Zeitschrift: Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology

Herausgeber: Swisscom

Band: 80 (2002)

Heft: 9

Artikel: Vertrieb und Bewirtschaftung komplexer Telekommunikationsprodukte

Autor: Brechbühl, Stephan / Erdmann, Lars

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-877235

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 07.08.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

esDIRECT

Vertrieb und Bewirtschaftung komplexer Telekommunikationsprodukte

Swisscom Enterprise Solutions (Swisscom ES) bietet ganzheitliche Kommunikationslösungen für Geschäftskunden. Um diese Lösungen erfolgreich umzusetzen, müssen allerdings bestimmte Informationen sowohl vom Kunden als auch von Swisscom bereitgestellt werden. Nur dann können die notwendigen Prozesse zur Definition und Bestellung der komplexen Produkte auf Kundenseite und seitens der Swisscom optimal ausgeführt werden.

STEPHAN BRECHBÜHL UND
LARS ERDMANN

Für die Optimierung dieser Prozesse, der Abwicklung von Bestellungen oder Mutationen, wurde von Swisscom ES ein neuer, zentraler internetbasierter Arbeitskanal («esDIRECT») in Zusammenarbeit mit einigen der grössten Swisscom-Kunden aufgebaut. Er soll explizit zur Unterstützung von Bewirtschaftungsprozessen im Rahmen bestehender Vertragsverhältnisse dienen.

Im Unterschied zu klassischen Shop-Lösungen erlaubt esDIRECT externen Partnern die selbstständige Verwaltung von Zugriffsrechten auf die verschiedenen Dienstleistungen und die direkte Pflege relevanter Daten (z. B. Bestellvorlagen, Adressen). Neben einer effizienten Bestellabwicklung kann über esDIRECT auch das aktuelle, produktspezifische Kundenportfolio online abgerufen werden. Damit ist diese Internet-Lösung auch für Abteilungen ausserhalb der Einkaufsorganisation des Kunden sehr interessant, wie beispielsweise für das kundeneigene Netzwerkmanagement. Die Bereitstellung von nutzerspezifischen Informationen bezüglich der verfügbaren Dienstleistungen (Factsheets, Änderungen) runden das Informationsangebot über esDIRECT umfassend ab.

Der Swisscom-Kunde kann esDIRECT innerhalb seiner Abläufe gezielt zur Prozessunterstützung einsetzen. Swisscom ES erhält mit esDIRECT wiederum ein übergreifendes Tool zur Bereitstellung neuer Dienstleistungen über das Internet und die Möglichkeit, die Kundenzugänge zentral zu verwalten.

Ausgangssituation

In einem vorgelagerten Pilotprojekt war die Bestellung und Mutation von Mietleitungen über das Internet realisiert worden. Dabei wurde deutlich, dass die Bestellung einzelner Produkte via Internet zwar erfolgreich abgewickelt werden kann, die reine Unterstützung des Bestellprozesses und die Online-Verfügbarkeit des kundenspezifischen Produkteinventars aber nur einen Teil der Wertschöpfungskette auf Seiten des Kunden unterstützt. Zusammen mit den Pilotkunden wurden daher die Anforderungen an eine tiefer gehende Prozessintegration zwischen Swisscom ES und Grosskunden definiert:

- Die Bestellung via Internet ist langfristig nur erfolgreich, wenn Funktionen für das gesamte Portfolio über diesen Kanal zur Verfügung gestellt werden können. Dies gilt jedoch nur für Produkte und Prozesse, deren Informationsbedarf begrenzt und standardisierbar sind. Beispielsweise ist die Bestellung komplexer Netzwerke mit einem Internetformular nicht sinnvoll, die Pflege bzw. die Mutation der Netzwerkkomponenten hingegen sehr wohl sinnvoll realisierbar.
- Der Zugang zu verschiedenen Internet-E-Services des Lieferanten, wie «Bestellen», «Inventar anzeigen» und die Pflege kundeneigener Daten zur Unterstützung der Prozesse, sollte zentral erfolgen (Single Login) und durch den Kunden selber – über einen zentralen Administrator auf Kundenseite – verwaltet werden können. Neben der Verringerung des administrativen Aufwands für Swisscom wird durch diese Verlagerung der Benutzeradministration dem Kunden auch die Kontrolle über seine Prozesse ermöglicht.
- Bestell- oder Mutationssonderfälle sollten ebenfalls über die E-Services ermöglicht werden, um alternative Bestellformen (E-Mail, Fax) zu vermeiden. Nur so kann das Internet als zentraler Kommunikationskanal zwischen den Unternehmen sichergestellt werden.
- Online-Support für die verschiedenen Services muss sichergestellt sein, da die Spannbreite der verfügbaren Produkte über den Kompetenzbereich einer zentralen Person hinausgeht. Es müssen sowohl kontextbasierte Informationen bereitgestellt als auch Experten eingebunden werden, um spezifische Fachfragen direkt beantworten zu können.

Ein leitender Mitarbeiter auf Seiten der Pilotkunden fasst die Anforderungen konkret zusammen: «Zielsetzung war die Veränderung der klassischen Kundenbeziehung über Einkauf und Vertrieb hin zu einem integrierten Ansatz durch die engere Verknüpfung beider Wertschöpfungsketten. Nur so lassen sich langfristig Einsparpotenziale auf beiden Seiten zum gegenseitigen Nutzen realisieren. Weiterhin haben wir bessere Möglichkeiten, unsere Anforderungen an den Lieferanten Swisscom in allen Bereichen (Produktentwicklung, Bereitstellung usw.) direkter einzubringen» (Bild 1).

Es gab weitere spezifische Rahmenbedingungen bei Swisscom ES, die beim Lösungsansatz berücksichtigt werden mussten. So wurden bereits mehrere Funktionalitäten verschiedener Produkte über separate Portale bestimmten Kundengruppen zugänglich gemacht. Diese Ansätze waren aber sehr produktorientiert und führten zu einem uneinheitlichen Erscheinungsbild von Swisscom ES im Internet.

- Eine zentrale Anforderung bestand daher darin, die bestehenden Portale unter esDIRECT auf Basis der bestehenden Plattformen (Investitionsschutz) zu integrieren. Gleichzeitig musste ein fachliches und technisches Framework geschaffen werden, das zukünftige Entwicklungen bei der Zugangsverwaltung vereinheitlicht und Realisierungsaufwände in diesem Bereich reduziert hat.
- Weiterhin musste die manuelle Bearbeitung von Informationen innerhalb der Prozesse gesenkt werden, um die Durchlaufzeit zu reduzieren (Garantie der Servicebereitstellung in definiertem Zeitrahmen), die Prozesskosten zu senken und nicht zuletzt Fehlerquellen und Doppelarbeiten zu eliminieren. Dem stand eine sehr heterogene Systemlandschaft im Bereich der Backend-Systeme gegenüber, für deren Integration ebenfalls eine einheitliche Lösung gefunden werden musste.

Wichtig war natürlich auch eine zuverlässige Security-Architektur. Dafür wurde in Absprache mit den Pilotkunden eine Autorisierung via User-Name und Passwort über eine verschlüsselte Verbindung für den ersten Release als ausreichend definiert.

Lösungsansatz

Die Lösung kann technisch in vier Hauptbereiche untergliedert werden.

- Schaffung eines zentralen User-Managements auf Basis offener Standards (LDAP) mit einer grafischen, browserfähigen Benutzeroberfläche.
- Aufbau eines zentralen Integrationsservers zur Bereitstellung und Steuerung aller Schnittstellen auf Basis offener Standards (SOAP, Webservices).
- Zentraler Benutzersupport durch kontextsensitive Hilfe (FAQ, zentrale Knowledge Base) und Integration von Second Level Support (Experten) mittels Online-Formular und zentraler Triagierung (Workflow).
- Aufbau eines zentralen Reportings entlang der gesamten Systemkette (Web-Applikationen und Backend-Systeme).

Neben der Unterstützung der Mietleitungsbewirtschaftung wurde im Projekt ein weiterer E-Service für die Bestellung von Bandbreitenänderungen in IP-basierten LAN-Interconnect-Netzen realisiert, was die Anbindung des entsprechenden Backend-Systems unter Verwendung des neuen Integrationsservers voraussetzte. Über den Integrationsserver könnten auch, ohne Änderungen der IT-Architektur, via esDIRECT E-Services von externen Applikationen mittels XML (SOAP) aufgerufen werden, sofern diese entsprechend autorisiert sind. Viele Grosskunden verfügen im Bereich Telematik über umfangreiche interne Applikationen, die diese Funktionalität in Zukunft nutzen könnten (Bild 2).

Ergebnisse

esDIRECT ist seit Anfang Juli 2002 im produktiven Einsatz. Die Applikation hat sowohl für die Pilotkunden als auch für Swisscom ES bereits Mehrwert erbracht. Ein leitender Mitarbeiter sieht den Vorteil von esDIRECT für sich als Pilotkunde in vier Hauptpunkten:

- Kontrolle der eigenen Bestellprozesse gegenüber Swisscom ES: Durch die Möglichkeit der Benutzerverwaltung mittels eines zentralen Administrators für die Kunden besteht in Zukunft die Gelegenheit, Bestellungen für bestimmte Produkte nur noch via esDIRECT abzuwickeln. Unkoordinierte Bestellungen via Fax oder E-Mail können vermieden werden. Ausnahmen werden sofort in esDIRECT sichtbar, da die Backend-Systeme direkt integriert wurden. Die Kontrolle der eigenen Bestellprozesse auf Seiten des Kunden wird somit erhöht.
- Zentraler Zugriff auf Fachwissen: Durch die Verwendung eines einheitlichen Hilfesystems in allen Funktionen von esDIRECT steht konsolidiertes Knowhow jedem Anwender zur Verfügung. Dadurch verkürzt sich die Einarbeitungszeit für die Anwender auf Seiten der Kunden erheblich. Gleichzeitig können aber auch spezifische Fragen direkt an Experten der Swisscom ES gestellt werden, deren Antworten wiederum in den Wissenspool des Hilfesystems zurückfliessen. Die telefonische Suche nach dem richtigen Ansprechpartner bei Swisscom ES kann so vermieden werden.
- Nutzung von esDIRECT an Stelle eigener Applikationen: Durch die Bereitstellung relevanter Daten mithilfe von esDIRECT ist die redundante Pflege beispielsweise von Inventardaten in kundeneigenen Applikationen hinfällig. Die bereits geplante Entwicklung entsprechender Anwendungen konnte bei einigen Kunden eingestellt werden. Durch den Einsatz von esDIRECT konnten auf Kundenseite daher direkt Kosten eingespart werden.
- Einbindung weiterer Benutzergruppen ausserhalb der Einkaufsbereiche: Durch die Möglichkeit, Benutzerrechte durch den kundenseitigen Administrator gezielt für bestimmte Benutzergruppen zu begrenzen, können Informationen

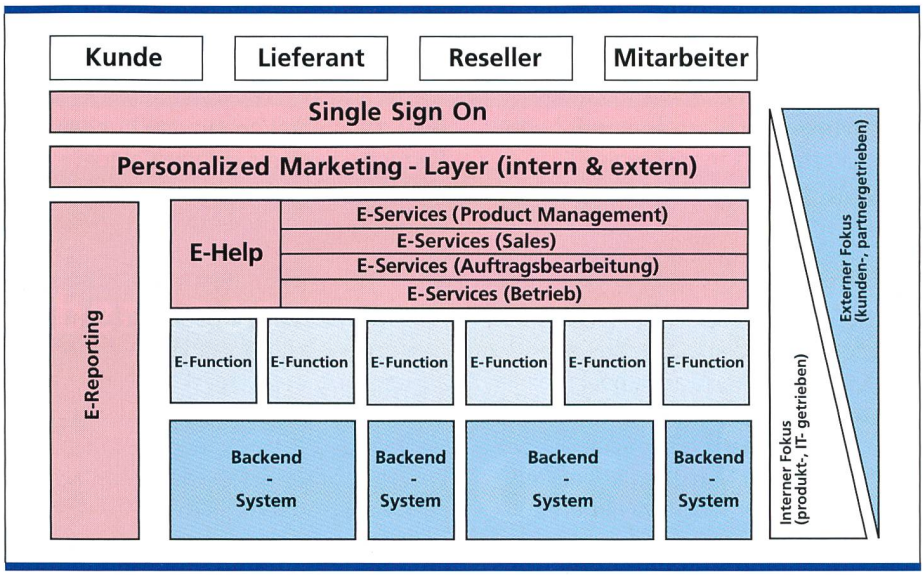


Bild 1. Grafische Darstellung der Zielsetzungen.

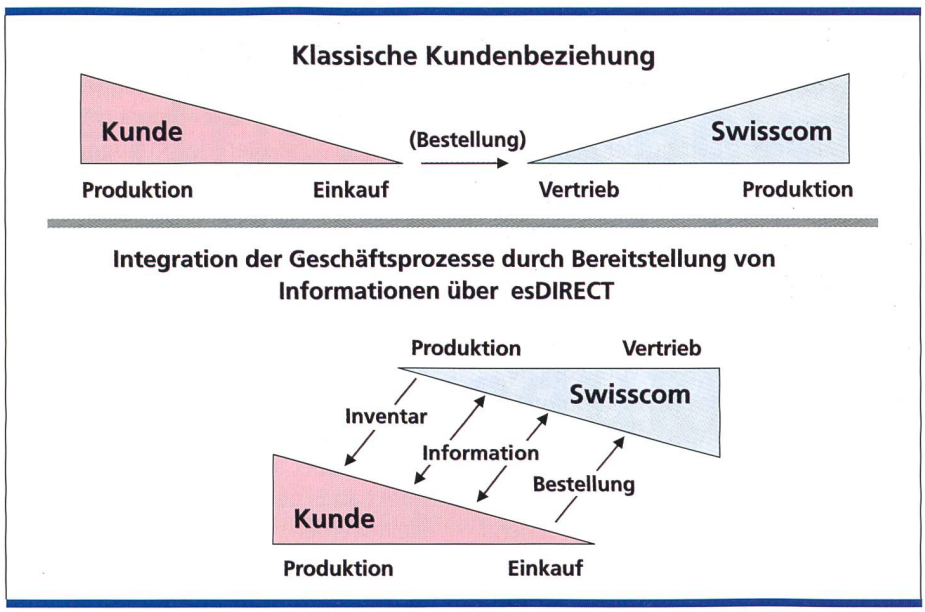


Bild 2. Die prinzipielle Architektur von esDIRECT und die Bedeutung der Begriffe E-Channel, E-Service und E-Function.

Der E-Channel beinhaltet beliebig viele E-Services.

↓

E-Services beinhalten ein oder mehrere E-Functions und die notwendige Businesslogik für deren Aufruf.

↓

E-Functions sind genau einem Backend-System aber eventuell mehreren E-Services zugeordnet.

↓

Zusammen ermöglichen E-Channel, -Service und -Function die kundenorientierte und kundenspezifische Darstellung von Services unabhängig von internen Prozessen und IT-Strukturen (Entkoppelung von externen und internen Prozessen und organisatorischen Strukturen –> höhere Flexibilität auf Kundenanforderungen zu reagieren).

mittels esDIRECT innerhalb der Kundenorganisation verschiedensten Fachabteilungen zugänglich gemacht werden. Dadurch verfügen die Kunden entlang der unterschiedlichen Prozesse ausserhalb der Einkaufabteilungen online über konsistente Informationen (z. B. Bestellstatus, Inventar). Die Prozessqualität kann in bestimmten Bereichen (z. B. Netzwerkbetrieb und -planung) deutlich erhöht werden.

Besonders im letzten Punkt sieht ein Kundenvertreter einen der Hauptvorteile der Prozessintegration zwischen seiner Organisation und Swisscom ES: «Für eine optimierte Zusammenarbeit mit unserem Lieferanten Swisscom ist die Bereitstellung aktueller Informationen entlang unserer eigenen Wertschöpfungsketten von zentraler Bedeutung. Swisscom unterstützt diese Anforderungen durch die Entwicklung von esDIRECT und das Commitment für einen weiteren Ausbau dieses Kommunikationskanals.»

Aus Sicht von Swisscom ES hat die Realisierung der ersten Phase von esDIRECT ebenfalls bereits positive Resultate erbracht. Der Überblick über die verschiedenen Initiativen im Bereich E-Business innerhalb der Gruppengesellschaft wurde verbessert. Aus den gewonnenen Erfahrungen werden in der nächsten Phase verbindliche Richtlinien für die Steuerung neuer Vorhaben abgeleitet.

Die implementierte Lösung basiert auf offenen Standards und kann daher als Framework für neue Applikationen verwendet werden. Die Einheitlichkeit des Auftritts gegenüber dem Kunden kann dadurch mit geringerer Konzeptions- und Realisierungsaufwände gewährleistet werden.

Ausblick

Die Anzahl verfügbarer E-Services in esDIRECT soll in den nächsten Quartalen ausgebaut werden. Dabei sollen neben Kundenanforderungen besonders auch Anforderungen von Businesspartnern und internen Bereichen berücksichtigt werden.

Durch die Integration eines zentralen Workflow Tools sollen auch komplexere Prozesse unter Einbindung der entsprechenden Fachabteilungen via Internet verfügbar werden.

esDIRECT schafft somit die Grundlage für eine Trennung der extern angebotenen und vermarkteten Produkte und den internen Bereitstellungsprozessen und der verwendeten Komponenten. Gleichzeitig wird die Integration mit den Kunden und Partnern durch die jederzeit aktuelle Verfügbarkeit relevanter Informationen entlang der gemeinsamen Geschäftsprozesse deutlich erhöht.

Dank der geplanten Integration der Content-Management-Prozesse können in Zukunft auch nutzerspezifische Informationen individuell angezeigt werden (One-to-One-Marketing). Daneben ist der Austausch von Erfahrungen und Informationen nicht nur zwischen Swisscom ES und den esDIRECT-Benutzern, sondern auch zwischen den Benutzern selbst durch die Einrichtung von Closed User Groups geplant. Die bisher bereitgestellten Funktionalitäten besonders in den Bereichen Benutzerverwaltung und Integrationsserver liefert dafür eine solide Ausgangsbasis.

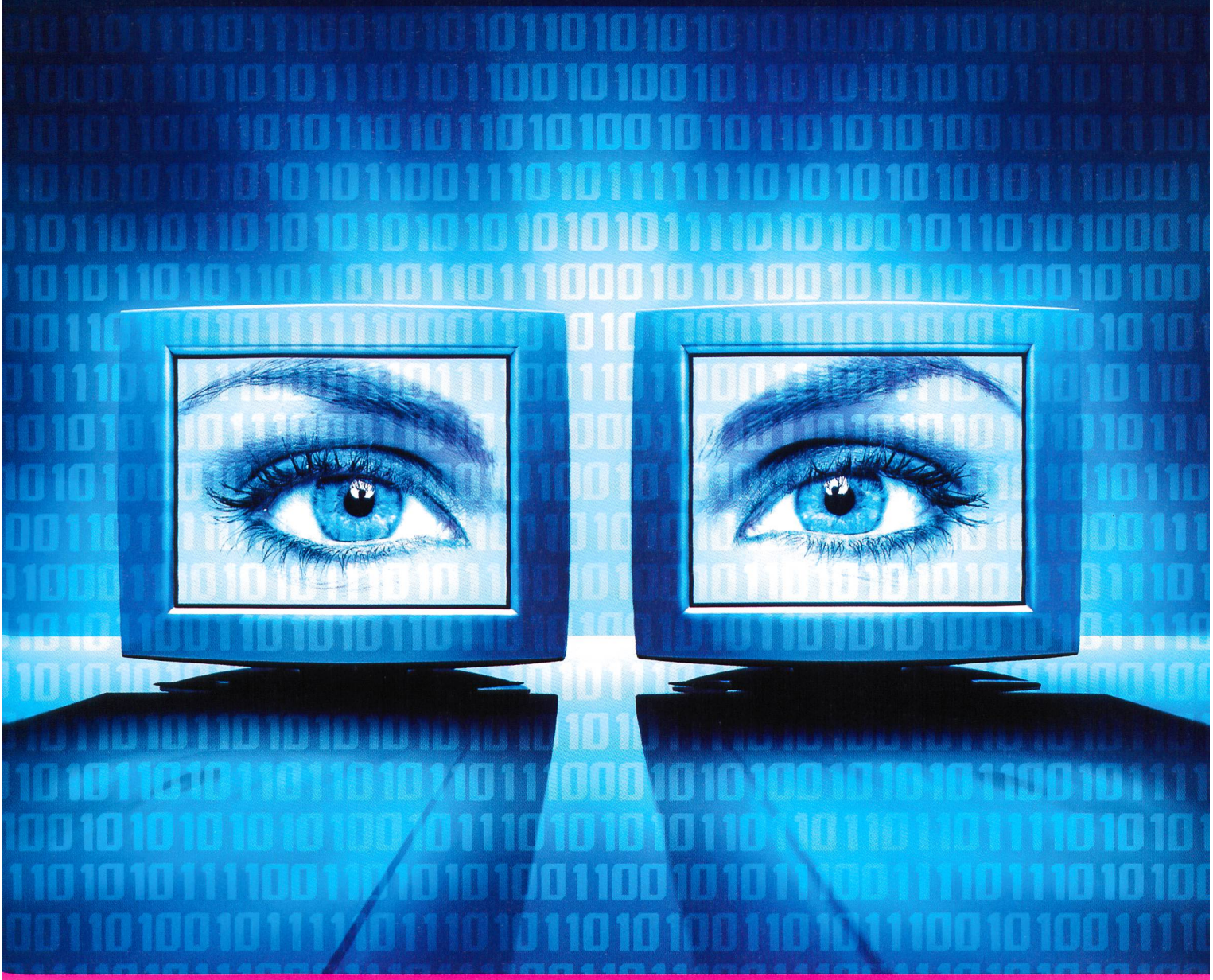
Abschliessend darf festgehalten werden, dass E-Business, wenn es ganzheitlich und somit prozessintegriert aufgesetzt ist, ein hohes Win-Win-Potenzial beinhaltet und sich für Lieferanten *und* Abnehmer auszahlt. 2

Stephan Brechbühl *studierte Elektrotechnik an der Fachhochschule Burgdorf, bevor er 1996 zur Swisscom kam. Nach den Weiterbildungsgängen zum Wirtschaftsingenieur und im Informationsmanagement ist er bei Swisscom Enterprise Solution für die Steuerung der Produkt-Lifecycle-Management (LCM)-Prozesse verantwortlich. Im Projekt esDIRECT ist er für die Teilprojekte Prozessdesign und Produktmanagement verantwortlich.*

Lars Erdmann *studierte Maschinenbau und Wirtschaft an der TU Braunschweig und der University of New York, bevor er im Rahmen seiner Tätigkeit bei der ESPRiT Unternehmensberatung zu Swisscom kam. Dort ist er seit Projektbeginn von esDIRECT für die Gesamtleitung verantwortlich. Sein Schwerpunkt liegt in den Bereichen IT-Architektur und E-Commerce-Strategie.*

Meet the world of Information Technology.

mch messeschweiz



MIT ORBIT/COMDEX EUROPE CONGRESS

Basel, 24.–27. September 2002

Die IT-Branche trifft sich vom 24. bis 27. September in Basel. Zahlreiche Aussteller präsentieren Ihnen die neusten Produkte und Dienstleistungen: Informationstechnologie, Telekommunikation, IT-Security, Internet und auf Internet basierende Lösungen. Der Orbit/Comdex Europe Congress findet am 25. und 26. September statt und fokussiert sich auf fünf Themenbereiche: «Information Security», «IT for Finance», «Enterprise Mobility», «Procurement im E-Business» sowie «Content meets Business».

Weitere Informationen erhalten Sie unter www.orbitcomdex.com oder +41 58 200 20 20.

orbit EUROPE 2002 COMDEX

INFORMATION TECHNOLOGY – ONE STEP AHEAD