



Migration eines komplexen KPI-Cockpits bei Swisscom – einfacher als man denkt

Swisscom ist das führende Telekommunikations- und eines der führenden IT-Unternehmen der Schweiz. Ausserhalb der Schweiz ist Swisscom vor allem in Italien präsent. Das Tochterunternehmen Fastweb ist dort einer der grössten Breitbandanbieter. Über 20 000 Mitarbeitende erzielten in den ersten drei Monaten 2018 einen Umsatz von CHF 2,9 Mia. Swisscom gehört zu den nachhaltigsten Unternehmen der Schweiz und Europas.

Ziele

- Eliminierung von Abhängigkeiten (externe Partner / interne Know-how-Träger)
- Zur Verfügung Stellung von relevanten KPIs
- Automatisierung der Dateneingabe

Umfang

- Ermittlung der benötigten Logik zur Evaluation von wichtigen Informationen (aufzeigen, von welchem System welche Informationen kommen)
- Inventarisierung, Analyse und Neuaufbau der Logik hinter den KPIs
- Vereinfachung und Optimierung der Prozesse

Nutzen

- Gewinn von zusätzlichen Funktionen durch die Migration auf die moderne Plattform SKOOR
- Neues hohes Mass an Standardisierung
- Migration auf die bereits bestehende SKOOR Engine als nachhaltigste und effizienteste Lösung

Optimale Nutzung von Ressourcen

Über viele Jahre hinweg hat Swisscom in der Abteilung "NIO" mit Hilfe eines externen Partners ein KPI-Cockpit für Prozess- und Service-Kennzahlen aufgebaut und betrieben. Da im Laufe der Zeit durch verschiedene Personalabgänge und Veränderungen in der Organisation wichtiges Know-how zu schwinden drohte und auch die Plattform selber in die Jahre gekommen war, hat man überlegt, wie dieser Service in Zukunft erbracht werden soll. Es stellte sich unter anderem auch die Frage, ob dieser Service tatsächlich nötig sei.

Eine Umfrage bei den Nutzern hat rasch ergeben, dass das Cockpit in weiten Kreisen sehr beliebt und auch enorm hilfreich und wichtig war. Das bedeutete, dass rasch eine Lösung für die zukünftige Erbringung dieser Leistung gefunden werden musste und zwar bevor man Gefahr lief, durch allfällige end-of-life Mitteilungen des externen Herstellers unter Druck gesetzt zu werden.

Da in einem anderen Geschäftsbereich bereits ein sehr anspruchsvolles Executive-Cockpit auf der Basis der top-modernen SKOOR Plattform aufgebaut worden ist, wurde geklärt, ob man sowohl das in diesem Zusammenhang intern aufgebaute Know-how als auch die getätigten Investitionen auch für andere Aufgaben, wie eben das Erbringen der Leistung NIO-Cockpit, nutzen kann. Nach einer kurzen Analyse stellte Swisscom fest, dass eine Migration auf die bereits bestehende SKOOR Engine nicht nur die nachhaltigste, sondern auch die effizienteste Lösung ist.

Cockpit	State
GIM	Red
NCO-LNO	Green
NCO-NSF	Red
NCO-WNO	Red
Processes	Red
SEO	Green

Score	Cockpit	SB Nr	State	Letzter Wert
AGG in Netcracker	NCO-WNO	SB1764	Grey	
AGG in Netcracker / In-Service	NCO-WNO	SB1764	Grey	
AGG in Netcracker / Planned	NCO-WNO	SB1764	Grey	
Aktualität der Informationen in Service CI	Processes	SB1727	Red	44
Aktualität der Informationen in Service CI / INI-DOS	Processes	SB1727	Green	97
Aktualität der Informationen in Service CI / INI-ONE	Processes	SB1727	Red	34
Aktualität der Informationen in Service CI / PMK-TV	Processes	SB1727	Green	98
Anteil UE-Alarm freie Zeit der Signaling Plattform	NCO-LNO	SB699	Grey	
Anteil User Incident bei VTA behoben; Wireline	NCO-LNO	SB172	Grey	
Anteil User Incident bei VTA behoben; Wireline / AXE	NCO-LNO	SB172	Grey	

Der Weg zum Ziel - komplexer als man denkt

Ein erheblicher Teil der weit über 100 KPIs des ehemaligen NIO-Cockpits wurden über sogenannte "stored procedures" generiert. Die Logik dahinter war nur sehr schwer nachzuvollziehen und da eine beträchtliche Anzahl Know-how-Träger Mitte 2018 in Pension gehen sollten, wurde die Komplexität im Projekt durch diesen Zeitdruck zusätzlich erhöht.

Zusammen mit den Stakeholdern wurde darum als erstes die benötigte Logik genau ermittelt und neu aufgebaut, so dass diese dann auf die neue SKOOR Plattform übertragen werden konnte. Die grosse Herausforderung bestand dabei darin, herauszufinden, wie die bestehenden Kennzahlen errechnet und welche Quellen dazu benutzt werden. Es musste eruiert werden, von welchen Systemen die Informationen kommen und was damit genau berechnet und aufgezeigt werden soll. Da die Plattform

über viele Jahre hinweg aufgebaut und aktualisiert wurde und in dieser Zeit auch die Verantwortlichen für die Plattform mehrfach gewechselt haben, musste mit viel Sorgfalt ans Werk gegangen werden. Und das unter dem Druck der zeitlichen Vorgaben. Bis auf wenige KPI konnten sämtliche Kennzahlen termingerecht migriert werden. Aus heutiger Sicht kann man sagen, dass diese Aufgabe sehr gut gemeistert wurde.



Grosser Nutzen in verschiedenster Hinsicht

Durch die Realisierung dieses Projektes hat die Swisscom in verschiedenster Hinsicht profitiert. Ganz wichtig war dabei die Auflösung der Abhängigkeiten vom externen Partner als auch von den internen Know-how-Trägern, welche bald schon in Rente gehen sollten. Dadurch, dass die hinter den KPIs liegende Logik komplett inventarisiert, analysiert und neu aufgebaut worden ist, konnten Abläufe vereinfacht und Prozesse optimiert werden. Durch die Migration auf die moderne SKOOR Plattform konnten zusätzliche Funktionalitäten hinzugewonnen, die Benutzerfreundlichkeit sowie die Automation erhöht und das ganze Cockpit optimiert werden.

Für Projektleiter Marc Strehler war das Wichtigste, dass die KPIs zeitgerecht wieder zur Verfügung gestellt werden und das ganze System vor Ende des Lebenszyklus der alten Plattform komplett migriert werden konnte. Den grössten Wert sieht er allerdings darin, dass Swisscom ein vollkommen neues Mass an Standardisierung erreicht hat, womit alle Abhängigkeiten von aussen eliminiert werden konnten, was perfekt in die Swisscom-Strategie passt. Weiteres Nutzenpotenzial sieht Projektleiter Strehler in der Automatisierung der Dateneingabe, welche heute manuell erbrachte Leistungen komplett ersetzen könnte. Durch das Verfolgen einer klaren Sourcing-Strategie (verwendete Daten werden zentral im Datawarehouse gesourced) entsteht letztendlich eine klar abgrenzbare Lösung, mit welcher jederzeit auf Strategieänderungen reagiert werden kann.



Marc Strehler
Service Manager CRM

Durch die Migration auf die moderne SKOOR Plattform konnten zusätzliche Funktionalitäten hinzugewonnen, die Benutzerfreundlichkeit sowie die Automation erhöht und das ganze Cockpit optimiert werden.

Den grössten Wert allerdings sieht Swisscom darin, ein vollkommen neues Mass an Standardisierung erreicht zu haben, womit alle Abhängigkeiten von aussen eliminiert werden konnten, was perfekt in die Swisscom Strategie passt.