



## Proactive Onsite Services

### Die Herausforderung

**Der Betrieb einer heutigen IT-Infrastruktur ist zeitintensiv und bedingt ein hohes Fachwissen und Erfahrung.**

Heutzutage werden nahezu alle Geschäftsprozesse durch die IT unterstützt oder getragen. Deswegen sollten IT-Infrastrukturen wirtschaftlich, flexibel und leistungsfähig aufgebaut und betrieben werden, was immer mehr zu einer grossen Herausforderung wird. Hinzu kommt, dass Unternehmen laut Gartner<sup>1</sup> im Jahr 2018 rund 4.5 Prozent mehr in ihre IT investieren werden als im Vorjahr. Diese Investitionen werden jedoch mehrheitlich in den Themen digitale Geschäfte, Internet of Things, Big Data & Machine Learning und künstliche Intelligenz getätigt.

Das bedeutet, dass viele IT-Organisationen einen Spagat zwischen Investition in neue Projekte und Technologien und einem wirtschaftlichen und flexiblen Betrieb der Basis-Infrastruktur wie Netzwerk & Security, Storage & Backup sowie Server & Virtualisierung machen müssen.

### Unser Lösungsansatz

Die heutigen IT-Abteilungen sollen sich vermehrt um neue digitale Geschäftsmodelle kümmern, Projekte für das Unternehmen umsetzen und sich dabei auf eine funktionierende und risikoarme IT-Infrastruktur verlassen können. Trotz stetiger Automatisierung von IT-Infrastrukturkomponenten und hyperkonvergenten Systemen ist die Komplexität und Vielschichtigkeit im Betrieb nicht zu vernachlässigen.

Gut gewartete Systeme reduzieren die Eintrittswahrscheinlichkeit von Risiken Ihrer IT. Dazu gehören beispielsweise Ausfälle bedingt durch Hard- oder Softwarefehler, unbefugter Zugriff auf Informationen und/oder Informationssystemen, Cyberattacken, auftretende Kapazitätsengpässe in Datenspeichern oder Bandbreitendurchsatz im Netzwerk, fehlende Budgets für anstehende System-Lifecycles.

Die BNC Business Network Communications AG übernimmt definierte und konkrete Betriebsaufgaben in einem periodischen Zyklus bei Ihnen vor Ort. Ihre Wahl der Onsite-Module definiert den Serviceumfang. Dabei fügen sich die Onsite-Module in Ihre Betriebsorganisation ein. Wir arbeiten gemäss Ihren Prozessen, halten uns an Vorgaben und liefern Berichte, sofern gewünscht, in den Vorlagedokumenten Ihrer Unternehmung.

### VORTEILE UND NUTZEN

- Vor-Ort-Unterstützung für wichtige Betriebsaufgaben
- Periodischer Check-up von definierten Themenfeldern
- Externe Sicht auf betriebliche Aufgaben im regelmässigen Abstand
- Arbeitsbericht über den Zustand der IT-Infrastruktur und den dazugehörigen Modulen wie z.B. Lifecycle-Management
- Entlastung Ihrer IT-Organisation von Standardaufgaben, um wichtigen Projekten den Fokus zu schenken

### IHR KONTAKT

Gerne beantworten wir Ihre Fragen persönlich. Bernhard Leutwiler, Head of Managed Services, freut sich auf Ihre Kontaktaufnahme.



**Bernhard Leutwiler**  
Head of Managed Services  
Tel. +41 31 858 58 87  
E-Mail: [bernhard.leutwiler@bnc.ch](mailto:bernhard.leutwiler@bnc.ch)  
Web: [www.bnc.ch](http://www.bnc.ch)



Unsere Onsite Service Engineers sind ausgewiesene Spezialisten in den einzelnen Themenbereichen. Dabei bedienen wir uns aus einem Ressourcen-Pool, der tagtäglich unseren Kunden von der Konzeption über Projektumsetzung bis hin zum Betrieb und Support der eingesetzten Komponenten unterstützt und begleitet.

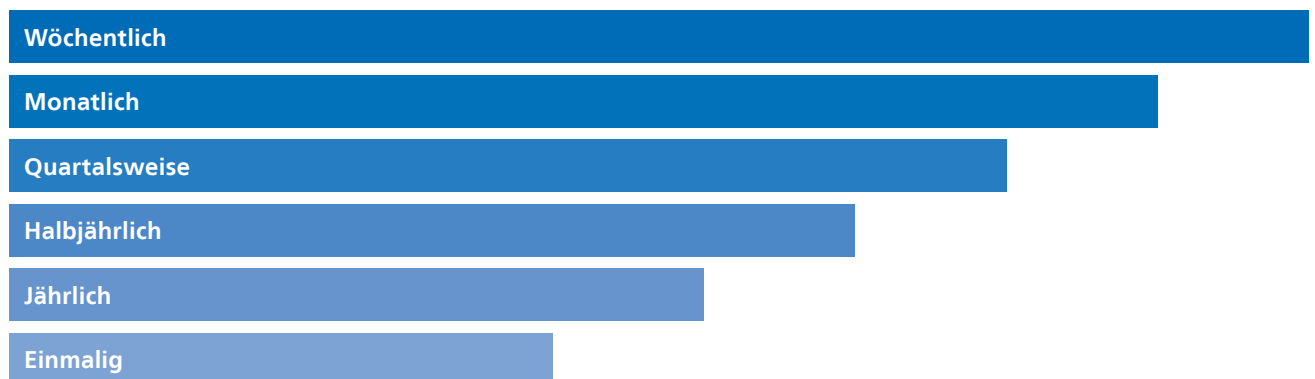
<sup>1</sup> Gartner January 18, Worldwide IT Spending Forecast (Billions of U.S. Dollars)

## Unser Angebot

Unsere Proactive Onsite Services sind in verschiedene Module unterteilt und können individuell auf die Bedürfnisse Ihrer Organisation abgestimmt werden. Folgende Module stehen zur Auswahl:

<b>CONFIGURATION MANAGEMENT</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sichern von Konfigurationsdaten</li><li>• Auditieren der Konfigurationen</li><li>• Konzeptionen von grösseren Änderungen</li></ul>	<b>CAPACITY MANAGEMENT</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kapazitätsplanung &amp; Reporting</li><li>• Analyse von Nutzungs-, Performance- &amp; Kapazitätsdaten</li><li>• Performancemessungen &amp; -auditierungen</li></ul>
<b>RELEASE MANAGEMENT</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Analyse und Empfehlungen der installierten Firmware</li><li>• Release Pfade erstellen &amp; implementieren</li><li>• Updates &amp; Patches installieren</li></ul>	<b>LIFECYCLE MANAGEMENT</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Analyse bestehender Hard- &amp; Software Lifecycles</li><li>• Risikobetrachtung eingesetzter Komponenten</li><li>• Lifecycle-Planung &amp; Marktempfehlungen</li></ul>
<b>CONTINUITY MANAGEMENT</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Erstellen von Netzwerk-, Storage- oder Backup-Konzepten &amp; Begleitung bei Umsetzung</li><li>• Testen &amp; Audit von Recovery Plänen</li></ul>	<b>CUSTOMIZED</b> <p>Suchen Sie nach Möglichkeiten, spezielle Aufgaben innerhalb des IT-Betriebes an einen Spezialisten zu delegieren, können individuelle Aufgaben miteinander vereinbart werden.</p>

Sie definieren, welche Module in welcher Häufigkeit durch unsere Onsite Engineers erledigt werden sollen. Der Onsite Engineer kommt in vereinbarten Zeitabständen zu Ihnen und führt die gewählten Tätigkeiten durch. Dabei stehen folgende Zeitintervalle zur Auswahl:



Die Einsatzdauer kann dabei je nach Umfang der Tätigkeit von einem Tag bis hin zu mehreren Tagen dauern.

Für jedes Modul und jeden Einsatz wird ein entsprechender Bericht verfasst und abgegeben. Darin befinden sich u.a. die Erkenntnisse aus den Aufgaben und davon abgeleitete Massnahmen zur Behebung, Minimierung oder Verbesserung der Situation.

Die Vergütung des Proactive Onsite Services basiert auf einer definierten und planbaren Pauschale und wird je nach Wunsch monatlich, quartalsweise oder jährlich verrechnet. Der Service hat eine Laufzeit von 12 Monaten.

---

## Ihr Geschäftsnutzen

Mit den Proactive Onsite Services erhalten Sie die Möglichkeit, wichtige Aufgaben im IT-Betrieb, die Sie aus Ressourcenengpässen, Priorisierung oder auf Grund von Zeitmangel nicht selber erledigen können oder wollen, einem Spezialisten zu übergeben. Sie stärken so Ihren IT-Mitarbeitenden den Rücken und können sich geschäftsrelevanten Projekten widmen. Zudem erledigen wir für Ihre IT-Organisation wichtige Aufgaben

(Firmware-Upgrades, Check-ups von Kapazitäten etc.). Sie erhalten durch unsere Services wichtige Informationen über Ihre IT-Infrastruktur, die essentiell für einen stabilen Betrieb sind.

Wir analysieren Ihre unternehmenskritische IT-Infrastruktur und geben Optimierungsempfehlungen mit konkreten Massnahmen ab.

---

Copyright © BNC Business Network Communications AG.

Alle Rechte vorbehalten. Weiterverteilung und Nutzung durch Dritte ist untersagt. Das Logo von BNC ist eine eingetragene Marke der BNC Business Network Communications AG. Alle anderen genannten eingetragenen Marken sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben in diesem Dokument werden regelmässig überprüft, Änderungen und Irrtümer sind vorbehalten. Notwendige Korrekturen sind in den nachfolgenden Auflagen enthalten. Alle bisherigen Angaben verlieren ihre Gültigkeit. Erschienen am 1. Mai 2018