

Swisscom: Integriertes Ressourcen- management mit Share- Point-Technologien.



Um einen zuverlässigen Überblick über die Auslastung ihrer Systemingenieure zu bekommen, war Swisscom auf der Suche nach einer Share-Point-basierten Ressourcenmanagement-Plattform. Implementiert wurde eine Lösung mit Fokus auf Nutzerfreundlichkeit, Transparenz und Integrierbarkeit von Drittsystemen.

Im Arbeitsalltag der Swisscom Systemingenieure zur Betreuung von Geschäftskunden steigt die Zahl komplexer Projekte mit geografisch verteilten Teams. Die verwendeten Excel-basierten Lösungen konnten eine transparente und zuverlässige Auslastungsplanung der Systemingenieure nicht mehr gewährleisten. Aussagen über die Verfügbarkeit einzelner Personen oder Skill-Gruppen waren nur schwer möglich: die erforderlichen Daten lagen über mehrere Quellsysteme verteilt.

Ein einheitlicher Zuordnungs- und Genehmigungsprozess für alle Systemingenieure konnte nicht etabliert werden. Mit Hilfe der Campana & Schott Berater erarbeitete Swisscom die Anforderungen an eine integrierte Ressourcenmanagement-Lösung. Die Konzeption der organisatorischen Prozesse nahm einen wichtigen Teil im Projekt ein. Die technische Implementierung setzte Campana & Schott etappenweise und in enger Koordination mit Swisscom um. Das Vorgehen zur Umsetzung der Anforderungen sowie technische Details der Lösung werden im Folgenden beschrieben.

Kundenprofil

Mit rund 6.4 Millionen Mobilfunkkunden, mehr als 1 Millionen Swisscom TV-Kunden und mehr als zwei Millionen Breitbandanschlüssen ist Swisscom das führende Telekommunikationsunternehmen in der Schweiz. Über 20'000 Mitarbeitende erzielten im ersten Quartal 2014 einen Umsatz von CHF 2,82 Mia. Als führende Anbieterin für Businesskommunikation unterstützt der Geschäftsbereich Enterprise Customers Grossunternehmen bei der Planung, Realisierung und dem Betrieb der Informations- und Kommunikationsinfrastruktur.

„Die Ressourcenmanagement-Lösung RM@CBU von Campana & Schott schafft die volle Transparenz über den Einsatz der personellen Ressourcen.“

Beat Fischer

Leiter Engineering East



Kundenprofil

Swisscom ist das führende Telekommunikationsunternehmen der Schweiz. Als Anbieterin im Bereich der Business-Kommunikation unterstützt der Geschäftsbereich Swisscom Enterprise Customers Grossunternehmen bei der Planung, Realisierung und dem Betrieb der Informations- und Kommunikations-Infrastruktur.

Ausgangslage

Die Systemingenieure von Swisscom setzen bei ihren Kunden Anforderungen unterschiedlicher Komplexität um. Transparente Ressourcenplanung ist dabei ein wichtiger Erfolgsfaktor. Fehlende Transparenz führte dazu, dass die erforderlichen Aufwände nicht effizient auf die Mitarbeitenden verteilt wurden.

Lösung

Das Projekt-Team von Swisscom und Campana & Schott Berater erarbeiteten die zu etablierenden Prozesse und sich daraus ergebenden technischen Anforderungen, um sie anschliessend mit Blick auf Nutzerfreundlichkeit durch Campana & Schott SharePoint-Experten umzusetzen. Die entwickelte Lösung basiert auf Share-Point-Technologien. Um eine hohe Datenqualität sicherzustellen, führt sie den Nutzer durch die erforderlichen Prozessschritte. Mit ihr bereitet Swisscom die Daten bedarfsgerecht auf und stellt sie live dar.

Resultate

Schon kurz nach der Einführung zeichnet sich ein deutlicher Mehrwert der Lösung in Bezug auf Zeitersparnis und Reduktion des E-Mail-Aufkommens ab. Die Live-Daten-Auswertung nach unterschiedlichen Dimensionen bietet eine gute Prognose-Funktion.

Ausgangslage

Die Systemingenieure von Swisscom sorgen dafür, dass die Kommunikationsinfrastruktur ihrer Geschäftskunden rasch an geänderte Bedürfnisse angepasst wird. Sie koordinieren und setzen gleichzeitig technische Anforderungen unterschiedlicher Komplexität und Grösse um. Eine transparente Ressourcenplanung ist daher ein wichtiger Erfolgsfaktor für Swisscom.

Die fehlende Transparenz über den Gesamtbereich, die aufwendige Integration unterschiedlicher Datenquellen und die schwer herzustellende Verknüpfung der Ressourcenbedarfe mit den ressourcenspezifischen Fähigkeiten führten dazu, dass die erforderlichen Aufwände nicht effizient auf die Mitarbeiter verteilt wurden.

Lösung

Gemeinsam mit dem Projekt-Team von Swisscom erarbeiteten Campana & Schott Berater zunächst die zu etablierenden Prozesse und Verantwortlichkeiten und schliesslich die sich daraus ergebenden technischen Anforderungen. Campana & Schott SharePoint-Experten setzten anschliessend die technischen Komponenten der Ressourcenmanagement-Lösung um. Dabei hatten die nutzerfreundliche Handhabung, einfache Pflege und Auswertung der Daten besondere Priorität.

Das Ergebnis ist eine Lösung basierend auf SharePoint-Technologien. Um eine hohe Datenqualität und -verfügbarkeit sicherzustellen, führt die Lösung den Nutzer durch die erforderlichen Prozessschritte. Sie bereitet die Daten automatisch bedarfsgerecht auf und stellt sie live in der SharePoint-Oberfläche (Abbildung 1) dar.

Kennzahlen

- **Projektdauer:**
Oktober 2012 – August 2013
(11 Monate)
- **Schulungsaufwand:**
 - Ressourcenmanager:
eintägige Schulung
 - Systemingenieure:
zweistündige Web-Session
- **Arbeitsplätze:**
ca. 300 Systemingenieure und Ressourcenmanager
- **Verbesserungen:**
automatische Integration von Drittsystemen, Datenkonsistenz und -qualität, transparente Live-Daten zur Ressourcenauswertung, zukünftige Skalierbarkeit

Software und Services

- **Technische Basis:**
Microsoft SharePoint Server 2010
- **Software zur Umsetzung:**
SQL Server, SQL Server Reporting Services, InfoPath
- **Logik des Ressourcenmanagements:**
CS Resource Management
- **Unterstützung der Nutzerfreundlichkeit:**
CS Task Board
- **Software zur Integration von Drittsystemen:**
CS Connect

Abbildung 1:
Kachelnavigation zur schnellen, übersichtlichen und intuitiven Bedienung von RM@CBU



„RM@CBU spart mir viel Zeit: Der zuständige Kundenengineer ist bereits hinterlegt und ich kann den Auftrag direkt weitergeben. Endlich ein Werkzeug, mit dem man arbeiten kann!“

Werner Huber

Dispatching Engineering

Resultate

Die umgesetzte Ressourcenmanagement-Lösung basiert auf einer eigenen Datenbank, in der sowohl alle Ressourcenanfragen als auch Mitarbeiterspezifische Informationen, wie Verfügbarkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten gespeichert sind. Die automatisierte Anbindung von Drittsystemen vermeidet doppelte Datenpflege. Das spart Zeit und sichert eine hohe Datenqualität.

Anfragen können Nutzer über Formulare aufrufen und sie darin bearbeiten. (Abbildung 2) Die Formulare bieten eine intuitive Bedienoberfläche und führen Schritt für Schritt durch den Prozess. CS Task Board hilft den Systemingenieuren, den Überblick über die eigenen Aufgaben zu behalten und sich einfach zu organisieren. (Abbildung 3)

Software und Services



Abbildung 2: Details zur Ressourcenplanung

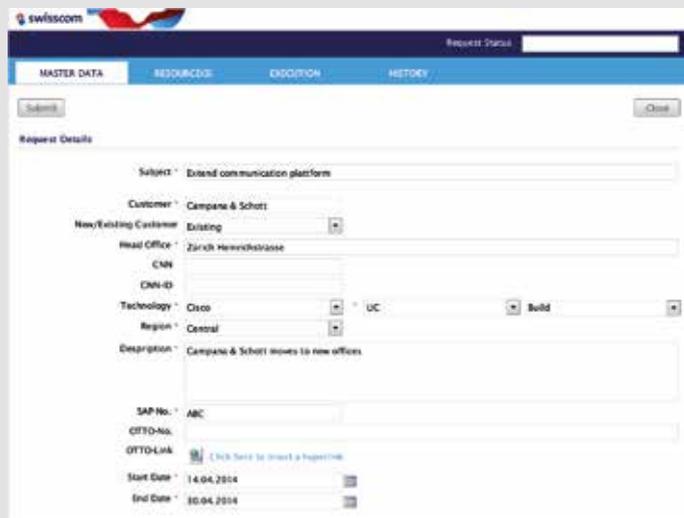


Abbildung 3: Übersicht und Verwaltung einem Systemingenieur zugewiesener Anfragen (CS Task Board)

		Supply Status		
		04 - Assigned	05 - Work in Progress	06 - Ready for Acceptance
High	Customer G Conception of an IPTV Service Basel UNIFY. 14 h	Customer D Software update for wireless access Basel N/A 1 h		
Medium	Customer H Extension of data network Bern AVAYA. 7 h	Customer F Extend communication concept for new offices Aarau AVAYA. 1 h	Customer E Sales support for health care services Zürich BUSINESS NET..12 h	
Low	Internal Offering creation for new hospitality services Zürich AVAYA. 33 h	Customer A Presales Support for Mobile Device Services Bern N/A 10 h		

Die Nutzer werten die Systemdaten live nach unterschiedlichen Dimensionen aus, zum Beispiel nach Personen, Teams, Skill-Gruppen oder Regionen. Dies bietet Teamleitern und dem Management hohe Transparenz und fundierte Prognosen. Auch lassen sich Status und Historie einer Anfrage nachverfolgen. (Abbildung 4–6)

Schon kurz nach der Einführung zeigt sich, dass Swisscom Mitarbeitende von der Share-Point-Lösung profitieren: Zeitersparnis in der Zuteilung der Mitarbeitenden bei gesteigerter Qualität, verkürzte und stabile Durchlaufzeiten und Erhöhung der Transparenz. Die Systemingenieure und Teamleiter erhielten im zweimonatigen Untersuchungszeitraum deutlich weniger E-Mails mit Bezug auf die Ressourcenplanung. Die automatisierten Mails konnten sogar um weniger als 10'000 pro Jahr reduziert werden.

Die gewählte Architektur bietet Erweiterungsmöglichkeiten: in naher Zukunft plant Swisscom die Anbindung der Projekte des Microsoft Project Servers. Die Integration von Ressourcen weiterer Abteilungen ist bereits in der Architektur berücksichtigt.

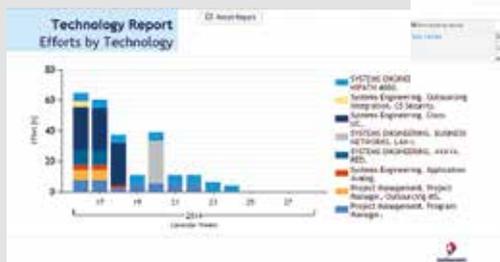
Abbildung 4: Ressourceninformationen



Abbildung 5: Verfügbarkeiten (Team und Einzelressource)



Abbildung 6: Prognoseübersicht



Campana & Schott

Campana & Schott ist eine internationale Management- und Technologie-Beratung für alle Facetten der Zusammenarbeit von Menschen in Organisationen und Projekten.

Seit mehr als 20 Jahren unterstützen wir Großkonzerne und große mittelständische Unternehmen ganzheitlich und mit Leidenschaft dabei, den Wandel der Arbeitswelt zu begleiten und komplexe Veränderungsprozesse zu bewältigen.

Weitere Informationen:
www.campana-schott.com

