

# CS Étude de cas

## Swisscom : gestion intégrée des ressources avec SharePoint

### Profil client

Swisscom est le leader du secteur des télécommunications en Suisse.

En tant que prestataire dans le domaine des télécommunications pour entreprises, la division « Enterprise Customers » de Swisscom assiste les grandes entreprises lors de la planification, la réalisation et l'exploitation de l'infrastructure d'information et de communication.

### Situation de départ

Les ingénieurs système de Swisscom mettent en œuvre des exigences à différents niveaux de complexité chez leurs clients. Une planification transparente des ressources constitue un facteur de réussite capital. En raison du manque de transparence, les tâches n'étaient pas réparties de manière efficace entre les collaborateurs.

### Solution

L'équipe de projet de Swisscom et les consultants de Campana & Schott ont élaboré les processus et défini les exigences techniques en découlant, puis les experts SharePoint de Campana & Schott se sont chargés de sa mise en œuvre en veillant à la facilité d'utilisation.

La solution développée est basée sur SharePoint. Pour assurer la qualité des données, elle guide l'utilisateur à travers toutes les étapes du processus. Elle permet à Swisscom d'exploiter les données selon leur besoins et de les afficher en temps réel.

### Résultats

Peu de temps après la mise en service, il est évident que la solution présente une valeur ajoutée significative en matière de gain de temps et de réduction du nombre d'e-mails. L'analyse des données en temps réel selon différents critères permet une fonctionnalité de prévision efficace.

Pour obtenir un plan de charge fiable de ses ingénieurs système, Swisscom recherchait une plate-forme de gestion des ressources basée sur SharePoint. Le choix s'est porté sur une solution axée sur la facilité d'utilisation, la transparence et la possibilité d'intégrer des systèmes tiers.

Les ingénieurs système de Swisscom, chargés du suivi des clients commerciaux, gèrent au quotidien de plus en plus de projets complexes en équipes dispersées géographiquement. Basées sur Excel, les solutions employées n'étaient plus en mesure d'assurer un plan de charge fiable. Il était difficile de déterminer précisément la disponibilité d'une personne ou d'une compétence : les données nécessaires étaient réparties sur plusieurs sources. Il manquait un processus d'affectation et d'autorisation homogène. Avec les consultants de Campana & Schott, Swisscom a défini les exigences d'une future solution intégrée de gestion des ressources. La conception des processus organisationnels fût un point crucial dans le projet. Campana & Schott a réalisé la mise en œuvre technique par étapes en étroite coordination avec Swisscom. Les détails techniques de la solution ainsi que sa réalisation sont expliqués ci-dessous.

### Profil client

Avec près de 6,4 millions de clients de téléphonie mobile, plus de 1 million de clients Swisscom TV et plus de deux millions de connexions ADSL, Swisscom est le leader du secteur des télécommunications en Suisse. Ses quelques 20 000 employés ont réalisé au premier trimestre 2014 un chiffre d'affaire de 2,82 milliards de francs suisses (CHF). En tant que prestataire leader dans le domaine des télécommunications pour entreprises, la division « Enterprise Customers » assiste les grandes entreprises lors de la planification, la réalisation et l'exploitation de l'infrastructure d'information et de communication.

«La solution de gestion des ressources RM@CBU de Campana & Schott rend l'affectation des ressources entièrement transparente.»

Beat Fischer, Directeur Engineering East

### Situation de départ

Les ingénieurs système Swisscom veillent à ce que l'infrastructure de communication de leurs clients professionnels puisse s'adapter rapidement à l'évolution des besoins. Ils assurent à la fois la coordination et la mise en œuvre d'exigences techniques de complexité et de taille variables. Une planification transparente des ressources constitue donc un facteur de réussite capital pour Swisscom.

En raison du manque de transparence en général, d'une intégration difficile des différentes sources de données et de la difficulté de relier les besoins en ressources aux compétences requises, les tâches n'étaient pas réparties de manière efficace entre les collaborateurs.



# CS Étude de cas

## Chiffres-clés

- **Durée du projet :**  
Octobre 2012 – Août 2013 (11 mois)
- **Formations :**
  - Gestionnaires de ressources :  
formation d'une journée
  - Ingénieurs système :  
session Web de deux heures
- **Nombre d'utilisateurs :**  
Env. 300 ingénieurs système  
et gestionnaires de ressources
- **Bénéfices :**  
Intégration automatique de systèmes  
tiers, cohérence des données et  
qualité des données, données trans-  
parentes en temps réel pour l'évalu-  
ation des ressources, caractère  
évolutif

## Logiciels et services

- **Base technique :**  
Microsoft SharePoint Server 2010
- **Technologies mises en œuvre :**  
SQL Server, SQL Server Reporting  
Services, InfoPath
- **Solution de gestion des ressources :**  
CS Resource Management
- **Interface d'utilisation :**  
CS Task Board
- **Connecteur de systèmes tiers :**  
CS Connect

## Solution

En collaboration avec l'équipe de projet de Swisscom, les consultants de Campana & Schott ont tout d'abord élaboré les processus, clarifié les rôles et responsabilités de chacun et défini les exigences techniques en découlant. Les experts SharePoint de Campana & Schott ont ensuite mis en œuvre les composants techniques de la solution de gestion des ressources. Une priorité particulière a été attribuée à l'aspect convivial de la solution ainsi qu'à sa facilité d'exploitation.

Le résultat est une solution basée sur SharePoint. Pour assurer la qualité et la disponibilité des données, la solution guide l'utilisateur à travers les étapes du processus. Elle traite automatiquement les données selon les besoins et les affiche en temps réel dans l'interface SharePoint (figure 1).

Fig. 1 :  
Des tuiles interactives pour une navigation rapide, claire et intuitive de RM@CBU



«RM@CBU me fait gagner un temps considérable : l'ingénieur clientèle affecté pour chaque client est facilement identifiable, ce qui facilite la transmission des commandes. Enfin un outil avec lequel on peut travailler !»

Werner Huber, Dispatching Engineering

# CS Étude de cas

## Logiciels et services



Fig. 2 : détails de la planification des ressources

The screenshot shows a web interface for resource planning. The main content area is titled 'Request Details' and contains the following information:

- Subject: Extend communication platform
- Customer: Campana & Schott
- New/Existing Customer: Existing
- Head Office: Zürich Heinrichstrasse
- CNN: [Empty field]
- CNN-ID: [Empty field]
- Technology: Cisco | UC | Build
- Region: Central
- Description: Campana & Schott moves to new offices
- SAP-No.: ABC
- OTTO-No.: [Empty field]
- OTTO-Link: [Click here to insert a hyperlink](#)
- Start Date: 14.04.2014
- End Date: 30.04.2014

## Résultats

La solution de gestion des ressources mise en œuvre repose sur sa propre base de données dans laquelle sont enregistrées aussi bien les demandes de ressources que les informations spécifiques aux collaborateurs, telles que leur disponibilité, leurs connaissances et leurs compétences. L'intégration automatique de systèmes tiers évite toute redondance. Cela permet à la fois de gagner du temps et d'assurer la qualité des données.

Les utilisateurs peuvent émettre et modifier des demandes au moyen de formulaires (Figure 2) qui proposent une interface intuitive et guident l'utilisateur pas à pas à travers le processus. CS Task Board permet aux ingénieurs système de conserver une vue d'ensemble de leurs propres tâches et de s'organiser facilement (Figure 3).

Fig. 3 : aperçu et gestion d'une demande affectée à un ingénieur système (CS Task Board)

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

# CS Étude de cas

Les utilisateurs analysent les données du système en temps réel selon différents critères, par exemple en fonction des personnes, des équipes, des groupes de compétences ou des régions. Les chefs d'équipe et la Direction disposent ainsi d'une transparence élevée et de prévisions tangibles. Il est également possible de suivre l'état et l'historique d'une demande (Figures 4-6).

Peu de temps après la mise en service, les bénéfices de la solution SharePoint pour les collaborateurs de Swisscom sont évidents : gain de temps sur l'affectation du personnel pour une qualité accrue, délais d'exécution plus courts et constants ainsi qu'une augmentation de la transparence. Les ingénieurs système et les chefs d'équipe ont reçu bien moins d'e-mails concernant la planification des ressources au cours de la période de test de deux mois. Il a même été possible de réduire à moins de 10 000 par an le nombre de messages automatiques.

L'architecture choisie offre des possibilités d'extension : Swisscom prévoit dans un avenir proche de rattacher les projets de Microsoft Project Server. L'intégration des ressources d'autres Départements est déjà prise en compte dans l'architecture.

Fig. 4 : informations sur les ressources

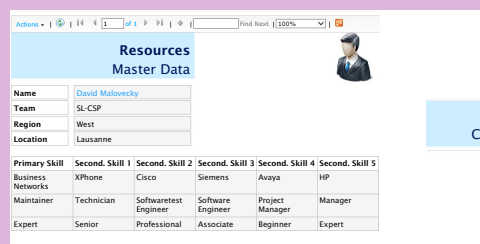


Fig. 5 : disponibilité (équipe et ressource individuelle)

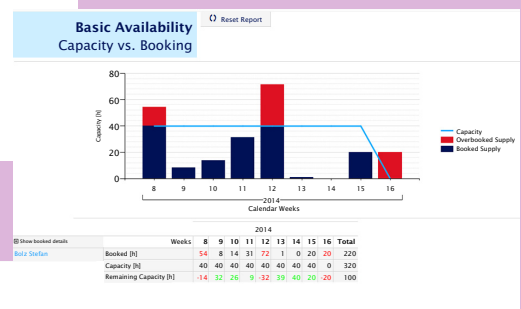
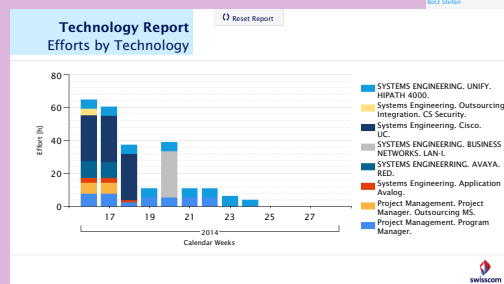


Fig. 6 : vue d'ensemble des prévisions



Votre contact :

Liane Chaudron | Business Development | Campana & Schott France  
 Téléphone : +33 1 47 00 79 59 | liane.chaudron@campana-schott.com | www.campana-schott.com

En cas d'utilisation complète ou partielle de ce document, merci de bien vouloir citer la source comme suit : Swisscom : gestion intégrée des ressources avec SharePoint. CS Étude de cas, Campana & Schott (07/2014). Vous pouvez retrouver ce document en ligne à l'adresse suivante : www.campana-schott.com/fr/dossiers

Le groupe Campana & Schott est un cabinet de conseil en Management de Projet et Collaboration Sociale, actif au niveau international. Nous allions avec succès le conseil en management et le conseil en technologie afin d'améliorer et d'automatiser les processus métier. Nos clients sont majoritairement des entreprises multinationales dans tous les secteurs d'activité.