



Dominik Bernhard

Solution Architect
Service

IT-Service für Unternehmen – Fünf-Sterne-Service mit Vision

ein Interview von Nicole Ziegelmaier mit Dominik Bernhard, SCALTEL AG

Der zunehmende Fachkräftemangel in der IT bereitet aktuell vielen Unternehmen Sorgen. Die Pflege der IT-Infrastruktur erfordert großen Aufwand und umfangreiches Know-how. Häufig fehlt es den Mitarbeitern dadurch an Zeit für Innovationen und Optimierungen in der IT-Landschaft. Um die Ressourcen der IT-Infrastruktur zu schonen, übertragen viele Unternehmen die Pflege an einen IT- Dienstleister.

Das Ziel des IT-Dienstleisters ist es, gemeinsam mit den Entscheidern oder dem Firmenchef bzw. dem IT-Verantwortlichen durch eine umfassende Bestands- und Anforderungsaufnahme die passenden Servicebausteine zu finden, um die Mitarbeiter zu entlasten. Die Stabilität der Kernprozesse im Kundenunternehmen darf dabei zu keinem Zeitpunkt beeinträchtigt werden. Auch ein fortschreitender Erfolg des Unternehmens sollte für den Kunden kontinuierlich und transparent dargestellt werden.

Die Herausforderung besteht vor allem darin, für jedes Unternehmen ein passendes, individuelles Servicekonzept zu entwerfen. Eine sorgfältige Anforderungsanalyse und die regelmäßige Abstimmung mit dem Kunden sind daher essenziell, wenn es darum geht, Projekte vom Kunden auf einen Servicedienstleister zu übertragen.

Seit Februar 2017 ist Dominik Bernhard als Solution Architect Service bei der SCALTEL AG in Waltenhofen tätig. Zu seinen Aufgaben gehört es, in enger Abstimmung zwischen den Fachbereichen und dem Kunden maßgeschneiderte Servicekonzepte zu erarbeiten. Das Serviceteam unterstützt dabei den gesicherten Unternehmensablauf und reagiert auf Kundenwunsch proaktiv, rund um die Uhr, auf jede Störung. Es gilt, den Fünf-Sterne-Service, den die Unternehmensvision vorsieht, angepasst auf die jeweiligen Bedürfnisse des Kunden umzusetzen und zu perfektionieren.

Herr Bernhard, was macht ein Solution Architect Service denn eigentlich?

Dominik Bernhard: Mein Aufgabengebiet ist sehr umfangreich und jeden Tag abwechslungsreich. Da unsere Kunden aus verschiedenen Branchen kommen, sind auch die jeweiligen Herausforderungen unterschiedlich. Ich berate unser Vertriebsteam und bei Bedarf auch unsere Kunden direkt. Wir starten mit einem 360-Grad-IT-Check, um das Servicepotenzial bei unseren Kunden zu identifizieren. Bei diesem Check werden alle relevanten Eckpunkte der IT-Infrastruktur zusammengetragen und herausgearbeitet, damit wir erkennen können, welche Serviceleistungen für die Firma wichtig sind.

Mein Tagesgeschäft beinhaltet verschiedene Kundentermine, manche in Form von Online-Meetings, manche als Kundenbesuche vor Ort. Dabei nehme ich sämtliche Anforderungen des Kunden auf und kläre die wichtigsten Fragen (wenn möglich) sofort. Anschließend bereite ich den Kundentermin nach und beginne, mit meinem Team ein Konzept zu erarbeiten. Dazu gehören die Angebotserstellung und Ausarbeitung eines passenden Servicevertrags sowie letztendlich die „Inbetriebnahme“ des Service.

Darüber hinaus ist es auch meine Aufgabe, das Serviceportfolio immer weiter auszubauen und weiterzuentwickeln. Dabei müssen die Anforderungen und Wünsche unserer Kunden berücksichtigt werden. Es gehört zu meinen To-dos, die Ideen und Bedürfnisse unserer Kunden kontinuierlich zu bewerten und in neue Serviceleistungen zu überführen. Dazu muss die jeweilige Leistung zunächst einmal in unseren Systemen abgebildet werden, aber auch unsere Mitarbeiter müssen entsprechend geschult werden.

Welche Herausforderungen ergeben sich dabei?

Dominik Bernhard: Jedes Unternehmen hat ganz individuelle Ansprüche, das spiegelt sich dann auch in meinen Aufgaben wider. So steht beispielsweise ein Krankenhaus ganz sicher vor anderen Serviceherausforderungen als ein produzierendes Unternehmen oder ein Freizeitpark. Mir liegt es besonders am Herzen, mich mit meinen Ansprechpartnern auszutauschen und ihnen proaktiv Lösungsansätze zu vermitteln. Genau diese Menschen sind es, die sich beim Stillstand einer Produktion bzw. bei einer schadhafte Störung in ihrer IT-Infrastruktur verantworten müssen. Das Beraterteam und ich müssen anhand der Ergebnisse des IT-Checks die Schwachstellen aufzeigen und die Kunden dahingehend beraten, wie wir die Servicelandschaft optimieren können. Ihre Daten sind natürlich das wichtigste Gut der Kunden, daher muss in diesem Bereich jede Anforderung sensibel behandelt werden.

Welche Arten von Serviceverträgen gibt es – können Sie uns ein Beispiel geben?

Dominik Bernhard: Wir unterscheiden maßgeblich nach dem Umfang an Unterstützung, die unsere Kunden wünschen. Der Bedarf wird individuell im Gespräch mit dem Kunden ermittelt. Dabei reicht der Service von einer Unterstützung mittels Servicehotline bis hin zur Übernahme der kompletten Betriebsverantwortung für einen Infrastrukturbereich, wie beispielsweise Netzwerk oder Firewall. In diesem Fall sprechen wir von einem Managed-Service-Konzept.

Jedes Servicepaket beinhaltet eine Zusammenstellung passgenau auf den Kunden zugeschnittener Serviceleistungen, die entscheidend dazu beitragen, dass in einem Unternehmen alles rundläuft. Der Trend geht in Richtung Managed-Service-Konzept: Durch den SCALTEL 360-Grad-Check der IT-Infrastruktur des Kunden wird immer wieder klar, dass Pflege und Betrieb einer Netzwerkinfrastruktur unglaublich viel Manpower und Ressourcen in Anspruch nehmen. Wir haben daher für einen unserer Kunden ein Konzept entworfen, bei dem wir proaktiv rund um die Uhr das Netzwerk überwachen. Die maximale Verfügbarkeit und Sicherheit der Geschäftsprozesse des Kunden liegen dabei in unserer Verantwortung. Unsere Aufgabe ist es, die Aufwände für die Administration zu minimieren, die Kosten transparent zu planen und uns zugleich am neuesten Stand der Technik zu orientieren. Vereinfacht gesagt: Wir übernehmen die proaktive Überwachung und Pflege der IT-Landschaft mit dem Ziel, Störungen zu erkennen und zu beheben, bevor sie auftreten. Der Kunde erhält dabei alles aus einer Hand – den Service, den Betrieb der Infrastruktur und die Hardware. Dadurch kann der Kunde die Kosten überblicken und vorab klar kalkulieren – ganz im Sinne eines Fünf-Sterne-Service.

Was verstehen Sie unter Fünf-Sterne-Service?

Dominik Bernhard: Denken Sie an einen Aufenthalt in einem Fünf-Sterne-Hotel. Alles ist so konzipiert und durchdacht, dass Ihnen das Personal jeden Wunsch von den Augen abliest. Wenn es regnet oder Regen droht, reicht Ihnen das Hotelpersonal unaufgefordert beim Verlassen des Hauses einen Schirm. So sollte ein Fünf-Sterne-Service funktionieren. Sie haben das Gefühl, bestens aufgehoben zu sein, und möchten immer wieder in dieses Hotel zurückkehren bzw. es gar nicht mehr verlassen.

Genau das wollen wir auch bieten: einen Service, der auf die Anforderungen und Herausforderungen in Ihrer IT-Infrastruktur proaktiv reagiert. Für Sie steht ein Team bereit, das im Hintergrund für Sie arbeitet und alle schadhafte Einflüsse von Ihrer IT-Landschaft abhält.

Stellen Sie sich vor, Sie kommen morgens in Ihr Unternehmen und sehen, dass Sie eine E-Mail von Ihrem IT-Dienstleister erhalten haben. Darin informiert er sie, dass es letzte Nacht um 2 Uhr einen Ausfall des Netzwerks gab. Dieser hat dazu geführt, dass die Maschinen Ihres Unternehmens kurzzeitig stillstanden. Der IT-Dienstleister informiert Sie in dieser E-Mail auch darüber, dass er durch ein Monitoring-Tool über den Ausfall benachrichtigt wurde.

Wenige Zeit nach der Alarmierung hat ein Servicetechniker das Problem bereits per Fernwartung analysiert. Als sich herausstellte, dass die Hardware defekt war und ausgetauscht werden musste, hat er sich mit einem Ersatzgerät sofort auf den Weg zu Ihrem Unternehmen gemacht. Nach dem Austausch des defekten Geräts konnten die Maschinen ihren Betrieb wieder aufnehmen. In der E-Mail beschreibt der Servicetechniker zudem schon erste Optimierungsansätze, um künftig derartige Ausfälle zu vermeiden. Dieser Service ermöglicht es Ihnen, ohne Verzögerung in den Tag zu starten, denn die Serviceexperten haben schon alles für Sie erledigt. Das verstehen wir unter einem Fünf-Sterne-Service.

Wie sind Ihre Schnittstellen zu anderen Fach- und Technologiebereichen?

Dominik Bernhard: Grundsätzlich habe ich als Solution Architect Service immer Schnittstellen zu unterschiedlichen Technologien wie beispielsweise Datacenter, Netzwerk, Security, Collaboration, Industrie 4.0 oder Wireless und Mobility. Für jede Technologie gibt es in unserem Haus ein Expertenteam. Hier habe ich zu allen Herausforderungen und Serviceanfragen des Kunden meine Ansprechpartner. Es gilt, den Service so aufzustellen, dass alles Hand in Hand geht und dass wir bei jeder Technologie schnell und effizient für den Kunden da sind. Zusammen konzipieren wir dann ein optimales Servicepaket. Der Kunde hat oft technologie- und länderübergreifende Fragen zum Service. Das macht das Thema unglaublich umfassend, spannend und abwechslungsreich für einen Solution Architect im Servicebereich.

Welches Kundenprojekt war für Sie eine besondere Herausforderung?

Dominik Bernhard: Dazu muss man erst einmal die Eckdaten des Kunden kennen: Es handelt sich um ein produzierendes Gewerbe mit ca. 4.800 Mitarbeitern weltweit. Davon sind ca. 1.400 an einem Hauptsitz und im Außendienst tätig. Die Firma hat mehr als 17 Niederlassungen in über 17 Ländern.

Die Geschäftsführung hatte beschlossen, sich verstärkt auf die Kernprozesse zu konzentrieren und den Betrieb des Netzwerks aus der Hand zu geben. Auf Basis dieser Anforderung haben wir gemeinsam ein Managed-Service-Konzept erarbeitet. Die übergeordnete Aufgabe bestand darin, länderübergreifend zu agieren, ohne alle Standorte persönlich zu kennen. Die Anforderungsanalyse sowie die Bestandsaufnahme waren natürlich nicht an einem Tag möglich. Sukzessive wurde jeder Standort mit seiner Niederlassung beleuchtet. Bestehende Hardware- und Softwarekomponenten wurden inventarisiert; das heißt, alle physischen und virtuellen Gegenstände wurden in eine Art Inventur aufgenommen und über interaktive Dashboards sichtbar gemacht.

Unsere Serviceleitstelle hat somit den umfassenden Überblick und kann bei jeder Unstimmigkeit oder auch bei einem unvorhergesehenen Problem in der IT aktiv werden. In dieses Projekt waren und sind viele Menschen involviert. Jeder ist ein Experte auf seinem Gebiet. Durch meine Position und auch die Schnittstelle zum Kunden sowie zum Vertriebs- und Serviceteam war ich hier in unterschiedlichsten Bereichen gefordert.

Herr Bernhard, würden Sie abschließend sagen, dass Solution Architect Service Ihre Berufung ist?

Dominik Bernhard: Ja, die abwechslungsreiche Arbeit bereitet mir große Freude. Dazu trägt maßgeblich bei, dass kein Kunde und Projekt dem anderen gleicht. Jeder hat seine individuellen Anforderungen, die wir erfragen und analysieren können. Spannend sind dabei die vielfältigen Berührungspunkte und Schnittstellen. Ich lerne Unternehmen aus den unterschiedlichsten Branchen kennen und kann nur erfolgreich sein, wenn die interne Zusammenarbeit mit den diversen Fachabteilungen reibungslos funktioniert. Wir bilden somit die Schnittstelle zwischen den Fachbereichen unserer Kunden und der IT.

**Klingt gut?
Mehr erfahren!**

