



STRUKTURIERTES ASSESSMENT

Swisscom IT Services: Strukturiertes Assessment für ein kundenorientiertes SLA-Reporting

Basierend auf dem IT-Logix BI-Audit™ hat die Swisscom konkrete Handlungsempfehlungen für eine effiziente und kundenorientierte Reporting-Umgebung erhalten.



Swisscom IT Services gewährleistet Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit und Sicherheit von Daten und IT-Systemen und leistet so einen Beitrag, damit sich ihre Kunden auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können. Sie unterstützt mittlere und grosse Unternehmen aller Branchen zielgerichtet mit IT-Dienstleistungen im Voll- oder Teil-Outsourcing. Dabei bietet Swisscom IT Services ihren Kunden eine professionelle Betreuung von Applikationen, egal ob ihr Standardlösungen oder eine massgeschneiderte Anwendung anvertraut werden. Als serviceorientiertes Unternehmen steht die Dienstleistungsqualität im Zentrum. Mit den steigenden Anforderungen an Verfügbarkeit und Leistungsfähigkeit der IT-Systeme auf der Seite der Kunden nimmt entsprechend die Bedeutung von Service Level Agreements (SLAs) zu. Diese vertraglichen Vereinbarungen sind Dreh- und Angelpunkt der Beziehung zwischen Kunden und der Swisscom. Sie halten die zugesicherten Leistungseigenschaften wie etwa Verfügbarkeit und Reaktionszeiten, die Verantwortlichkeiten und die spezifischen Rahmenbedingungen fest.

Komplexes SLA-Reporting

Das SLA-Reporting informiert die Kunden im vereinbarten Rhythmus periodisch darüber, inwiefern die Swisscom die vereinbarten Leistungen einhalten konnte. Es zeigt und analysiert Abweichungen vom Normalbetrieb. Dies erhöht die Transparenz und steigert das Vertrauen in die Swisscom. Die Aufbereitung der SLA-Reports ist allerdings sehr komplex: Die Daten stammen aus einer Vielzahl von Quellsystemen. Sie werden in einer Reporting-Datenbank integriert und für die Reports aggregiert und aufbereitet. Auf Basis von Crystal Reports werden hunderte von Reports erstellt, um die unterschiedlichen Informationsbedürfnisse der Kunden zu befriedigen.

Mithilfe eines Audits wollte die Swisscom einerseits die internen Strukturen und Prozesse im SLA-Reporting analysieren und andererseits latente Kundenanforderungen an das SLA-Reporting identifizieren.



„Der IT-Logix BI-Audit™ hat uns aufgezeigt wo wir in unserem BI-Programm aktuell stehen, in welchen organisatorischen und technischen Bereichen wir unsere Stärken haben und wo noch Handlungsbedarf besteht. So wird eine zielgerichtete und effiziente Verbesserung unseres BI-Programms ermöglicht.“

Alfons Nievergelt, Head of Business Service Management,
Swisscom IT Services AG

Ganzheitliches Audit

Mit IT-Logix BI-Audit™ hat IT-Logix die Reporting-Umgebung von Swisscom in kurzer Zeit auf Basis des Business Intelligence Maturity Models des TDWI (The Data Warehousing Institute) im Sinne einer Standortbestimmung strukturiert erfasst und analysiert. In verschiedenen Workshops wurden die wichtigsten internen Anspruchsgruppen der Systeme zu ihrer Einschätzung des Ist- und Soll-Zustands befragt. Sie beurteilten die Infrastruktur aus fachlich-funktionaler, technischer und organisatorischer Sicht. Parallel dazu führte der Senior Solution Architect von IT-Logix eine Kategorisierung der Systemlandschaft durch.

Basierend auf den konkreten Bedürfnissen und Vorstellungen der Anspruchspersonen und unter Einbezug des aktuellen Reifegrades der SLA-Reporting-Infrastruktur von Swisscom IT Services leitete IT-Logix konkrete strategische Optionen her. Nebst längerfristigen Handlungsempfehlungen wurden auch gezielt sogenannte Quick-Wins definiert. Die längerfristigen Massnahmen zielten auf die optimale Abdeckung latenter Infor-



mationsbedürfnisse innerhalb von Swisscom IT Services wie auch bei den Kunden. Sowohl die komplette Analyse wie auch die daraus erfolgten Handlungsempfehlungen wurden im IT-Logix BI-Audit™-Bericht dem Kunden übergeben und dem Management präsentiert.

Wertvolle Standortbestimmung

Der IT-Logix BI-Audit™ war für Swisscom IT Services eine wertvolle Standortbestimmung und Ausgangspunkt tiefer gehender Analysen. Die Einschätzungen der Mitarbeitenden wurden strukturiert erhoben und Verbesserungspotentiale lokalisiert. Die im Audit vorgeschlagenen Handlungsmassnahmen wurden sowohl im Bereich Quick-Wins wie auch im Bereich längerfristige Änderungen in die Projektplanung aufgenommen. Die Handlungsempfehlungen umfassten einerseits Massnahmen zur Effizienzsteigerung bei der Erstellung der Reports und andererseits Hinweise auf latente Kundenbedürfnisse.

Kundenorientiertes Reporting

Mit dem IT-Logix BI-Audit™ konnte sichergestellt werden, dass die Abteilung, die für das SLA-Reporting zuständig ist, sich für die Zukunft richtig aufstellt und auch die sich entwickelnde Bedürfnisse der Kunden abdecken kann. Kundenbedürfnisse wurden proaktiv antizipiert und können nun schrittweise in das Reportingwesen integriert werden. Damit stärkt die Swisscom IT Services ihr Image, als transparenter und damit vertrauenswürdiger Outsourcing-Partner.

Effizienzsteigerung

Das Audit deckte Rationalisierungsmöglichkeiten bei der Erstellung der Reports auf. Schon die Definition von Templates führte zu einer Verbesserung der Produktivität.

Das Projekt in Kürze

Ausgangslage

Service Level Agreements sind zentrales Bindeglied zwischen Swisscom IT Services und ihren Kunden. Der Einblick in die Prozesse der Swisscom und die Information, inwiefern die Swisscom die vertraglich vereinbarten Leistungen einhalten konnte, schafft Transparenz und Vertrauen.

Lösung

Der strukturierte und neutrale IT-Logix BI-Audit™ identifiziert konkrete Handlungsoptionen.

Nutzen

Basierend auf der Standortbestimmung und den Handlungsempfehlungen stellt Swisscom IT Services ihr SLA-Reporting auf eine zukunftsfähige und proaktive Grundlage. Dies stärkt ihr Image als vertrauenswürdiger Partner.

Highlights

1. SLAs für Transparenz gegenüber den Kunden
2. Strukturiertes und neutrales Assessment
3. Kundenorientierte Weiterentwicklung der Reports
4. Interne Effizienzpotentiale

Eingesetzte Methode

- IT-Logix BI-Audit™
-

IT-LOGIX AG

Schwarzenburgstrasse 11
3007 Bern

T +41 (0)848 848 058
F +41 (0)848 848 059

www.it-logix.ch

