

Welche Service-Plattform benötigt BNC künftig auf dem Weg zum Service-Provider?

Studiengang: MAS Digital Transformation

Dank dem Konzept einer neuen Service-Plattform, modularisierten Service-Verträgen sowie einem optimierten Change-Management kann BNC den Weg vom reinen System-Integrator zum professionellen Managed Service Provider (MSP) weiter konsequent umsetzen. Kunden profitieren dabei von einer höheren Transparenz, einer besseren Infrastruktur-/ Service-Planbarkeit und können dadurch für ihre Endkunden einen höheren Mehrwert schaffen.

Die BNC AG bietet als bedeutender Schweizer IT-Infrastruktur-Dienstleister umfassende Services und Beratung in den Bereichen Secure Data Access und Data Management an. BNC kann im Bereich Managed Services die digitale Transformation vollumfänglich nutzen, um die Verwaltung der Vertragsbeziehungen, die Verrechnung und das Reporting sowie die Asset-Lifecycle-Planung zu vereinfachen.

Vom reinen System-Integrator zum Managed Services Provider (MSP)

Die Reise der BNC startete im Jahr 1998 als System-Integrator. Seither hat BNC sich kontinuierlich mit Professional- und Support-Services einen sehr guten Namen im IT-Infrastruktur-Bereich erarbeitet. Diese Reise hat die BNC-Kunden in den letzten Jahren vermehrt erfolgreich in den Bereich Managed Services geführt. Einige namhafte Kunden nutzen die geschätzten Dienste der BNC zur Verwaltung ihrer IT-Umgebungen.

Eine zentrale Service-Plattform muss her!

Um der gesteigerten Nachfrage an Managed Services bei BNC auch in Zukunft professionell gerecht zu werden und die Kunden optimal zu betreuen, ist eine neue, zentrale Service-Plattform gefordert. Im Rahmen dieser Master-Thesis wurde ein Konzept erarbeitet, wie eine solche Service-Plattform auszusehen hat und wie diese sich optimal in die Umgebung der BNC integrieren lässt. Dabei haben die Überarbeitung der Prozesse, die klare Definition der Rollen und Verantwortlichkeiten sowie die Anreicherung der Service-Plattform mit Informationen aus dem Ökosystem der BNC eine wesentliche Rolle gespielt.

Standardisierung, Zentralisierung und Modularisierung als Mittel zum Erfolg

Weitere essenzielle Komponenten des Konzepts sind die Ausgestaltung der Schnittstellen, die Standardisierung und Automatisierung im technischen Bereich

sowie die Modularisierung der Managed Services Verträge. Dank der angestrebten Zentralisierung lassen sich Informationen besser auswerten und für interne Stellen sowie Kunden zu einem Mehrwert transformieren. Interne Prozesse werden vereinfacht und beschleunigt. Extern profitieren die Kunden von zusätzlich verarbeiteten Informationen zur Optimierung ihrer Infrastruktur-Services.

Dank organisiertem Change-Management die Betroffenen zu Beteiligten machen!

Damit die Service-Plattform der BNC intern und extern erfolgreich entwickelt und in den täglichen Betrieb übergehen kann, ist ein professionelles Change-Management essenziell. Um möglichst viele der Betroffenen zu Beteiligten zu machen, wurden Aktionen, Umsetzungspläne und ein ansprechendes Kommunikationskonzept erstellt. Mit diesem Change werden sowohl die Mitarbeitenden der BNC als auch die Kunden erfolgreich durch das Projekt begleitet.

Das Projekt zur neuen Service-Plattform stellt für die BNC als Organisation eine Mammutaufgabe dar. Dank definierten Roadmaps, vorgegebenen Meilensteinen, einer adäquaten Risikoanalyse und der Aufteilung der einzelnen Entwicklungsschritte soll die Integration überschaubarer und für die Organisation verkraftbar werden. Mit den begleitenden Massnahmen des Change-Managements, soll das Projekt zu einem Erfolg aller Beteiligten werden.



Reto Fallegger
079 469 45 27
reto.fallegger@bluewin.ch