

**GO ON**  
STEP BY STEP



**Hermann Graf**, Geschäftsführer  
T&N Telekom & Netzwerk AG

## Outsourcing der Voice-Infrastruktur der SWISS an T&N

Die Fokussierung auf das Kerngeschäft ist – neben Kostenfaktoren und garantierter Produktivität – eines der wichtigsten Argumente für die Auslagerung von Voice-Infrastrukturen. Die Kernkompetenz von SWISS ist, sicherlich nicht der Unterhalt und Betrieb der Voice-Infrastruktur, sondern der Flugbetrieb. Deshalb entschied sich SWISS für eine Outsourcing-Lösung und wählte die Telekom & Netzwerk AG als Outsourcing-Partner.

### >>> Ausgangslage: Fokussierung auf das Kerngeschäft

Die SWISS vorzustellen ist sicherlich in unseren Breiten nicht zwingend notwendig. Dennoch erlauben wir uns einen kurzen Blick hinter die Kulissen zu werfen. Es begann alles im Februar 2005, noch vor der mittlerweile beschlossenen Übernahme der Swiss International Air Lines durch die Lufthansa. Bekanntlich steht die Luftfahrtgesellschaft unter einem enormen Preisdruck, wovon auch die SWISS International Air Lines betroffen ist. Aus Gründen der Kosteneinsparungen lagerte SWISS Dienstleistungen, welche extern günstiger bezogen werden können, schrittweise an externe Dienstleister aus. Diese Strategie bedeutete, dass SWISS ihre Prozesse genau analysierte und festlegte, welche Bereiche sie mit welcher Konsequenz externen Partnern zur Betreuung anvertrauen wollte. Es mussten die richtigen Partner gefunden werden, die den sehr spezifischen und hohen Ansprüchen

einer Fluggesellschaft Rechnung tragen, um somit auch langfristig zum Partner werden zu können. In der Folge wurde der operative IT-Bereich an die Swisscom IT Services AG übertragen. <

### >>> Der Entscheidungsprozess

Im Februar 2005 entschied sich die SWISS ebenfalls den Voice Bereich auszugliedern. Nach einer intensiven Evaluationsphase erhielt T&N AG, mit ihren Erfahrungen im Outsourcing-Bereich und mit ihren ausgewiesenen Fachkräften, den Zuschlag für das Outsourcing des gesamten Voice-Bereiches. Reto Largo, Projektleiter bei der SWISS, kommentierte: «Es gab mehrere Gründe, warum wir T&N auswählten: T&N verstand es von Anfang an, sich auf unsere Anforderungen und Wünsche einzustellen. Sie analysierten unsere Bedürfnisse und Infrastruktur präzise und so einigten wir uns schnell auf die transparente Pauschalierung pro Port. Für uns ist eine sehr hohe Verfüg-



GO ON  
STEP BY STEP



barkeit der Telefonie und der gesamten Voice-Kommunikation lebenswichtig – wir definierten deshalb eine Verfügbarkeit des gesamten Systems für 365 Tage im Jahr und 24 Stunden pro Tag. Ebenfalls gaben wir die garantierten Interventionszeiten für die verschiedenen Arten von Störungen vor. Ein Knackpunkt dabei waren sicherlich die Penalties, die wir bei einem nicht Erreichen der vereinbarten SLAs definierten. Entscheidend waren schlussendlich, neben dem preislich guten Angebot, die ausgezeichneten landesweiten Referenzen der T&N mit ähnlichen Outsourcing-Projekten sowie der hohe Ausbildungsstand der Mitarbeiter. Wichtig war aber auch, dass wir uns verstanden fühlten und daran glaubten, gemeinsam ein neues Kostenmodell entwickeln und umsetzen zu können. Ein Modell, das es uns erlaubt, einen fixen Einheitspreis der Arbeitsplätze zu definieren.» <

#### >>> Die Umsetzung der Lösung

Nach der kurzen und intensiven Evaluationsphase mit dem Ziel ab dem 1. Juni 2005 operativ auf T&N umgestellt zu haben, waren noch eine Vielzahl von Aufgaben zu erledigen. So galt es, die Regelungen für die Mitarbeitenden der SWISS, die zu T&N wechselten einvernehmlich und sozialverträglich zu regeln. Auch das Erstellen des Betriebshandbuchs als Basis wurde erledigt. Die Admi-

nistration der Avaya Voice Systeme (digitale und VoIP) der Standorte Basel und Zürich mit den Aussenstandorten Genf, Bern und Lugano wurde zentralisiert und dediziert in die Outsourcing-Organisation der T&N überführt. Weiter definiert wurde der Bereich IMAC (Installation, Move, Add & Changes) sowie die System Administration der speziellen SWISS Applikationen. Gerold Wiesler, Senior Manager IT Service Delivery Management, bei der SWISS: «Der Start am 1. Juni 2005 ist gelungen. Auch der weitere Verlauf war nahezu unproblematisch. Es liegt auf der Hand, dass noch ein gewisses «fine tuning» notwendig ist, so wurden Detailregelungen bei Emergency Cases noch weiter präzisiert und zudem wurde das Reporting gemeinsam angepasst und gewisse Workflows optimiert. Damit unkompliziert, koordiniert und praxisbezogen Korrekturen umgesetzt werden können, wurden für das erste halbe Jahr monatliche Review-Meetings vereinbart, die sich bereits bewährt haben. Das Ziel, die Fokussierung auf das Kerngeschäft, Kosten zu variabilisieren und zu senken und die definierten Service Level einzuhalten, werden wir mit unserem Partner T&N innert kürzester Zeit erreichen können». Für die T&N AG bedeutet die Betreuung der SWISS, dass sie einen bedeutenden Meilenstein im Ausbau ihrer Aktivitäten im Outsourcing setzen konnte. <



**GO ON**  
STEP BY STEP

### >>> Die Outsourcing Philosophie der T&N

Outsourcing bedeutet für uns eine längerfristige Partnerschaft mit unseren Auftraggebern. Auch wenn Technologiekonzepte wechseln und sich Anforderungen ändern, unser Ziel ist es, unseren Kunden langfristig die optimale Lösung zur Verfügung zu stellen. Unter optimal verstehen wir eine ausgewogene Lösung, bestehend aus bestem Service und Technik, die Unternehmen und ihre Ziele optimal unterstützen.

Ihre Outsourcing-Lösung ist bei T&N in besten Händen – T&N verfügt über ausgewiesene Referenzen. <

### Leistung und Projektumfang

AVAYA Voice Infrastruktur der SWISS International Air Lines in der Schweiz:

- Voice Client Management von 3'800 Clients
- Voice Server Management
- Voice Software Management
- Problem Management System
- IMAC (Installation, Move, Add & Changes)
- Release Management
- Intervention während 365 Tagen/24h im Jahr
- Emergency Interventionen
- Voice Traffic costs Management
- Reporting

### Nutzen

- Konzentration auf das Kerngeschäft
- Single Point of Contact
- Geringere Betriebskosten (TCO)
- Fix kalkulierbare Kosten/Transparenz
- Qualitätssicherung
- Bedürfnisgerechte Lösungen