



Sunrise Communications AG

Effizientes IT Service Management erhöht die Wettbewerbsfähigkeit der Sunrise Communications AG

Geographie

Schweiz

Industrie

Telekommunikation

Herausforderung

Sunrise stand vor der Herausforderung, den bestehenden Service Desk abzulösen, um den gestiegenen Anforderungen weiterhin gerecht zu werden. Als oberstes Ziel galt es dabei, die Benutzerfreundlichkeit zu erhöhen und die Prozesse beim IT Service Management zu vereinfachen.

Lösung

BMC Remedy Service Desk war für Sunrise die ideale Lösung, um die hohen Ansprüche an den Service Desk abzudecken. Heute ist das System zentrale Dreh- und Angelscheibe für die Requests sämtlicher 2'200 Anwender.

Ergebnis

- > **Bedienerfreundlichkeit stark gestiegen**
- > **Sehr gute Akzeptanz bei den Mitarbeitenden**
- > **Einfach zu bedienendes SRM-Portal**
- > **Requests können schneller abgewickelt werden**
- > **Gesteigerte Produktivität der Service-Desk-Agenten, Supportmitarbeiter und Benutzer**
- > **Hohes Mass an Automatisierung schafft freie Ressourcen**
- > **Gesamtes Inventar ist im System hinterlegt**
- > **Verbesserte Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur**

Als zweitgrösste Telekommunikationsanbieterin der Schweiz mit rund 2'200 Mitarbeitenden verfügt Sunrise Communications AG über eine eigenständige Abteilung für IT-Services und -Support. Die Serviceorganisation steht den Anwendern als zentrale Anlaufstelle bei Problemen zur Verfügung und sorgt für den reibungslosen Betrieb der benutzerseitigen IT-Infrastruktur. BMC Remedy Service Desk stellt dabei sicher, dass der Service Desk von Sunrise Communications AG seine Aufgaben optimal erfüllen kann.

In der heutigen Zeit hängt der Erfolg vieler Unternehmen stark davon ab, ob alle IT-Systeme richtig funktionieren. Entsprechend wirkt sich auch die Servicequalität der IT-Organisation direkt auf die Leistungsfähigkeit des Unternehmens aus. Es ist daher von strategischer Bedeutung, die IT-Servicequalität so zu optimieren, dass sie zur Erreichung der Unternehmensziele beiträgt. Dazu müssen nicht nur Prozesse automatisiert werden, sondern die IT-Ressourcen müssen auch auf den geschäftlichen Bedarf abgestimmt und gezielt eingesetzt werden. Mit anderen Worten: Ein effektives Management der IT-Ressourcen und eine aktive IT-Unterstützung können die Anzahl von Fehlern und Ausfällen in der IT markant senken.

Gerade die Telekommunikationsbranche kennt diese Phänomene nur allzu gut. In einem stark kompetitiven und ausgesprochen dynamischen Markt, der sich rasend schnell weiter entwickelt und einem permanenten Wandel unterworfen ist, hat die gesamte IT-Infrastruktur grossen Einfluss auf die Wettbewerbsfähigkeit der einzelnen Anbieter. Entsprechend hoch sind bei Sunrise die Ansprüche an die Serviceorganisation mit ihren rund 140 Mitarbeitenden. Irgendwann konnte der bestehende Service Desk, der als zentrale Drehscheibe und Anlaufstelle für die Mitarbeitenden dient, mit den gestiegenen Anforderungen aber nicht mehr Schritt halten und ist an seine Leistungsgrenze gestossen. Abhilfe sollte die Ablösung durch ein neues System schaffen.

Mehr Benutzerfreundlichkeit als oberste Priorität

Martin Vogt hat als Projektleiter innerhalb der Abteilung für IT-Services und -Support den Auftrag erhalten, die bestehende Lösung abzulösen und dabei gleichzeitig diverse Prozesse zu verbessern. „Das Projekt war ursprünglich IT-getrieben; eine Ablösung des alten Systems war unumgänglich, damit wir unseren Auftrag weiterhin erfüllen konnten. Unser oberstes Ziel war, die Benutzerfreundlichkeit für die Endanwender zu optimieren“, erinnert sich Martin Vogt an die Ausgangslage. „Denn je höher die Benutzerfreundlichkeit, desto mehr steigt auch die Akzeptanz einer neuen Lösung und stärkt ganz allgemein das Vertrauen in die IT.“

Auf der Basis dieser Ansprüche hat Sunrise ein umfangreiches und detailliertes Pflichtenheft mit klar definierten Zielvorgaben ausgearbeitet und das Projekt ausgeschrieben. In den diversen Evaluationsrunden mit verschiedenen Anbietern – die gesamte Phase erstreckte sich über annähernd drei Monate – hat ITConcepts mit dem Business Service Management (BSM)-Ansatz von BMC Software am meisten überzeugt. „Der Auftritt von ITConcepts war ausgesprochen professionell und die Mitarbeiter haben einen kompetenten Eindruck hinterlassen“, sagt Martin Vogt. „Uns war wichtig, dass wir uns für einen Partner entscheiden, der über viel Erfahrung bei der Umsetzung von BSM-Strategien verfügt.“ Ein weiterer wichtiger Punkt war, dass durch die Konsolidierung von bereits bestehenden Lizenzen eine nicht unerhebliche Summe eingespart

werden konnte. Aus diesen Gründen hat ITConcepts schliesslich den Zuschlag zur Realisierung des Projekts erhalten.“

In gemeinsamen Workshops haben Sunrise und ITConcepts die Bedürfnisse, die durch BMC Remedy Service Desk abgedeckt werden müssen, ermittelt und die entsprechenden Prozesse definiert. In dieser Phase hat sich gezeigt, dass das interne Know-how in Bezug auf diese Prozesse extrem wichtig war, weil es die Grundlage für alle technischen Konfigurationen bildete. Zunächst wurden die bestehenden Prozesse übernommen, danach optimiert und vereinfacht. Das hatte zur Folge, dass gewisse Prozesse sogar weggelassen werden konnten, weil sie nur selten oder sogar nie benutzt wurden oder schlicht keinen Sinn machten.

ANWENDER WISSEN DIE VORTEILE ZU SCHÄTZEN

Das Ziel bei der Implementierung war sehr ehrgeizig: in nur sieben Monaten sollte die alte Lösung durch BMC Remedy Service Desk abgelöst werden – was auch gelang. Nach dem Testbetrieb gab es noch eine Übergangszeit von zwei Monaten, danach wurde das alte System definitiv abgeschaltet. Zu den wichtigsten Vorteilen der neuen Lösung zählen für Martin Vogt der hohe Automatisierungsgrad, die Flexibilität und Transparenz des Systems – jeder Anwender kann beispielsweise den Status seines Requests einsehen – sowie die einfache Bedienung durch die Anwender. Ausserdem wird ein Grossteil der ganzen Kommunikation direkt über das System abgewickelt, was separate E-Mails überflüssig macht und auch die Zuständigkeiten klar regelt.

Seit der Einführung dient der BMC Remedy Service Desk als alleinige Plattform für sämtliche Benutzeranfragen. Auch von Anwendern übermittelte oder durch die Infrastruktur generierte Ereignisse laufen hier zusammen. Er automatisiert Incident- und Problem-Management-Prozesse und ermöglicht der Serviceorganisation die schnelle und effiziente Bearbeitung von Ereignissen. Die tiefgehenden, flexiblen Best Practice ITIL-Workflows erfassen und verfolgen Beziehungen – von der Incident-Initiierung bis hin zur Problemzuordnung, Ursachenforschung, bekannten Fehlern und Änderungsanforderungen. So beschleunigen sie die Wiederherstellung des normalen Service und hindern zukünftige Events daran, Unternehmensservices negativ zu beeinflussen. Zudem sorgen sie für verbesserte Effizienz der IT-Mitarbeiter, weil durch die Automatisierung personelle Ressourcen für anderweitige Aufgaben eingesetzt werden können.

Abschliessend noch einmal Martin Vogt: „Die Zusammenarbeit mit ITConcepts hat hervorragend geklappt und BMC Remedy Service Desk hat sich im produktiven Einsatz bislang bestens bewährt. Dazu beigetragen hat mit Sicherheit auch die breit angelegte interne Information. So ist das Feedback, das wir von den Anwendern erhalten, durchwegs positiv. Besonders grosser Beliebtheit erfreut sich das Service Request Management (SRM)-Modul, welches den Mitarbeitenden für ihre Anfragen oder Bestellungen als Online-Portal zur Verfügung steht. Damit haben wir unser Hauptziel – nämlich die Benutzerfreundlichkeit zu steigern – vollumfänglich erreicht!“

ÜBER SUNRISE

Sunrise ist die zweitgrösste Telekommunikationsanbieterin der Schweiz. Über 2,2 Millionen Kundinnen und Kunden nutzen Dienstleistungen von Sunrise in den Bereichen Mobiltelefonie, Festnetz und Internet. Das Mobilfunknetzwerk auf GSM-, EDGE-, UMTS- und HSDPA-Basis versorgt über 99 Prozent der Bevölkerung mit modernsten Mobilfunkdiensten und erlaubt Übertragungsraten von bis zu 3.6 Mbps. Ein leistungsfähiges Glasfasernetz mit einer Gesamtlänge von über 8 900 Kilometern ermöglicht ein flächendeckendes Angebot von hochwertigen Sprach- und Datendiensten. Bis 2010 wird Sunrise 80 Prozent der Haushalte mit eigenen Breitbanddiensten bedienen. Sunrise ist eine Marke der Sunrise Communications AG, deren Aktienkapital sich zu 100 Prozent im Besitz der TDC A/S befindet. Weitere Informationen unter www.sunrise.ch.



To learn more about how BMC can help activate your business, visit www.bmc.com or call 1 (800) 841-2031

BMC, BMC Software, and the BMC Software logo are the exclusive properties of BMC Software, Inc., are registered with the U.S. Patent and Trademark Office, and may be registered or pending registration in other countries. All other BMC trademarks, service marks, and logos may be registered or pending registration in the U.S. or in other countries. IT Infrastructure Library® is a registered trademark of the Office of Government Commerce and is used here by BMC Software, Inc., under license from and with the permission of OGC. ITIL® is a registered trademark, and a registered community trademark of the Office of Government Commerce, and is registered in the U.S. Patent and Trademark Office, and is used here by BMC Software, Inc., under license from and with the permission of OGC. © 2008 BMC Software, Inc. All rights reserved. Origin date: 04/08

„Die IT Service Management-Lösung von BMC Software mit konsequenter Ausrichtung auf die Geschäftsziele unterstützt uns dabei, Prozessabläufe zu verbessern, die Servicequalität laufend zu optimieren und die Zufriedenheit der Anwender zu erhöhen.“

— Martin Vogt,
Project Manager Information Technology,
Sunrise

Produkte:

- > BMC Remedy Service Desk
- > BMC Service Request Management

Partner

ITConcepts Schweiz

Über ITConcepts

ITConcepts zählt zu den führenden Business Service Management (BSM)-Integratoren in der Schweiz, Deutschland, Frankreich, den Benelux-Staaten und im Südasiatischen Raum. Das Unternehmen bietet kundenspezifische Beratungsprodukte und Technologielösungen an. Mit dem Konzept „Strategische Informatikführung“ verwendet ITConcepts zertifizierte Methoden (ITIL V3, ISO 20000), um die Barrieren zwischen Geschäftsprozessen und Technologie aus dem Weg zu räumen und aus der IT Service Providing Organisation einen strategischen Lieferanten von geschäftsrelevantem Nutzen zu machen. Weitere Informationen unter www.itconcepts.ch.

Über BMC Software

BMC Software bietet Ihrem IT-Team Lösungen, die durch verbessertes Technologie-Management und IT-Prozesse die unternehmerische Wertschöpfung steigern. Unsere branchenführenden Service-Management-Lösungen helfen Kosten senken, das Geschäftsrisiko zu reduzieren und bringen die Vorteile einer IT-Infrastruktur, die speziell für die Steigerung des Geschäftswerts und eine flexible Arbeitsweise ausgelegt ist. Bekannt für Unternehmenslösungen, die sich ebenso für Großrechner wie für verteilte Systeme und Endbenutzergeräte eignen, liefert BMC auch Lösungen speziell für die besonderen Bedürfnisse mittlerer Unternehmen. BMC Software, gegründet 1980 und weltweit tätig, erzielte 2007 einen Umsatz von 1,58 Mrd. US-Dollar. Activate your business with the power of IT. www.bmc.com

