

## E2E TECHNOLOGIES

WEB [www.E2EBridge.com](http://www.E2EBridge.com)  
EMAIL [info@E2EBridge.com](mailto:info@E2EBridge.com)  
PHONE +41 61 270 97 10  
FAX +41 61 270 97 11



Simply integrated.

# E2E FALLSTUDIE – PROCESS INTEGRATION

## Prozesstransparenz und -kontrolle durch ausführbare Modelle

Die Swisscom (Schweiz) AG erhöht ihre Geschäftsagilität mittels Prozessmonitoring und verwendet die E2E Bridge® zur Extraktion von Kennzahlen aus einer hausintern entwickelten Anwendung



*« Die E2E Bridge® erfüllt alle Anforderungen von Swisscom ohne Einschränkungen – und zwar in Rekordzeit! Das ist genau die Geschäftsagilität die wir uns erhofft haben. »*

Markus Witschi  
Operations Manager  
SME Business Unit  
Swisscom (Schweiz) AG

## Über Swisscom (Schweiz) AG

Die Swisscom Gruppe ist der führende Telekomdienstleister in der Schweiz. Swisscom ist landesweit repräsentiert, und liefert alle Dienstleistungen und Produkte für Mobile, Festnetz- und IP-basierte Voice- und Datenkommunikation.

[www.swisscom.com](http://www.swisscom.com)

## Herausforderung

- ▶ Nur rudimentäre Reportingmöglichkeiten
- ▶ Limitierte Flexibilität im Middleware-Layer
- ▶ Unvollständige oder fehlende Dokumentation
- ▶ Manuelles Testen von Backend-Zugriffen

## Vorteile

- ▶ Volle Prozesstransparenz für alle Stakeholder
- ▶ Schnelles, dokumentiertes Change Management
- ▶ Bisher unerreichte Stabilität und Performanz
- ▶ Markant verbesserte Qualität im Kundendienst

## Lösung

- ▶ ARIS PPM für Prozessmonitoring und -kontrolle
- ▶ E2E Bridge® als generischer KPI-Extraktor
- ▶ Direkt ausführbare UML® Modelle – kein Code
- ▶ Vollautomatische Qualitätssicherung

## Resultate

- ▶ 5-fach verbesserte Prozesseffizienz
- ▶ Change Request in 30 Min. statt in 2-3 Wochen
- ▶ Backend-Upgrade in 16 Std. statt in 3-4 Monaten
- ▶ ROI der ProCore-Initiative in 9 Monaten erreicht
- ▶ Schnittstellen = 160 ausführbare UML® Modelle

## Herausforderung

Swisscom nutzt die hausintern entwickelte eDASECO-Anwendung für die Auftragsabwicklung im Geschäftsbereich KMU, der Produkte wie DSL, VPN u.a. umfasst. Diese Anwendung wurde nie mit dem zentralen Datawarehouse integriert. Als Folge davon standen der Fachabteilung nur rudimentäre Reportingmechanismen zur Verfügung, die den Swisscom Mitarbeitern kein proaktives Handeln ermöglichten, was sich unmittelbar auf die Servicequalität auswirkte.

Zur Verbesserung der Situation wurde ARIS PPM eingeführt, um die Prozesse zu überwachen. Aber die Integration mit dem Auftragsabwicklungs-Backend erwies sich als schwierig: traditionelle Integrationsmethoden bedurften Anpassungen an der Swisscom Middleware, die 6 Monate im Voraus geplant werden mussten. Zusätzlich zur eigentlichen Implementierung wurde viel Zeit für manuelle Tests und das Nachführen der Dokumentation aufgewendet. Jegliche Anpassung am Backend, am Prozess oder an den KPIs verursachten erheblichen Aufwand an Zeit und Kosten.

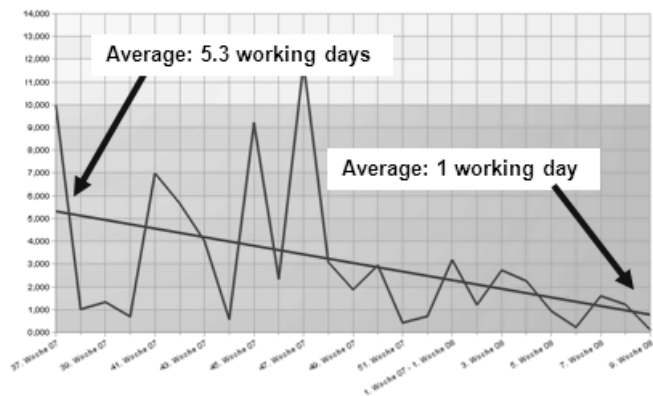
*« Einige Tage vor Projektabschluss mussten wir einen ungeplanten Upgrade unseres Auftragsabwicklungssystems durchführen. Mit einem herkömmlichen Ansatz hätte dies eine Verzögerung von 3-4 Monaten bedeutet. Mit der E2E Bridge® konnten wir unser Gesamtprojekt wie geplant abschliessen. »*

Markus Witschi  
Operations Manager  
SME Business Unit  
Swisscom (Schweiz) AG

## Lösung

Um die Integration von ARIS PPM mit eDASECO zu beschleunigen wählte Swisscom die E2E Bridge® zur Echtzeitextraktion der Kennzahlen. Der einzigartige, rein Modell-basierte Ansatz von E2E bot maximale Flexibilität und erlaubte schnelle Anpassungen als Antwort auf sich ständig verändernde Backendschnittstellen.

Mit der neuen E2E Bridge®-basierten Lösung können Routineanpassungen in weniger als einer halben Stunde durchgeführt werden. Alle Anpassungen sind nun automatisch und zu jedem Zeitpunkt vollständig dokumentiert, und zwar in Form von standard UML® Modellen, die ebenfalls automatisch getestet werden und gleichzeitig als Produktivsystem dienen. Das neue Gesamtsystem liefert zuverlässige Kennzahlen und graphische Reports. Eskalationsprozeduren werden automatisch ausgelöst, wenn Prozessschritte nicht innerhalb der festgelegten Grenzen durchgeführt werden. Das gesamte Projekt wurde plangemäss in 14 Wochen umgesetzt.



Verbesserung der Auftragsdurchlaufzeit über 3 Monate

## Resultate & Vorteile

- ▶ Schnittstellen sind 100% dokumentiert & identisch mit Produktivsystem, reduzierte Unterhaltskosten
- ▶ Ausführbare Spezifikation bieten die Flexibilität, effizient Anpassungen vorzunehmen zu können
- ▶ Umfassende Geschäftsagilität wurde bereits nach 16 Wochen erreicht, volle Prozesstransparenz
- ▶ ROI für ProCore Projekt in 9 Monaten, Change Management Budget um 90% reduziert
- ▶ Trends werden frühzeitig erkannt, dadurch können Massnahmen schnell eingeleitet werden
- ▶ Prozesstransparenz führt zu besserem Service für den Kunden, ein Imagegewinn für Swisscom