

# Axians Field Services; dagelijks druk met service activiteiten

**Soms hangen ze op 100 meter hoogte in een zendmast, soms vind je ze in een datacenter van een klant. Veel mensen weten niet dat Axians elke dag zo'n 100 field engineers op de weg heeft, die ervoor zorgen dat vrijwel alle Nederlandse operators, maar ook andere glasvezel-, carrier- of private LTE/5G-aanbieders in heel Nederland 24/7 ongestoord hun diensten kunnen leveren. Op deze manier krijgt as a Service bij Axians een dubbele betekenis, aangezien steeds meer van haar dienstverlening as a Service wordt aangeboden. We praten met Richard den Braber en Jeroen Kock over deze bijzondere tak van sport binnen Axians.**

Bedrijven en organisaties zijn voor hun bedrijfsactiviteiten steeds afhankelijker van goed functionerende telecom- en andere communicatienetwerken. Dit betekent vanzelfsprekend dat de netwerk- en -diensteninfrastructuur van leveranciers, de landelijke telecomoperators (carrier en fixed netwerken), (glasvezel)internet-aanbieders en aanbieders van indoor- en private LTE/5G-netwerken, 24/7 storingsvrij moeten functioneren. Het gaat hierbij om de complete netwerkinfrastructuur en dienstverlening van deze leveranciers. Inclusief alle daarvoor benodigde (fysieke) installaties als zendmastinfrastructuur, noodstroomvoorzieningen en koeling, maar ook de grond- en beveiligingsvoorzieningen van de locaties waar deze apparatuur is gehuisvest.

## **Uitbesteding de norm**

Het beheer en onderhoud van deze omvangrijke en vooral ook complexe infrastructuur wordt tegenwoordig meestal door de telecomoperators uitbesteed aan derden. Hierdoor kunnen de telecomaandbieders zich beter toelagen op hun kernactiviteiten. Ook levert dit behoorlijke kostenbesparingen op. Zeker nu operators steeds vaker meer naar hun zogenaamde CAPEX-uitgaven kijken en hierop hun OPEX-model aanpassen.

Last but not least ontbreekt het de telecomoperators en andere communicatie-aanbieder

aan het vinden van de juiste medewerkers die dit onderhoud kunnen plegen. De hierin gespecialiseerde partijen kunnen dit gat juist goed vullen.

## **Services van Axians**

Eén van de specialisten die dit complete onderhoud plus beheer van de diverse communicatienetwerken met een speciale afdeling of business unit voor hun rekening nemen, is de ICT system-integrator Axians. "Met onze Field Services voor telecomoperators, (glasvezel) internetaanbieders en andere telecomleveranciers hebben we door heel het land ongeveer 100 ervaren en goed getrainde Field Engineers op de weg zitten voor onderhoud, beheer en het oplossen van storingen bij onze telecomklanten", vertelt Richard den Braber, business unit manager bij Axians en al een leven lang werkzaam in deze omgeving.

"Wij voeren het onderhoud en beheer uit voor de netwerken van bijna alle Nederlandse operators. Bijvoorbeeld, waar ik zeer trots op ben, al 15 jaar lang voor Odido en diens voorganger T-Mobile Nederland. Maar ook voor de Rotterdamse haven, de ECT- en APM-terminals en het Erasmus MC. En het hele C2000-netwerk van de nationale hulpdiensten."

"We doen dit voor het hele netwerk, vanaf het datacenter tot aan het topje van de zendmast.

Richard den Braber





Jeroen Kock en  
Richard den Braber (rechts)

Onze Field Engineers zijn in staat om binnen twee uur na het melden van een storing op een locatie deze te hebben oplost. “ En schrik niet, jaarlijks gaat het om zo’n 9.000 storingen.

“Veiligheid staat voorop”, benadrukt hij. “De medewerkers staan centraal, zeker omdat ze dagelijks op gevaarlijke locaties werken. We koesteren ze, want zonder hen kunnen we niet en onze klanten ook niet. Veel van onze engineers zijn ook al heel lang bij ons. Dat is bijzonder, want het is een concurrerende markt. Maar ze blijven ook omdat ze hier hele toffe, innovatieve dingen kunnen doen.”

“Het is vooral uniek omdat we een complete service-organisatie achter ons hebben staan.”

#### **Beheersysteem voor reserve-onderdelen**

“De Field Engineers hoeven de problemen niet helemaal op hun eigen houtje op te lossen. Hierbij worden zij uitgebreid ondersteund”, gaat Richard verder.

“Best wel uniek is dat we op de achtergrond een heel beheersysteem hebben, we noemen dit Telecom Lifecycle Management, waarbij we op goed beveiligde locaties door heel het land een onderdelensysteem hebben ingericht. Hiermee kunnen we ervoor zorgen dat bij een storing niet alleen een gekwalificeerde engineer op locatie is, maar ook te vervangen onderdelen binnen de gestelde reparatietijd aanwezig zijn. Kapotte onderdelen worden ook weer meegenomen, gereviseerd of gerepareerd.”

“Deze combinatie van gekwalificeerde Field Engineers en de beschikbaarheid van de juiste onderdelen wordt geregeld via ons op planningssysteem, ServiceNow. Hiermee kunnen we ervoor zorgdragen dat de beste engineer op de juiste plek komt en dat een storing ook daadwerkelijk binnen de gestelde termijn, zeg twee uur, wordt opgelost.”

#### **Verdere inspecties**

Naast het verhelpen van storingen, inspecteren de Field Engineers van Axians preventief alle locaties van klanten op zowel de staat van de telecomapparatuur als op non-telecomzaken. Denk in het laatste geval aan bijvoorbeeld of de fysieke beveiliging als het hekwerk nog in orde is, maar ook of de grond waarop de installaties staan nog goed is en het onkruid niet te hoog staat.

Kortom, de Field Engineers van Axians doen al het onderhoud voor de klanten, zowel boven als onder de grond.

#### **Ook dienstverlening vanuit backend**

Niet alleen on-site levert Axians zijn diensten, maar ook vanuit een backend omgeving. “We zijn eigenlijk de complete motor achter de hele serviceorganisatie van een telecomoperator als Odidio”, vult Jeroen Kock, Cliëntmanager bij Axians aan.

“Hierdoor bieden wij onze klanten veel meerwaarde. Ons onderscheidend vermogen hierbij is dat we als system-integrator



Jeroen Kock



Arnold en Marcel op hoogte

'end-to-end' hen kunnen helpen. Hiervoor is het vooral uniek omdat we een complete serviceorganisatie achter ons hebben staan. Met alle kennis die we ook uit andere expertises van Axians kunnen halen."

Een belangrijk voorbeeld van deze dienstverlening die zich vooral in de backend afspeelt is het eigen remote service center van Axians. "Vanuit Nederland en met Nederlands sprekende collega's bedienen we in Nederland diverse eindklanten, het is ook een vereiste om goede service te blijven bieden met mensen die de taal spreken en begrijpen van onze klanten. Vanuit het Remote Service Center bedienen we 24/7 onze klanten en lossen we problemen en storingen op."

#### Nauwe samenwerking

"Naast onze organisatie van Field Engineers, hebben we ook een hele projectorganisatie", vertelt Richard. "Die helpen onze klanten met hun wensen te vertalen naar werkende oplossingen, bijvoorbeeld vanaf het radiodesign. Uiteindelijk worden deze oplossingen weer door onze Field Engineers geïnstalleerd omdat zij ook de verantwoordelijken zijn om deze te onderhouden." De koppeling betekent ook dat de engineers en hun expertise al worden ingebracht tijdens de projectontwikkeling, dat voorkomt storingen later. Daarbij legt de klant de verantwoordelijkheid bij één sterke partner.

"We proberen zoveel mogelijk om storingen te voorkomen. Dat kost inspanning, maar de klant merkt daar vaak niks van. En die vraagt zich dan af waarom hij eigenlijk een dienst afneemt als er nauwelijks storingen zijn. Daarom is het belangrijk dat ze goed weten waar we mee bezig zijn en wat we achter de schermen allemaal voor ze doen."

Niet alleen halen we de afgesproken KPI's, maar rapporteren en evalueren we deze ook. Onder meer via onze service-tooling. Maar onze servicemanagers hebben daarnaast dagelijks contact met klanten. Vooral om te laten zien wat we kunnen doen en zo nodig bijsturen. Op die manier zitten we op technisch, strategisch en tactisch niveau met hen aan tafel. Naast dat we hierdoor de expertise naar de klant verbeteren, verbeteren we op deze manier ook onze eigen kennis en vaardigheden."

"Dit complete beheer, van de on-site Field Engineers tot aan de expertise die we vanuit hele serviceorganisatie halen en zo goed hebben ingericht, is toch eigenlijk wel wat ons onderscheidend maakt" voegt Jeroen hieraan toe.

#### Uitbreiding samenwerking

Axians is van plan deze intensieve samenwerking voor het services portfolio, met klanten binnenkort nog verder te verbeteren. Richard: "Naast een 'standaardisatie' van de apparatuur en onderdelen die wij gebruiken, dat het onderhoud voor zowel klanten als onze eigen serviceorganisatie veel efficiënter maakt, gaan we ook proactiever bij onze klanten monitoren. Dit met bijvoorbeeld sensors in hun datacenter of andere locaties die vooraf signalen kunnen doorgeven dat er iets mogelijk aan de hand kan zijn of later kan opspelen. Predictive maintenance, zeg maar. We willen ook heel transparant zijn. Dat de klant weet dat de engineers al aan de slag zijn bijvoorbeeld."

"De nauwe samenwerking met onze klanten hierbij geeft ons ook weer het voordeel dat we snel op de hoogte zijn van wat klanten precies willen of welke richting ze uitgaan. Doordat onze Field Engineers daar over de vloer komen, zijn zij vaak het eerste aanspreekpunt. Dat moeten we koesteren", stelt Jeroen.

#### As-a-service in meerdere opzichten

Richard: "Het feit dat we een hele intensive klantenrelatie hebben en in de haarvaten van hun netwerken zitten, helpt ons ook bij het leveren van zogenoemde 'as-a-service'-diensten met toegevoegde waarde."

Jeroen: "Doordat onze engineers vaak bij de klant komen, heb je voor dit soort diensten altijd een contact. Iemand die het netwerk heeft ontworpen, geïnstalleerd en in de gaten houdt. Aangezien we ook de service en het beheer doen, kunnen onze Field Engineers klanten altijd adviseren over bijvoorbeeld upgrades of andere nuttige diensten. Die klanten weer bij ons 'as a service' kunnen afnemen, omdat wij daarvoor intern over uitgebreide expertise beschikken."

Op deze manier krijgt 'as-a-service' bij Axians een dubbele lading en maakt dit de ICT system-integrator uniek. Aan de ene kant levert het as-a-service field- en projectmanagementdiensten aan zijn klanten, maar aan de andere kant kan de ICT system-integrator deze klanten door zijn uitgebreide (interne) expertise zelf diverse 'as-a-service'-diensten leveren.

Wanneer Richard de dienstverlening samenvat, concludeert hij dat het compleet ondersteunen van de klanten toch wel het belangrijkste is. "Wij moeten zorgen dat iedereen kan blijven bellen, of blijven communiceren, doordat wij de service goed doen. Eigenlijk ben ik het er het meest trots op -en misschien zijn we daar nog iets te bescheiden in- is dat onze klanten zich op het gebied van (missiekritische) communicatie geen enkele zorgen hoeven te maken. Ik zeg het altijd maar zo: We lossen geen storingen op, maar zorgen ervoor dat iedereen blijft communiceren."