van een op te leveren project

Onderhoud versus escalatie

Wij monitoren en beheren preventief jouw netwerk. Dit voorkomt vaak grote, langdurige en kostbare storingen. Dankzij preventief onderhoud ervaren de gebruikers een stabiel en veilig netwerk met een hoge continuïteit. Hoe wij het netwerk monitoren en onderhouden wordt vastgelegd in een **Service Level Agreement**. Periodiek evalueren wij de eerder gemaakte afspraken en de behaalde resultaten om te bekijken of de overeenkomst nog steeds past

Wanneer ondanks preventief monitoren een storing (escalatie) optreedt, dan is het tijd voor een digitaal ticket in ons ServiceNow portaal van het **Remote Service Center**. Zij voeren een initiële analyse van de storing uit om de aard ervan vast te stellen. Indien het probleem niet op afstand

kan worden verholpen, schakelen wij onmiddellijk met onze afdeling planning. Deze afdeling heeft een volledig en actueel overzicht van onze field engineers met hun bijbehorende specialisaties.

Remote Service Center (RSC)

Vanuit onze locatie in Delft houden onze netwerk engineers toezicht op de werking van jouw netwerk. Elke dag (24/7) bewaken en beheren de professionals van Axians de prestaties en beschikbaarheid van de omgeving en sporen potentiële problemen op. Daarmee laten we het netwerk optimaal functioneren. Als er dan toch problemen ontstaan, dan reageert het RSC-team snel en flexibel om deze (remote) op te lossen en de impact op de gebruikers te minimaliseren.