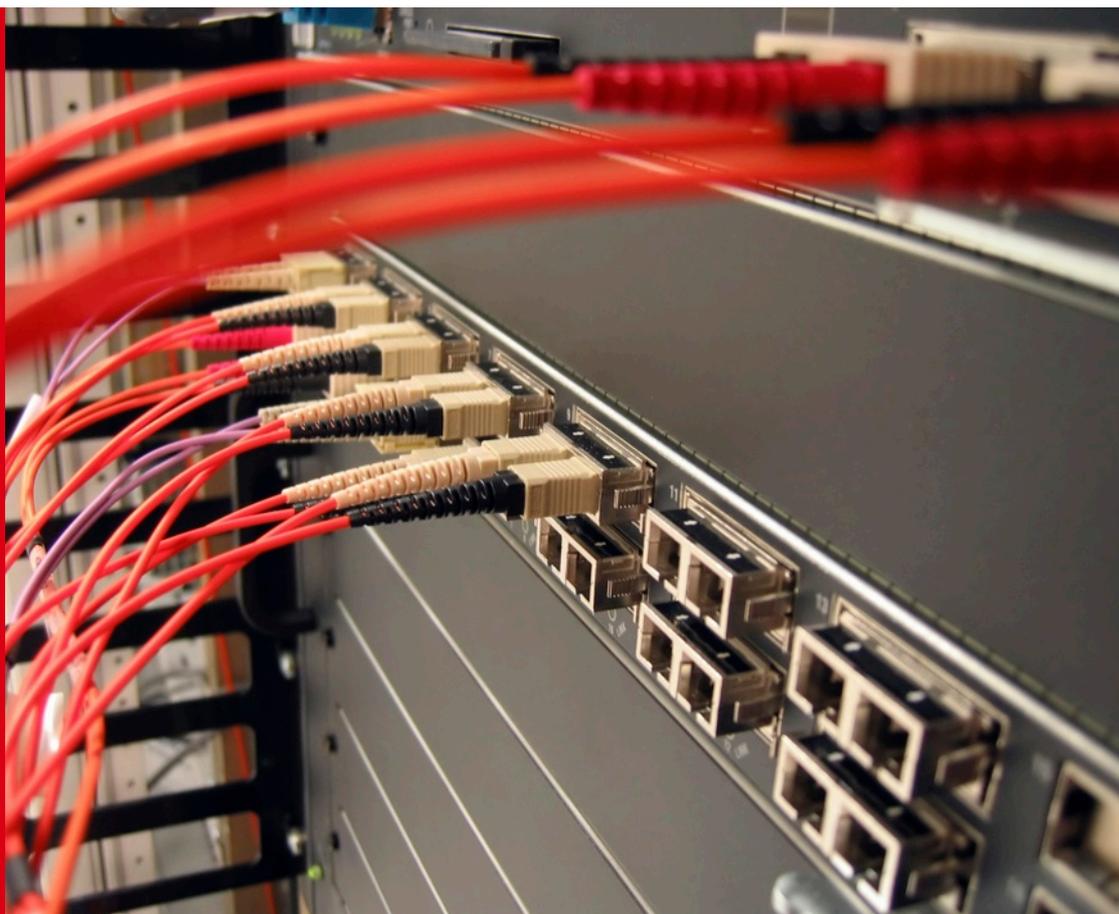


CASESTUDY



HanseNet Alice entscheidet sich für flying dog software



Von Uli Steingen und Matthias Nöbel

Für ein schnell wachsendes Unternehmen mit ehrgeizigen Vorgaben ist optimale Prozesseffizienz ein Muss.

HanseNet suchte eine Lösung, um die an ITIL angelehnten Operations Prozesse zur Wartung und Ausbau der technischen Infrastruktur zu unterstützen und entschied sich für ein flying dog software Enterprise Bundle bestehend aus Powerslave ECMS und Workflow Engine.

Ausschlaggebend für die Entscheidung war die Flexibilität

der flying dog Lösung sowie die nahtlose Integration in die vorhandene IT-Infrastruktur.

Die erste Projektphase wurde im Oktober 2007 erfolgreich beendet und beinhaltet die Umsetzung von technischem Changemanagement mit angegliederter Personaleinsatzplanung und Tätigkeitserfassung. In den folgenden Jahren wurde die Lösung um mehrere Module erweitert. In Change- und Releaseprojekten können mehrere RFCs und Aufgaben zu Projekten oder Releases zusammengefasst, mit komple-

xen Abhängigkeiten untereinander versehen und zeitlich geplant werden. Dadurch werden Abhängigkeiten für alle beteiligten Gruppen einfach nachvollziehbar und die Projekt- bzw. Release Umsetzungen erheblich effizienter.

Mit dem Aufbau einer Störungsdatenbank und der Integration von Wartungsarbeiten externer HanseNet-Partner werden weitere wichtige Informationen über Zustand und Arbeiten an der technischen Infrastruktur vorgehalten und zusammengeführt.

Effektives Change- und Ressourcenmanagement

In der ersten Projektphase wurden zunächst generische "Request for Change" Prozesse umgesetzt. Für mehrere häufig wiederkehrende Prozesse, wie z.B. Änderungen von Telefonrouten ins Ausland oder die Beauftragung einer ausgelagerten technischen Abteilung, wurden spezielle Standard Changes eingerichtet. Diese Abläufe mit bekannter, geringer Auswirkung auf die technische Infrastruktur wurden von den allgemeinen Prozessen als Spezialfälle abgeleitet. Die entsprechenden Eingabemasken und Abläufe wurden unter Berücksichtigung der maximalen Effizienz entwickelt und mit allen Beteiligten abgestimmt.

„Durch die Einführung des Change Management im Rahmen der operativen Prozessgestaltung konnte mit Unterstützung der Flying Dog Software Lösung die Kundenstörtrate auf Grund von geplanten Arbeiten im Netz um mehr als 95 % reduziert werden.“

Oliver Schnau, Bereichsleiter Network Operations,

Wo ein gestarteter Prozess sich befindet, welche Schritte bereits durchlaufen wurden und welche noch folgen werden, wird dem Nutzer in einer Prozessgrafik visuell dargestellt.

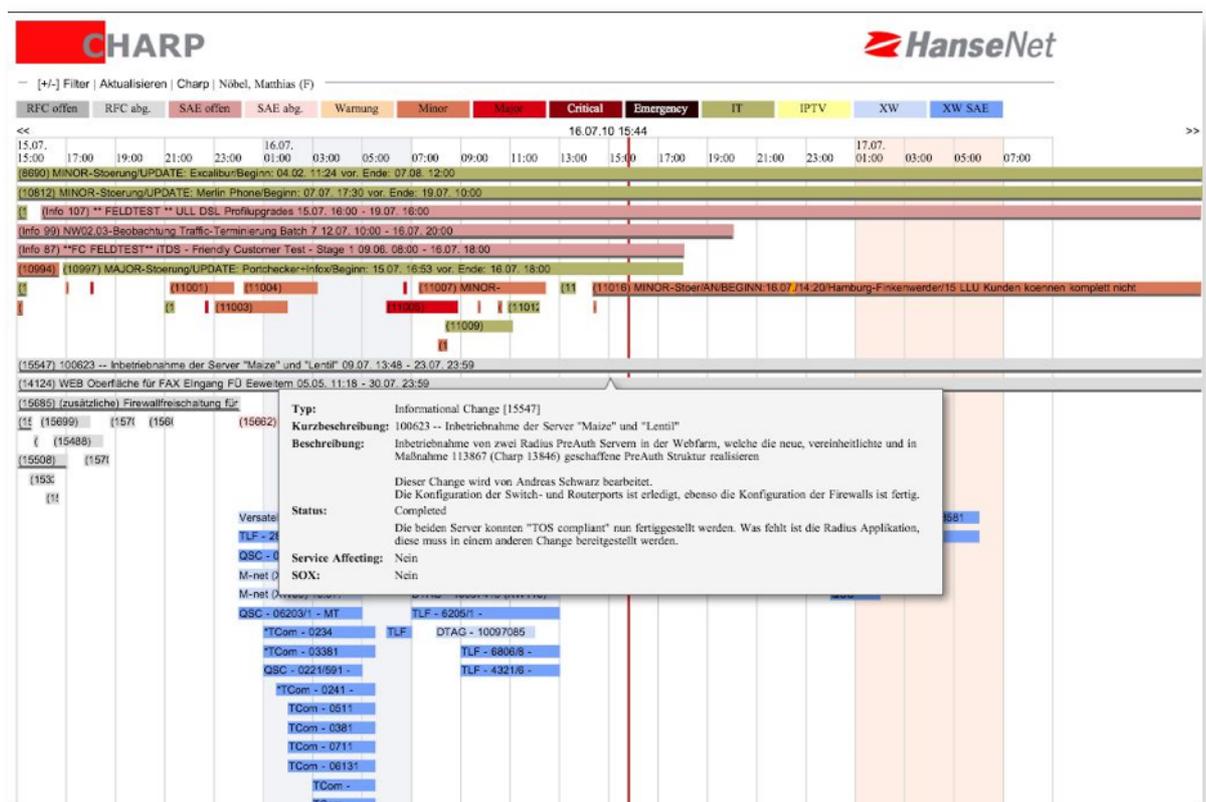
Nach Erfassung von RFCs oder freien Aufgaben und ggf. weiterer zentraler Planung werden die Aufträge an die Personaleinsatzplanung (Ressourcen-

management) übergeben. Dort erfolgt die Verteilung an einzelne Mitarbeiter oder Teams.

Dem Personalplaner wird dabei die aktuelle Schichtzuordnung und Personalauslastung angezeigt. Die Auslastungsberechnung berücksichtigt neben bereits zugeteilten Aufträgen auch Termine aus MS Exchange/Outlook. Die Mitarbeiter nehmen in einem webbasierten Kalender die weitere Feinplanung und Dokumentation der Tätigkeiten vor. Auch hier werden in Exchange/Outlook vorhandene Termine integriert angezeigt, um die zeitliche Planung zu erleichtern. Die gesamte Applikation arbeitet auf Basis moderner Webtechnologien: Termine und Aufgaben werden im Browser per Drag&Drop zugewiesen, umgeplant und bearbeitet.

Störungsdatenbank und externe Arbeiten

Neben den durch RFCs initiierten Arbeiten an der technischen Infrastruktur werden in einem weiteren Modul Störungen erfasst. Abhängig von komplexen Kriterien zur automatischen Ermittlung der Schwere einer Störung sind verschiedene Eskalationsschritte hinterlegt, die automatisch nach Ablauf von definierten Zeiträumen ausgelöst werden. Dadurch ergibt sich automatisiertes, transparentes und effizientes Eskalationsmanagement, das den hohen Anforderungen der HanseNet entspricht. Zusätzlich werden per E-Mail avisierte geplante Arbeiten der HanseNet-Partner ins System übernommen. Durch die Anbindung des internen Data Warehouses wird dabei sichergestellt, dass nur Arbeiten übernommen werden, die sich auf HanseNet-Kunden auswirken könnten. Die Störungen sowie als endkundenrelevant klassifizierte Changes und externe Arbeiten sind über einem SOAP Service abfragbar. Diese



Möglichkeit wird von der in den Callcentern verwendeten Software genutzt, um so die Callcenter Agents mit zielgerichteten, aktuellen Informationen zu versorgen.

Ein Gantt-Diagramm (siehe Abbildung) visualisiert übersichtlich HanseNet-Changes, externe Arbeiten und Störungen. Durch diese Darstellung werden mögliche Zusammenhänge von durchgeführten Arbeiten und Störung augenscheinlich und die Entstörungswände durch die transparente Informationsverdichtung maßgeblich reduziert.

Kundennutzen

Die Lösung hält viele Informationen vor, die vorher gar nicht oder dezentral verteilt vorlagen und nicht ohne weiteres in Zusammenhang gebracht werden konnten. Ein typisches Beispiel ist der Gantt-Chart. Hier sieht man auf einen Blick, welche Arbeiten vor kurzen durchgeführt, welche Arbeiten demnächst anstehen und wo es derzeit Störungen gibt. Und nicht nur HanseNet interne Prozesse sind dargestellt, auch externe Arbeiten und Störungen sind berücksichtigt. Das Network Management Center behält so den Überblick, aber auch viele andere Bereiche können dies nutzen. So können z.B. mögliche Auswirkungen durch Störungen auf das Callvolumen schneller identifiziert und bei der optimalen Callverteilung in den Callcentern berücksichtigt werden, sowie wertvolles Feedback über den Erfolg bzw. Misserfolg von Changes von den Callcentern zurück an die technischen Einheiten gegeben werden.

Somit trägt die Lösung erheblich zur zielgerichteten, effizienten Kundenkommunikation bei, indem die relevanten Informationen jederzeit den Callcenter Agents zur Verfügung stehen.

Ein anderes Beispiel ist das Ressourcenmanagement. Einfache aber wichtige Fragen können nun adhoc beantwortet werden:

- Wie ist die Auslastung der Abteilungen und Mitarbeiter?
- Wann wird wie viel Personal gebraucht?
- Welche Teams und Mitarbeiter sind in welchen Prozessen eingebunden?
- Welche Aufträge eines Mitarbeiters müssen bei Krankheit umgeplant werden?

Auch die internen Auftraggeber und Führungskräfte profitieren von der intuitiv bedienbaren Lösung indem Informationen über gestellte Aufträge jederzeit aktuell und ohne Nachfrage bei Mitarbeitern zur Verfügung stehen. Somit sind auch Arbeitsergebnisse aus den Nachtschichten den Projektleitern am Tage ohne weiteres zugänglich.

Die technischen Einheiten profitieren am meisten davon, dass die vielen, teils störenden Nachfragen über den Status von Aufträgen entfallen.

Bei der Umsetzung des Projekts wurde die Flexibilität und Integrationsfähigkeit der flying dog Lösung

deutlich. Als Benutzerverwaltung wurde der bestehende MS Active Directory Dienst verwendet: Keine doppelte Benutzerpflege, keine neuen Passwörter. Der vorhandene Oracle-Server wurde angebunden. Damit hat auch die im Unternehmen verwendete Business-Intelligence-Lösung Zugriff und kann die Daten in bestehenden Reports nutzen und neue erzeugen. Der vorhandene MS Exchange-Server wird vielfältig genutzt: Termine werden für Planungszwecke gelesen, ein spezieller öffentlicher Kalender wird mit geplanten internen und externen Arbeiten gefüllt, in einem bestimmten Postfach eingehende Mails werden automatisch verarbeitet. Wo es nötig ist, kann im Prozessverlauf auf Informationen des Data Warehouses zugegriffen werden. Drittsysteme selbst wiederum haben Zugriff auf die Lösung mittels Webservices. Neue Prozesse lassen sich von bestehenden ableiten und können mit dem flying dog Workflow Designer komfortabel angepasst werden.

„Die Netzqualität für den HanseNet Kunden hat sich in den letzten Jahren auf Grund verschiedenster Maßnahmen und nicht zuletzt durch den Einsatz der Flying Dog Software Lösung massiv verbessert.“

Stefan Bachthaler, Direktor Network, HanseNet

Über HanseNet:

Das Unternehmen HanseNet Telekommunikation GmbH wurde 1995 in Hamburg gegründet. HanseNet betreibt für über zwei Millionen Privat- und Geschäftskunden ein hochmodernes Kommunikationsnetz und bietet Mobilfunk, Festnetz sowie Breitband- und Internetdienste aus einer Hand. Der Umsatz konnte in den vergangenen vier Jahren von 161,1 Millionen (2004) auf über eine Milliarde Euro gesteigert werden. HanseNet gehört zu 100% zu Telefónica O2 Germany. Alice gibts in immer mehr Anschlussgebieten. Weitere Informationen über HanseNet und Alice finden Sie unter www.alice.de oder www.hansenet.de.

Noch Fragen ? Rufen Sie uns an



Stand: Januar 2011

Referenzkunde

HanseNet Telekommunikation GmbH
Überseering 33 a
22297 Hamburg

Realisation

flying dog software
Schloß Quassel
19249 Quassel
Ansprechpartner: Nicolay Mausz
Telefon: 038855 -778-0
E-Mail: mausz@flyingdog.de

