

GO ON
STEP BY STEP



Hermann Graf, Geschäftsführer
T&N Telekom & Netzwerk AG

Outsourcing à T&N de l'infrastructure «Voice» de SWISS

La focalisation sur les activités de base – en plus des facteurs de coût et d'une productivité garantie – est l'un des arguments les plus importants en faveur de la sous-traitance des infrastructures de communication vocale. La compétence de base de SWISS n'est certainement pas l'entretien et l'exploitation de son infrastructure de communication vocale, mais bien l'exploitation de lignes aériennes. C'est la raison pour laquelle SWISS s'est décidée en faveur d'une solution d'outsourcing et a choisi Telekom & Netzwerk AG comme partenaire dans ce domaine.

>>> Situation initiale: focalisation sur les activités de base

Sous nos latitudes, il n'est certainement pas nécessaire de présenter l'entreprise SWISS. Nous nous permettrons cependant de jeter un coup d'oeil derrière les coulisses. Tout a commencé en février 2005, avant la décision prise entretemps de la reprise de Swiss International Air Lines par Lufthansa. Il est de notoriété publique que les compagnies aériennes sont soumises à une énorme pression sur les prix, à laquelle SWISS International Air Lines ne peut échapper. Pour des raisons d'économie, SWISS sous-traite petit à petit à des fournisseurs externes les prestations qui peuvent être obtenues à meilleur compte par ce moyen. Cette stratégie signifie que SWISS a précisément analysé ses processus et déterminé les domaines d'activités qu'elle veut confier à des partenaires externes, et quelles en seront les conséquences.

Il va de soi qu'il s'agit là d'un processus extrêmement exigeant, car SWISS attache la valeur la plus élevée à la qualité et au service. Il fallait trouver les bons partenaires, capables de prendre en compte les exigences spécifiques très élevées d'une compagnie aérienne et d'assurer ainsi un partenariat à long terme. Par conséquent, SWISS a confié à Swisscom IT Services AG l'exploitation de son secteur informatique. <

>>> Le processus de décision

En février 2005, SWISS s'est décidée à se séparer également de son secteur de communication vocale. Après une intense phase d'évaluation, T&N AG, avec sa vaste expérience de l'outsourcing et ses excellentes capacités techniques, s'est vu confier l'outsourcing de l'ensemble du secteur de la communication vocale. Reto Largo, responsable des projets spéciaux chez SWISS: «Les rai-



GO ON
STEP BY STEP



sons pour lesquelles T&N a été choisie étaient multiples. Dès le début, T&N a compris la manière de répondre à nos demandes et à nos souhaits. T&N a précisément analysé nos besoins et notre infrastructure et nous avons pu ainsi rapidement nous mettre d'accord sur un système transparent de forfait par porte de communication. Pour nous, une disponibilité très élevée de la téléphonie et de l'ensemble de la communication vocale est vitale – nous avons par conséquent défini une disponibilité maximale de l'ensemble du système, 365 jours par an et 24 heures par jour. Nous avons de même déterminé les temps d'intervention garantis pour les différents types de perturbations. Les pénalités que nous avons prévues pour les cas où les SLA convenus ne seraient pas atteints ont certainement constitué un point crucial des négociations. Enfin, les éléments décisifs de notre choix ont été l'offre à prix intéressant, les excellentes références de T&N dans tout le pays pour des projets similaires d'outsourcing ainsi que le niveau élevé de la formation de ses collaborateurs, mais aussi le fait que nous nous sommes sentis compris et que nous avons été convaincus qu'il nous serait possible ensemble de développer et d'appliquer un nouveau modèle de coûts. Un modèle qui nous permet de définir un prix unitaire par poste de travail.» <

>>> La mise en oeuvre de la solution

Après cette phase d'évaluation brève et intense, avec pour objectif de confier cette exploitation à T&N à partir du 1er juin 2005, il restait une multitude de tâches à accomplir.

Ainsi, il a fallu définir les contrats régissant les emplois et conditions sociales des collaborateurs de SWISS qui passaient chez T&N. Le manuel servant de base à l'exploitation a également été rédigé. L'administration des systèmes Avaya Voice (numériques et VoIP) des sites de Bâle et de Zurich, avec les sites décentralisés de Genève, Berne et Lugano, a été centralisée et confiée à l'organisation d'outsourcing de T&N. En outre, le secteur IMAC (Installation, Move, Add & Changes) a été défini, de même que l'administration système des applications propres à SWISS. Gerold Wiesler, directeur général de l'IT Service Delivery Management de SWISS: «Nous sommes parvenus à démarrer le 1er juin 2005. La suite du processus devrait elle aussi se dérouler pratiquement sans problème. Il est normal que de petits ajustements soient encore nécessaires, si bien que nous réglerons plus précisément les détails en cas d'urgence, de même que le reporting et certains flux d'opérations devront encore être optimisés. Pour que ces corrections puissent être introduites sans complication, de manière coordonnée et conformément aux usages, des séances de révision ont été prévues chaque mois pendant le premier semestre; elles ont d'ailleurs déjà révélé toute leur utilité. Avec notre partenaire T&N,



GO ON
STEP BY STEP

nous pourrions atteindre à bref délai nos objectifs, qui résident dans la focalisation sur nos activités de base, la différenciation et la diminution des coûts et le maintien du niveau de service défini». Pour T&N AG, le service fourni à SWISS représente une étape essentielle dans l'extension de ses activités d'outsourcing. <

> > > **La philosophie d'outsourcing de T&N**

Pour nous, l'outsourcing représente un partenariat à plus long terme avec nos mandants. Même si les cycles de la technologie changent et que les exigences évoluent, notre objectif consiste à mettre constamment à la disposition de nos clients la solution optimale. Par optimale, nous entendons une solution équilibrée, constituée du meilleur service et de la meilleure technique pour soutenir au mieux l'entreprise et ses objectifs. Avec T&N, votre solution d'outsourcing est entre de bonnes mains – T&N dispose de références de premier ordre. <

Prestations et cadre du projet

Infrastructure AVAYA Voice de SWISS International Air Lines en Suisse:

- Gestion de la communication vocale pour 3'800 postes de travail clients
- Gestion des serveurs de communication vocale
- Gestion du logiciel de communication vocale
- Système de gestion des problèmes
- IMAC (Installation, Move, Add & Changes)
- Gestion des mises à jour de logiciel
- Interventions 365 jours par an et 24 heures par jour
- Interventions d'urgence
- Gestion des coûts de la communication vocale
- Rapports

Nutzen

- Concentration sur les activités de base
- Interlocuteur unique
- Frais d'exploitation réduits (TCO)
- Frais fixes faciles à calculer / transparence
- Qualité assurée
- Solutions conformes aux besoins