



Managed Services

Die Herausforderung

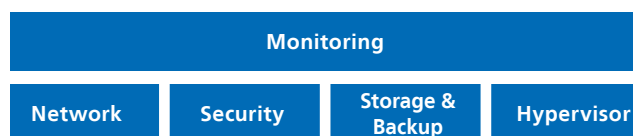
Einige bedeutsame Einflussfaktoren auf die Entwicklung unserer täglichen Arbeitsweisen sind politischer und sozialer Natur. Ein anderer relevanter Einflussfaktor ist die anhaltende Digitalisierung.

Jedes dritte Unternehmen in der Schweiz beschäftigt sich mit Outsourcing von IT-Dienstleistungen. Dabei stehen nebst Themen wie Cloud-Computing, Software-as-a-Service, von beispielsweise MS Office 365, auch das Auslagern von Systemen der IT-Infrastruktur wie Netzwerk, Storage, Datensicherung, Disaster-Recovery Szenarien und Firewalls zuoberst auf der Agenda eines CIOs. Gestützt auf den frühjahrs Update Report 2017 von MSM Research wird der Anteil an Ausgaben für Managed Services für Infrastruktur-Themen von 31 % (2014) auf 57 % im Jahr 2018 zunehmen.

Unser Lösungsansatz

Die BNC Business Network Communications AG übernimmt den Betrieb und die Verantwortung für bestimmte Systeme Ihrer IT-Infrastruktur. Unser Lösungsansatz ist flexibel und modular aufgebaut und wird auf Ihre Bedürfnisse optimal angepasst. Der Betrieb beinhaltet die proaktive Überwachung Ihrer Systeme (= Monitoring) durch unser Operation Center, das automatische Aufbieten unseres Supports bei Störungen (= Alerting), sowie die wählbaren Optionen im Bereich Configuration-, Release-, Availability-, Continuity- und Capacity-Management. BNC realisiert jegliche Änderungen für Sie, seien es vordefinierte Änderungen oder komplexe Änderungen. Die Realisierungen erfolgen jeweils innerhalb des gewählten Service Levels und gemäss definiertem Ablauf und Dokumentationsbedarf. Bei uns steht nicht nur Ihre Flexibilität im Vordergrund, sondern auch eine überzeugende Leistungserbringung. Ein Service Manager koordiniert unsere Managed Services; er ist die Ansprechperson für Ihre Service Experience.

Das BNC Service Portfolio für die IT-Infrastruktur deckt vom Netzwerk bis zum Hypervisor alles ab:



VORTEILE UND NUTZEN

- Seit unserer Gründung im Jahre 1998 bringen wir bei BNC Erfahrung im Bereich IT-Infrastruktur mit
- Modulares Baukastensystem lässt hohe Individualisierung zu
- Betreuen von lokalen oder weltweit verteilten Systemen im Betriebsmodell von bis zu 7x24h
- Entscheidungshoheit bleibt bei Ihnen
- Fokussieren auf eigene Kernkompetenzen und geschäftsrelevante Projekte

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
Web: www.bnc.ch

Wir übernehmen den Betrieb und die Verantwortung für bestimmte Systeme aus Ihrer IT-Infrastruktur und verfolgen das Ziel, Ihre Infrastruktur stabil und sicher zu betreiben und schlagen proaktiv Neuerungen vor. Wir verfügen über ein langjähriges und topaktuelles Fachwissen und arbeiten eng mit Ihnen zusammen.

Unsere Leistungen

Managed Services

Service Management

- Service Delivery Management
- Point of Escalation
- Service Level Reporting/Service Level Meetings

Operations

- Continuous Monitoring
- Up to 7x24h Alerting
- Configuration Management
- Release Management
- Availability Management
- Continuity Management
- Capacity Management

Changes

- Change Management
- Standard Changes
- Normal Changes
- Change Documentation
- System Documentation

Service Management

Der Service Manager ist Ihre persönliche Ansprechperson für alle Managed Services. Sie analysiert die Daten und bespricht mit Ihnen den Service Level Report sowie Änderungs- und Verbesserungsvorschläge.

Operations

Unser Operation Center übernimmt den Betrieb Ihrer Systeme. Dieser Betrieb beinhaltet die proaktive Überwachung aller gemanagten Systeme, die Schnittstelle zum Support im Störfall (= Alerting), die automatische Speicherung von Konfigurationsdaten aller gemanagten Systeme, sowie die für Sie optimierten Dienstleistungen im Bereich Release-, Availability-, Continuity- und Capacity Management.

Changes

Unsere Spezialisten helfen Ihnen, notwendige Konfigurationsänderungen zu definieren, planen, umzusetzen und zu dokumentieren.

Support Services

General Services

- Inventory Management
- Service Desk
- Incident Management (Email, Phone, Web, Onsite)
- Problem Management
- ServicePool

Part Services (per Device)

- Advance Hardware Replacement or Delivery
- Access to Software Updates
- Access to Product Documentation

General Services

Unsere General Services regeln die Erreichbarkeit unseres Operation Centers in drei verschiedenen Levels. Bei der Option «7x24h Erreichbarkeit» betreiben wir auch international verteilte Systeme oder kritische Infrastrukturen.

Part Services

Bei den Part Services handelt es sich um herstellerspezifische Services wie Zugang zu Software oder der Ersatz defekter Hardware. Diese werden von uns (BNC Part Services) zusammen mit unseren Partner erbracht oder direkt vom Hersteller selbst (Manufacturer Part Services). Die Kosten für die Part Services sind abhängig vom Hersteller und vom Produkt sowie von der Supportleistung. Für jedes einzelne System kann der gewünschte Part Service gewählt werden.

Ihr Geschäftsnutzen

Sie definieren, welche IT-Infrastruktur Systeme Sie in einem Managed Service betreiben lassen möchten und legen fest, welche Aufgaben dieser Managed Service beinhalten soll. So sind wir bei BNC in der Lage, einzelne Aufgaben (= Outtasking) ebenso proaktiv zu übernehmen wie den gesamten Betrieb (= Full-Managed) von Systemen. Dabei behalten Sie jederzeit die Entscheidungshoheit über Änderungen, Erweiterungen oder Ausbauten Ihrer Infrastruktur.

BNC entlastet Ihr Team und schenkt Ihnen damit Zeit. Ihr Team kann sich so auf die eigentlichen Bedürfnisse und Anforderungen Ihres Kerngeschäftes kümmern. Mit mehr zur Verfügung stehenden Zeit können neue Ideen oder auch kurzfristige Projekte umgesetzt werden.