



## SUCCESS STORY



*„Ich schätze die Fähigkeit der Mitarbeiter von ipg, sich rasch auf die sehr unterschiedlichen Themengebiete in unserem Ordermanagement-Projekt einzustellen und ihr Knowhow flexibel einzubringen. Besonders wertvoll ist es, dass die ipg-Mitarbeiter unsere Tools, Systemumgebungen und Prozesse gut kennen und deshalb rasch Resultate (Konzepte, Dokumentationen, Schulungen, etc.) von hoher Qualität liefern können.“*

*Dariush Shariat-Madari, IT Project-Manager Ordermanagement, Swisscom*

# Kundenanbindung & Datenmigration für Ordermanagementsystem im Outsourcing Business

Für die Auftragsabwicklung von Outsourcing-Grosskunden will Swisscom durch die Einführung und Erweiterung einer strategischen Ordermanagement-Softwarelösung die Datenqualität der verkauften Telekom-Services erhöhen, die Abwicklungskosten senken, die Prozesse für die Service-Erbringung mittels Workflowsteuerung verbessern und die Verwaltung der Inventardaten vereinfachen.

## Auftrag und Zielsetzung an die ipg ag

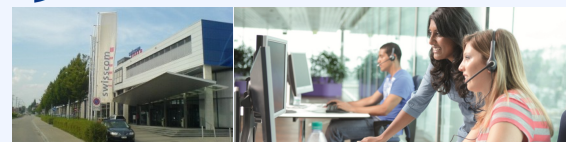
ipg konnte bereits vor fünf Jahren bei der Erarbeitung der konzeptionellen Grundlagen für eine neue Telekom-Outsourcing Orderlösung mitwirken. Mitarbeiter der ipg analysierten den damaligen Bestellabwicklungsprozess und eruierten so das Optimierungspotenzial. Dieses war der massgebliche Input für die Evaluation einer neuen Verwaltungs- und Abwicklungssoftware „Taifun“.

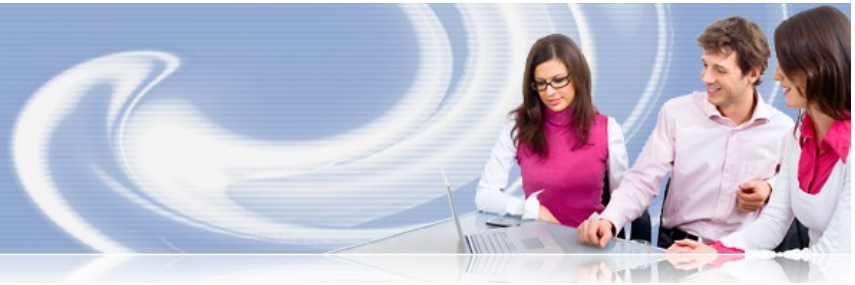
In der Folge wirkte ipg bei der Einführung der Verwaltungslösung in verschiedenen Rollen mit. Unter anderem waren ipg Mitarbeiter verantwortlich für die Anbindung von neuen Outsourcingkunden, unterstützten bei der Inbetriebnahme und entwickelten Verbesserungsmaßnahmen und Konzepte für den laufenden Betrieb. Mittlerweile lassen immer mehr grössere Firmen ihre Telekom-Services bei Swisscom outsourcen und es gilt, die bestehenden Abläufe zu überarbeiten und zu optimieren.

## Facts & Figures zu Swisscom

Mit rund 5,8 Millionen Mobilfunkkunden, 1,6 Millionen Breitband-Anschlüssen (Retail) und über 19'500 Mitarbeitenden ist Swisscom das führende Telekom-Unternehmen in der Schweiz.

Swisscom ist mit allen Dienstleistungen und Produkten für die mobile, die netzgebundene und die IP-basierte Sprach- und Datenkommunikation schweizweit präsent. Mit Swisscom TV wird die Entwicklung in Richtung Multimedia-Unternehmen auch für Kundinnen und Kunden immer mehr erlebbar. Mit dem italienischen Provider Fastweb ist Swisscom in einem der attraktivsten Breitbandmärkte Europas vertreten. Zusätzlich ist Swisscom im IT-Infrastruktur-Outsourcing und im Management von Kommunikationsinfrastrukturen aktiv.





## Einführung Outsourcing Ordermanagement-Lösung bei Swisscom

Zunehmend lagern grössere Firmen die Betreuung der Telekom-Services wie z.B. Fixnet-, IP- und Mobile-Telefonie aus. Dabei wird die Abwicklung von Beschaffungs-, Änderungs- und Kündigungsaufträgen durch dafür spezialisierte Telekom-Dienstleister wie Swisscom übernommen.

Da es sich hier um grosse bis sehr grosse Mengen von Anschlüssen (> 10'000) handelt, kommt der effizienten Abwicklung grosse Bedeutung zu. Die ipg Mitarbeiter wirken hier bei der Datenübernahme, der Prozessgestaltung und der Optimierung mit. Dadurch ergeben sich laufend Spezifikationen von Verbesserungsmassnahmen für Betrieb und Nutzung der Ordermanagementlösung „Taifun“.

„Taifun“ wird im Moment komplett überarbeitet und bezüglich Funktionalität und Flexibilität stark ausgebaut, um die verschiedenen Kundenbedürfnisse abdecken zu können.

### Ausgangslage und Aufgabenstellung für die ipg ag

Die Erfahrungen mit der ersten Version von „Taifun“ bilden eine wichtige Grundlage für die Verbesserungen, welche in der nächsten Generation realisiert werden.

Da die Mitarbeiter von ipg die Ordermanagementlösung von Beginn an kennen, hat ipg den Auftrag, beim Design und der Anforderungsspezifikationen für die neue Lösung ihre Erfahrung einzubringen. Dabei werden die gemachten Erfahrungen aus der Einführungs- und Pilotphase sowie dem Betrieb in den letzten zwei Jahren berücksichtigt. Zudem arbeiten die ipg Mitarbeiter aktiv im Testing mit.

Parallel dazu werden laufend neue Kunden auf die Ordermanagementlösung migriert. Hier wirkt ipg bei der Datenübernahme, -konversion und -bereinigung mit und unterstützt den Betrieb in der Einführungsphase.

### Resultate und Nutzen

Im Laufe der letzten vier Jahre wurde „Taifun“ durch die Implementation von Change Requests und die Umsetzung von Konzepten, welche ipg beigesteuert hat, stetig weiterentwickelt und hat sich mittlerweile als strategische Plattform etabliert. Swisscom zählt bei der Weiterentwicklung von „Taifun“ auf die kumulierte Erfahrung der ipg Mitarbeiter. Sie nutzt diese, um die Prozesse laufend zu optimieren und neue Anforderungen zu spezifizieren.

Die ipg Mitarbeiter haben Prozesse dokumentiert, Schulungsgrundlagen erarbeitet und Dokumentationen für den Betrieb von „Taifun“ erstellt.

ipg leistet auch Unterstützung bei der Konfiguration neuer Services, die anschliessend über dieses Ordermanagementsystem verwaltet werden sollen.



*„Die vielfältigen Bedürfnisse der verschiedenen Nutzer dieser Ordermanagementlösung bilden eine grosse Herausforderung für die Spezifikation der Anforderungen. Dank der engen Zusammenarbeit mit allen Anspruchsgruppen vom Kunden über den Service Desk bis zu den Mitarbeitern der „Factories“, welche die Services implementieren, ist es den ipg Mitarbeitern möglich, konstruktive Beiträge an eine massgeschneiderte Lösung zu entwickeln.“*

Rudolf Walther, Senior IAM Consultant, ipg ag