



Pour l'hébergement e-business, Unic fait confiance aux Managed Services de BNC

Unic SA

Unic (www.unic.com) est un prestataire leader en Europe de solutions e-business intégrées pour le marketing et le commerce numérique. Avec ses donneurs d'ordre, Unic identifie et exploite des opportunités stratégiques dans le monde numérique et crée des expériences clients durables.



Le projet: La gestion de l'infrastructure avec soutien proactif

Avec la numérisation des modèles commerciaux et des services, l'e-business devient de plus en plus un élément différenciateur pour les entreprises et modifie l'expérience client, comme par exemple un voyage en train, en bus ou en bateau. Tel est aussi le cas pour BLS, un client d'Unic. Le site Internet bls.ch constitue l'un des principaux instruments de marketing. Dans le cadre du lancement complet du nouveau site web par Unic, de nouvelles fonctionnalités ont été introduites pour les visiteurs du site, notamment une fonction de recherche performante listant les destinations et en y intégrant directement les horaires. Un planificateur d'offres permet d'établir ensuite une liste de tous les conseils d'excursions et d'événements, ceux-ci pouvant être filtrés et faire l'objet de recherches. Il devient ainsi possible de planifier un voyage de porte à porte à l'aide de quelques clics uniquement.



Unic propose tous les services e-business pour la communication, la vente et la collaboration comme solution clé-en-main, y compris l'hébergement des solutions 7j/7 et 24h/24. Pour

AVANTAGES ET BENEFICES

- Une qualité de service garantie avec une surveillance permanente et une alerte immédiate permettent d'assurer la disponibilité permanente des solutions hébergées
- Des chemins de communication directs, une documentation détaillée et des compétences claires simplifient la collaboration et permettent un fonctionnement sans failles
- Une décharge significative de l'équipe IT interne libère des ressources pour les projets client.
- Des options comme la formation de nouveaux collaborateurs IT soutiennent l'équipe et la déchargent
- Une facturation forfaitaire annuelle et trimestrielle ou selon les efforts réels fournis réduit les frais informatiques.

VOTRE CONTACT

Aimeriez-vous connaître davantage sur ce projet ou sur les BNC Managed Services en général ? Contactez-nous :



Bernhard Leutwiler

Chief Operations Officer

Tel. +41 31 858 58 87

E-mail : bernhard.leutwiler@bnc.ch

Web : www.bnc.ch

cela, Unic mise sur une plateforme hautement disponible basant sur des solutions de Brocade, NetApp et VMware. La gestion et le fonctionnement de la plateforme ne faisant pas partie des compétences clés d'Unic et nécessitant d'importantes ressources informatiques, la société chercha un soutien extérieur proactif. En tant que partenaire informatique de longue date d'Unic, nous avons une fois de plus une solution: BNC Managed Services.

La solution : Managed Services 7j/7, 24h/24 avec beaucoup de flexibilité

Le projet consistait principalement à adapter les processus Unic aux BNC Managed Services. Étant donné que Unic s'occupe toujours encore des tâches administratives relatives au projet et aux clients, la répartition des travaux, les interlocuteurs et les processus devaient être clairement définis des

deux côtés. Nous avons par ailleurs élaboré une forme efficace de documentation, afin de permettre une gestion impeccable et flexible.

Aperçu de l'enveloppe des services :

- Service Management : reporting et réunions tous les mois ou tous les trimestres, coordination et escalade d'incidents
- Operations : service desk et service de piquet 7j/7, 24h/24, gestion des incidents et des problèmes, coordination, achat et montage de pièces de rechange, gestion des événements, de la capacité, de la continuité du service (backup), de la mise en production et de la disponibilité
- Gestion des changements : exécution et documentation

L'ensemble de la coordination est assuré par Unic, tout comme les décisions relatives aux changements de version, à la planification de la maintenance ainsi qu'à l'expansion des capacités.

Pour Marcel Wiedemeier, Head of Business Area chez Unic, le concept et la collaboration ont fait leurs preuves :

«C'est l'expérience client qui décide de la réussite des services numériques. Les BNC Managed Services permettent aux clients hébergés d'être accessibles numériquement. En effet, même l'offre e-business la plus attrayante doit être rapide, actuelle et disponible sur le plan informatique.»

Pourquoi Unic ont-t-ils choisi cette solution?

Unic fit confiance à un partenariat existant depuis 2009 et sachant évoluer avec les exigences du client.

Nous avons toujours su convaincre par notre expérience et nos solutions innovatrices.

Le concept proposé répondait parfaitement aux besoins de service d'Unic en tant que Managed Services.

«Nous pouvant également compter sur BNC en matière de soutien dans l'exploitation. Depuis notre transition aux BNC Managed Services, nos ressources informatiques peuvent se consacrer entièrement à notre cœur de métier. Un partenaire expérimenté s'avère toujours payant.»

Benjamin Indermühle
Senior System Engineer chez Unic