



# Wasserwerke Zug AG

» IT Service Management als Schlüsselfaktor für den Geschäftserfolg

## VORHER

- » Telekom-Supportdienst durch kontinuierliches Wachstum laufend grösser geworden
- » Eigenentwicklung ist an die Leistungsgrenze gestossen
- » Altes Ticketing-System hat die gestiegenen Anforderungen nicht mehr erfüllt
- » Erhöhung der Servicequalität für die Kunden angestrebt

## NACHHER

- » Mehr Möglichkeiten für das gesamte Tracking
- » Höhere Bedienerfreundlichkeit für die Mitarbeitenden im Support
- » Sehr gute Akzeptanz bei den Mitarbeitenden
- » Skalierbarkeit von BMC Remedy Service Desk als Vorteil
- » Flexibilität und Modularität der Software als grosses Plus



Versorgt mit Lebensqualität

### STANDORT

Schweiz

### INDUSTRIE

Wasser, Energie, Telekommunikation

### LÖSUNG

BMC Remedy Service Desk

### PARTNER

ITConcepts Switzerland



Die Wasserwerke Zug AG (WWZ) versorgt Bevölkerung und Wirtschaft im Kanton Zug und in Gebieten umliegender Kantone mit Wasser, Energie und Telekommunikation. Ein Kontakt-Center dient Kunden als zentrale Anlaufstelle für Anliegen jeder Art. Ergänzt wird es durch einen spezifischen Telekom-Support. Um die Kunden optimal unterstützen zu können, haben die WWZ im Jahr 2009 die BMC Remedy Service Desk für den Bereich Telekommunikation implementiert.

Die WWZ sind ein Mehrspartenunternehmen und versorgen ihre Geschäfts- und Privatkunden mit Wasser, Strom, Erdgas und Telekommunikation (Telefonie, Fernsehen, Internet). Insbesondere der Bereich Telekommunikation bewegt sich dabei in einem umkämpften und dynamischen Markt, der sich mit grossem Tempo weiter entwickelt und laufend wandelt. Gerade bei Anbietern von Telekommunikationsdiensten hängt der Geschäftserfolg häufig von der IT-Infrastruktur ab, weil diese sich direkt auf die Servicequalität auswirkt. Um sich von Mitbewerbern zu differenzieren und die Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen, ist die Qualität der angebotenen Leistungen von entscheidender Bedeutung. Deshalb wird auch bei den WWZ der Informatik ein entsprechend hoher Stellenwert beigemessen.

René Bühler, als Leiter Informatikdienste für die IT der ganzen WWZ-Gruppe verantwortlich, erklärt: „Gerade die Sparte Telekommunikation ist ein ausgesprochen kompetitiver Markt, bei dem die Kundenorientierung grosse Bedeutung hat. Weil wir sowohl Geschäfts- als auch Privatkunden bedienen, sind auch die Ansprüche sehr unterschiedlich. Die WWZ sind sehr stark verankert in der Region und geniessen einen hervorragenden Ruf. Darum stellt sich uns immer wieder aufs Neue die Frage, wie

wir noch besser werden können, um die Erwartungshaltung unserer Kunden erfüllen und übertreffen zu können. Denn eines ist klar: Für uns ist Kundennähe ein zentrales Element für den Geschäftserfolg.

### **EIGENLÖSUNG GENÜGTE DEN GESTIEGENEN ANFORDERUNGEN NICHT MEHR**

Die WWZ hatten schon sehr früh speziell für den Bereich Telekommunikation einen Supportdienst mit eigenem Ticketing-System aufgebaut, der als zentrale Drehscheibe und Anlaufstelle für die Kundendienste. Durch das rasante Wachstum stiess die technische Eigenentwicklung aber irgendwann an ihre Leistungsgrenze. Abhilfe sollte die Ablösung durch ein neues System schaffen. „Unsere Supportorganisation ist aufgrund der stetig wachsenden Nachfrage kontinuierlich grösser geworden“, erklärt René Bühler. „Wir waren an einen Punkt gelangt, wo wir mit geeigneten Prozessen sicherstellen mussten, dass die Informationen jederzeit konsistent und rasch zu unseren Kunden gelangen. Und die Halbwertszeit von Wissen ist ja bekanntlich sehr kurz – also brauchten wir ein technisches Hilfsmittel, das uns wirkungsvoll bei der täglichen Arbeit unterstützt.“

Parallel zu diesem Projekt waren die WWZ auch dabei, eine CRM-Lösung für die ganze Gruppe zu evaluieren. Weil der Telekom-Bereich sehr spezifische Ansprüche hinsichtlich des Supports aufweist, wurde jedoch schnell klar, dass diese durch das CRM nicht vollumfänglich abgedeckt werden können. Ein zentrales Bedürfnis für das TSM (Telecom Support Management) war – von der Abstimmung auf das CRM-System einmal abgesehen – die Integration in die vielfältige Systemlandschaft mit vielen verschiedenen Schnittstellen. Das setzte eine grosse Flexibilität beim zu wählenden Produkt voraus.

### **GLEICHZEITIGE REALISIERUNG VON TSM- UND CRM-PROJEKT**

Auf dieser Grundlage haben die WWZ ein detailliertes Pflichtenheft mit klar definierten Prozessen und Zielvorgaben erstellt und mögliche Anbieter und geeignete Lösungen evaluiert. Dabei sind die Verantwortlichen auch auf BMC Remedy Service Desk und ITConcepts gestossen. Der Business Service Management (BSM)-Ansatz von BMC Software hat das Anforderungsprofil am besten erfüllt und auch ITConcepts hat überzeugt. „Der Auftritt von ITConcepts war professionell und die Mitarbeiter haben einen kompetenten Eindruck hinterlassen“, sagt René Bühler. „Uns war wichtig, dass wir uns für einen Partner entscheiden, der über

reichlich Erfahrung bei der Umsetzung solcher Projekte verfügt. Auch die geografische Nähe haben wir als Vorteil erachtet.“ Aus diesen Gründen hat ITConcepts den Zuschlag zur Realisierung des Projekts erhalten.

Die WWZ legten bereits vor dem Start des Projekts genau fest, welche Bedürfnisse durch BMC Remedy Service Desk abgedeckt werden mussten, und bestimmten die dazugehörigen Prozesse. Gleichzeitig mit dem TSM-Projekt wurde ausserdem das CRM-Projekt in Angriff genommen. Auch wenn durch diese Vorgehensweise der Zeitaufwand insgesamt grösser wurde, erwies sich die parallele Implementierung als Vorteil. „So konnten wir von Anfang an eine sehr gute Integration und Balance zwischen den verschiedenen Funktionalitäten sicherstellen. Weil alle am Projekt Beteiligten eng zusammengearbeitet haben, konnten wir Schnittstellen ideal aufeinander abstimmen und auch klare Abgrenzungen vornehmen“, blickt René Bühler auf die Realisierung zurück.

---

“BMC Remedy Service Desk unterstützt uns dabei, unseren Kunden eine erstklassige Servicequalität auf hohem Niveau anbieten zu können. Damit leistet die Lösung einen wertvollen Beitrag zur Erreichung unserer Geschäftsziele.“

**RENÉ BÜHLER**  
LEITER INFORMATIKDIENSTE, WWZ

---

## SUPPORTMITARBEITER SIND SEHR ZUFRIEDEN MIT NEUER LÖSUNG

Aus technischer Sicht bildete die Überführung aller erforderlichen Schnittstellen in eine zentrale Middleware für den Datenaustausch die grösste Herausforderung – auch diese wurde erfolgreich gemeistert. Nach sorgfältigem Testbetrieb über einen Zeitraum von zwei Monaten sowie intensiver Schulung der Mitarbeitenden im Support wurde das alte System schliesslich abgelöst. Auch die Migration von der alten Eigenentwicklung auf BMC Remedy Service Desk ging reibungslos über die Bühne.

Seither fungiert BMC Remedy Service Desk als alleinige Plattform für den Telekom-Support, wo alle Informationen zusammenlaufen. Zu diesem Zweck übergibt die CRM-Lösung sämtliche Anfragen, die mit Telekommunikation zu tun haben, an das TSM-System, welches wiederum Incident- und Problem-Management-Prozesse automatisiert und der Serviceorganisation die schnelle und effiziente Bearbeitung von Kundenanfragen erlaubt. Die tiefgehenden, flexiblen Best Practice ITIL-Workflows erfassen und verfolgen alle Beziehungen: von der Incident-Initiierung über Problemzuordnung und Ursachenforschung bis hin zu bekannten Fehlern und Änderungsanforderungen. Ein permanenter Abgleich der beiden Systeme sorgt zudem dafür, dass im CRM jederzeit auch der Status des TSM verfügbar und damit die Gesamtübersicht gewährleistet ist.

Zum Schluss noch einmal René Bühler: „Die Zusammenarbeit mit ITConcepts hat gut geklappt und BMC Remedy Service Desk hat unseren Erwartungen im produktiven Einsatz bisher entsprochen. Damit haben wir unser Hauptziel – nämlich unsere Kunden noch besser bedienen zu können – erreicht!“

---

“Der Business Service Management (BSM)-Ansatz von BMC Software hat unser Anforderungsprofil am besten erfüllt und auch ITConcepts hat überzeugt. Uns war wichtig, dass wir uns für einen Partner entscheiden, der über reichlich Erfahrung bei der Umsetzung solcher Projekte verfügt.“

RENÉ BÜHLER  
LEITER INFORMATIKDIENSTE, WWZ

---

## ÜBER WWZ

Die Wasserwerke Zug AG (WWZ) versorgt Bevölkerung und Wirtschaft im Kanton Zug und in Gebieten umliegender Kantone mit Wasser, Energie oder Telekommunikation – über eigene Verteilnetze oder über solche von Partnern. Die WWZ erzeugen Strom aus erneuerbaren Energiequellen. Die Holding mit sechs Töchtern ist im Besitz von über 3'500 Aktionären. Die WWZ haben ihren Firmensitz in Zug und beschäftigen rund 250 Mitarbeitende. Weitere Informationen unter [www.wwz.ch](http://www.wwz.ch).

## ÜBER ITCONCEPTS

ITConcepts zählt zu den führenden Business Service Management (BSM)-Integratoren in der Schweiz, Deutschland und im Raum Asia Pacific. Das Unternehmen bietet kundenspezifische Beratung, Planung und technologische Lösungen an. Mit dem Konzept „Strategische Informatikführung“ verwendet ITConcepts zertifizierte Methoden (ITIL V3, ISO 20000), um informatische Schnittstellen zwischen Geschäftsprozessen und Technologie zu schaffen – mit dem Ziel, die Effizienz und damit den geschäftsrelevanten Nutzen der IT Service Providing Organisation zu optimieren. Weitere Informationen unter [www.itconcepts.ch](http://www.itconcepts.ch).

## ÜBER BMC SOFTWARE

Business thrives when IT runs smarter, faster, and stronger. That's why the most demanding IT organizations in the world rely on BMC Software across both distributed and mainframe environments. Recognized as the leader in Business Service Management, BMC provides a comprehensive and unified platform that helps IT organizations cut cost, reduce risk, and drive business profit. For the four fiscal quarters ended March 31, 2010, BMC revenue was approximately \$1.91 billion. Visit [www.bmc.com](http://www.bmc.com) for more information.

