



Auch Service-Qualität lässt sich bündeln

Als ICT Service Provider versorgt Swisscom zahlreiche Grossunternehmen mit gemanagten Dienstleistungen. Nahezu in Echtzeit geschieht die zentrale Überwachung der aktuell meist zu Bundles verpackten Services über das in SKOOR integrierte Monitoring. Im Zeitalter des Cloud-Computing wird es für Unternehmen immer einfacher, schnell und flexibel jeweils benötigte ICT-Ressourcen als Dienstleistungen zu beziehen. Dass gerade grosse Unternehmen solche Services nicht als einzelne Applikationen wollen, um daraus dann selbst integrierte Gesamtlösungen zu bauen, versteht sich heute von selbst.

Ziele

Durchgängiges, ITIL-basiertes Service Management mit hohem Automatisierungsgrad

Umfang

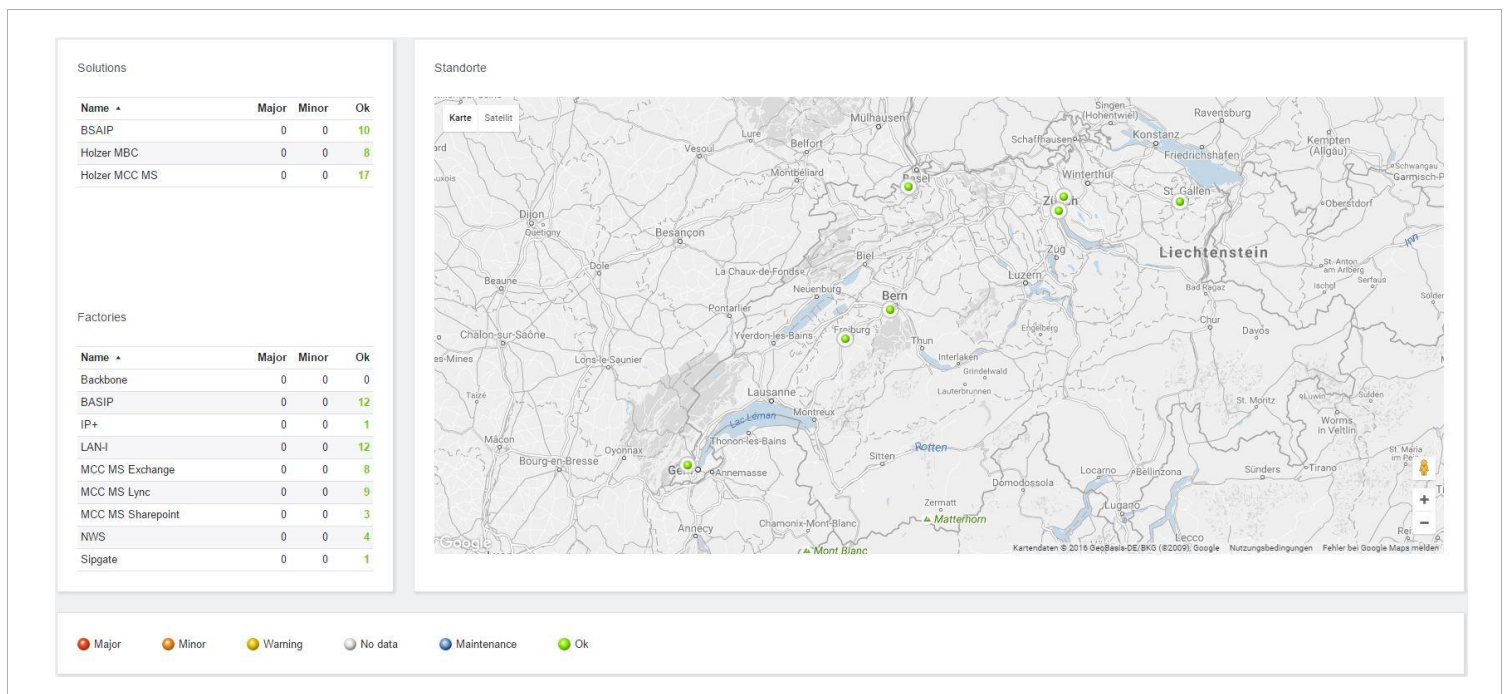
Erfassung und Abbildung der Abhängigkeiten zwischen Geschäftsprozessen, Applikationen und der ICT-Komponenten
Überwachung der Service-Bundles, Darstellung in Dashboards und automatische Alarmierung mit Root Cause Angabe

Nutzen

Rundumsicht aller Komponenten des Service-Bundles
Verbesserung der Servicequalität durch kürzere Fehlerbehebungszeiten
Zentrales Frühwarnsystem (Verfügbarkeitsschwachstellen vor dem Service-Bezieher erkennen)
Entlastung der Spezialisten vom Second-Level-Support
Einfache Integration neuer Services

Sie fordern vielmehr von der Kommunikation über die Infrastruktur bis zum Arbeitsplatz gemanagte Service-Gesamtpakete. Dabei wird schlicht vorausgesetzt, dass die Expertise eines qualifizierten Providers die mobile, netzgebundene und IP-basierte Sprach- und Datenkommunikation umfasst. Zudem haben die Service-Bündel für die Unternehmen grosse Vorteile. Sie vereinbaren ihren ICT-Bezug übersichtlich in einem Vertrag, haben eine Anlaufstelle und definieren via Service Level Agreements (SLA) die benötigte Service - Qualität. Das vereinfacht die Geschäftsbeziehungen und bringt zugleich Transparenz in die Prozesse. Profi auf diesem Gebiet ist die Grosskundensparte der Swisscom mit ihren rund 4.500 Mitarbeitenden. Ihr Geschäftsbereich „Enterprise Customers“ gilt als grösster ICT-Anbieter der Schweiz. Dort werden gut 6.000 Kunden in der Schweiz, Österreich und Singapur adressiert. Die Kernkompetenzen betreffen eine breite Service-Palette:

Integrierte Kommunikationslösungen, IT-Infrastruktur und Cloud-Dienste, Workplace-Lösungen, SAP-Services und alle Arten von Outsourcing-Leistungen. Und Jahr für Jahr wächst dieser Geschäftsbereich, der inzwischen schon mehr als ein Viertel zum Gesamtumsatz des Swisscom-Konzerns beiträgt.



„Als einer der grössten ICT-Dienstleister der Schweiz übernimmt Swisscom mit seiner integrierten Prozess- und IT Architektur für den gesamten Service-Auslieferungs- und Betriebsprozess eine Pionierrolle ein. Damit ist es für uns inzwischen kein Problem mehr, relativ schnell sich wandelnde und neue Business-Opportunities zu adressieren“, stellt Matter fest. Die Monitoring-Plattform von SKOOR AG stellt sicher, dass die Service-Überwachung den höchsten Ansprüchen genügt: „Und wir können jederzeit neue Services integrieren. - Somit steht dem geplanten weiteren Ausbau unserer Service-Palette nichts mehr im Wege“, resümiert der Projektleiter.



Christian Matter,
Senior Project Manager
GPL WTC 3.0
Swisscom (Schweiz) AG

Monitoring als zentrale Qualitätsinstanz

Für den Service-Provider stellte der integrierte ICT-Bezug gleichwohl eine Herausforderung dar. Denn gerade grosse Unternehmen erwarten, dass bestimmte Normen eingehalten werden. So ist Swisscom beispielweise zertifiziert nach ISO 20.000, um ihr professionelles IT-Service-Management zu dokumentieren, erfüllt die Finma-Richtlinien oder den Standard ISO 27001 für die Informationssicherheit. Doch die Anforderungen zur optimalen Adressierung der gewandelten Kommunikations- und IT-Bedürfnisse der Grosskunden mit umfassenden Service-Bundles gingen noch weiter. Um diesen gerecht zu werden musste Swisscom ein neues Prozess- und IT-Framework aufbauen. Dazu wurde unter der Leitung von Christian Matter das Projekt WTC (We Take Care) gestartet. Dessen Ziel ist es, ein durchgängiges, ITIL-basiertes Service Management mit hohem Automatisierungsgrad zu etablieren. Die Koordination und ständige Optimierung der für die Service-Bereitstellung spezifischen, technischen und organisatorischen Ressourcen, wird hiermit sichergestellt. Denn der effiziente Betrieb von gemanagten Dienstleistungspaketen stellt gerade bei der Integration der Einzel-Services besondere Anforderungen an die Prozesse und die Prozess-unterstützenden IT-Systeme. Weil jedes Service-Paket ganz verschiedene Teilservices umfasst, die unter Umständen in verschiedenen Service-Factories produziert werden, hatte das Prozess- und IT-Framework zudem die gewachsene Komplexität zu berücksichtigen. Wird doch vor Ort beim Kunden immer ein nahtloses Zusammenspiel erwartet, Das neue Prozess- und IT-Framework, so Matter, ist heute so konzipiert, dass alle Einzel-Applikation konsequent in praktische Service-Bundle umgesetzt werden können. Die Bereitstellung und der Betrieb der Services

geschehen dabei weitgehend automatisiert. Das sei darum wichtig, weil viele Dienstleistungen der Swisscom massentauglich sein müssen, also auch dann standhalten, wenn grosse Volumen nachgefragt werden, führt der Projektleiter weiter aus. Es galt die Abhängigkeiten zwischen den Geschäftsprozessen und den darunter liegenden Applikationen und ICT-Komponenten zu erfassen und durchgängig abzubilden. Auf diesem Wege sei die zentrale Überwachung der Services zum entscheidenden Bindeglied geworden, so Matter. Und hierfür musste eine leistungsfähige und gut skalierende Monitoring-Plattform aufgebaut werden. Auf ihr als Kontroll- und Alarmierungsinstanz laufen alle Service Events zusammen und werden übersichtlich dargestellt, erklärt Matter.

State	SLO Name	Trend
🟢	Marti	➡️
🟢	4888 Service 30 MPO Service	➡️
🟢	Ere	➡️
🟢	GINA 10 MPO Service	➡️
🟢	Flow	➡️
🟢	Prozess-Marketing-Desk 10 MPO Service	➡️
🟢	Ush	➡️
🟢	REDA 10 MPO Service	➡️
🟢	EM	➡️
🟢	Simonsch 10 MPO Service	➡️
🟢	Fonds	➡️
🟢	RENEVE REQUETE Kunden-Club 10 MPO Service	➡️
🟢	Ush	➡️
🟢	Immobilia Schwaben 10 MPO Service	➡️
🟢	Von	➡️
🟢	Edithum 10 MPO Service	➡️
🟢	Market	➡️
🟢	Maximo-Webinar 10 MPO Service	➡️
🟢	Prin	➡️
🟢	Rechner 10 MPO Service	➡️
🟢	Chlorine	➡️
🟢	Palme 10 MPO Service	➡️
🟢	Rafal	➡️
🟢	Info-Produktion 10 MPO Service	➡️
🟢	Swisscom	➡️
🟢	IT-Produktion 10 MPO Service	➡️
🟢	Ush	➡️
🟢	Prozess-Marketing-Desk 10 MPO Service	➡️
🟢	Swisscom	➡️

Überwachung in der Praxis

In einem Pilotprojekt hat Swisscom bereits Ende 2011 begonnen, für diesen Einsatz die Monitoring-Plattform SKOOR mit einem ersten, MCC (Managed Communication and Collaboration) genannten, Service-Bundle zu testen. Und die erfolgreiche Umsetzung gab den Ausschlag, um fünf weitere Service-Pakete in SKOOR zu integrieren.

Der bildet dazu nun kontinuierlich den aktuellen Status der Services ab und liefert somit eine Rundumsicht auf alle am Service-Bundle beteiligten Komponenten. Dieser breite Blick schliesst selbstverständlich auch ein, bei Anfragen von Kunden sofort zwischen System- und Anwenderproblemen zu unterscheiden, womit beispielsweise die Antwortzeiten des Supports massiv verkürzt werden, führt der Swisscom-Mann aus. Und vorteilhaft sei auch, dass die Monitoring-Plattform es ermögliche, einfach in neue Services zu integrieren. Vorteilhaft wirke sich dabei aus, dass Probleme nahezu in Echtzeit erkannt werden und die Plattform automatisch Alarm auslöst. So werden beispielweise Performance- oder Verfügbarkeitsschwachstellen einzelner Services so frühzeitig erkannt und gemeldet, dass sie behoben werden können, ohne dass der Service-Bezieher davon etwas merkt. „So verfüge Swisscom mit der Monitoring-Plattform also auch über ein zentrales Frühwarnsystem für seine zahlreichen Dienstleistungen. Für Swisscom sei das auch deshalb vorteilhaft, weil dank der Fähigkeiten von SKOOR nun das Monitoring von komplexen Bundle-Services schon am Helpdesk, als erster Anlaufstelle für alle eingehenden Unterstützungsanfragen wahrgenommen werden kann und somit die Spezialisten vom Second-Level-Support von Überwachungsaufgaben entlastet.

„Das Projekt“

Aufgabenstellung:

Entwicklung eines ITIL-orientierten Prozess- und IT Frameworks, welches einen effizienten und skalierenden Betrieb von integrierten ICT Gesamtlösungen ermöglicht.

Eingesetzte Software:

SKOOR, BMC Remedy ITSM Suite™, Swisscom Eigenentwicklungen

Erreichtes Ziel:

Beschleunigte Service Entwicklung, schnelleres Go-2-Market, erhöhte Kundenzufriedenheit, tiefere Betriebskosten

Projektdauer:

Gestartet wurde das Projekt Ende 2011. Im Juni 2014 wurde Release 3.0 erfolgreich in Betrieb genommen. Die Arbeiten am Release 4.0 haben gestartet.

Dem Ausbau sind keine Grenzen gesetzt

Derzeit baut Swisscom an weiteren Service-Factories, deren Angebote ins Monitoring integriert werden sollen. Für die MCC-Services auf der Basis von Microsoft-Technologie ist das bereits geschehen. Bis Ende 2014 soll nun auch das ebenfalls für Cisco-Infrastrukturen verfügbare Service-Bundle in SKOOR integriert sein. Abgedeckt werden damit alle Kommunikationsmöglichkeiten von der Telefonie über Email, Instant Messaging, Audio- und Videokonferenzen, Präsenzstatus, Application-Sharing und Document-Management. Alle in diesem Service-Bundle integrierten Soft- und Hardware-Komponenten sind inzwischen in SKOOR zusammengeführt und abgebildet. In der Umsetzung befinden sich derzeit Services für M2M-Anwendungen (Machine to Machine). Sie erlauben es, die Connectivity unterschiedlichster Sensoren und Endgeräte auf einer Plattform zu managen. Zudem entsteht in Service für das Managed Business Continuity. Über ihn lassen sich Ausfallzeiten und somit Produktivitätsverluste und Umsatzeinbussen vermeiden.

Ausserdem wird ein SIP-Service nach den neusten Standards aufgestellt, der es auch klassischen Telefonanlagen erlauben wird, IP-basiert modernste Kommunikationsangebote zu nutzen. Und schliesslich will Swisscom auch ihr Engagement für Energieeffizienz in einem Service für den Remote-Zugriff auf Power-Meter umsetzen, um diesen ebenfalls anderen Unternehmen verfügbar zu machen.