

## SUCCESS STORY

# Optimierung der weltweiten Kommunikationsinfrastruktur des EDA

Das Informatikdienstleistungs-Zentrum (IDZ) stellt Informatikdienste für die fast 200 Aussenvertretungen und Kooperationsbüros des Eidgenössischen Departements für auswärtige Angelegenheiten sicher. Das IDZ hat sich zum Ziel gesetzt, die Zufriedenheit der Benutzer des weltweiten Kommunikationsnetzes weiter zu optimieren und das Netz für die Einführung neuer Informatik-anwendungen vorzubereiten.

### Das Projekt

Im Mandat wurden drei Themenbereiche definiert:

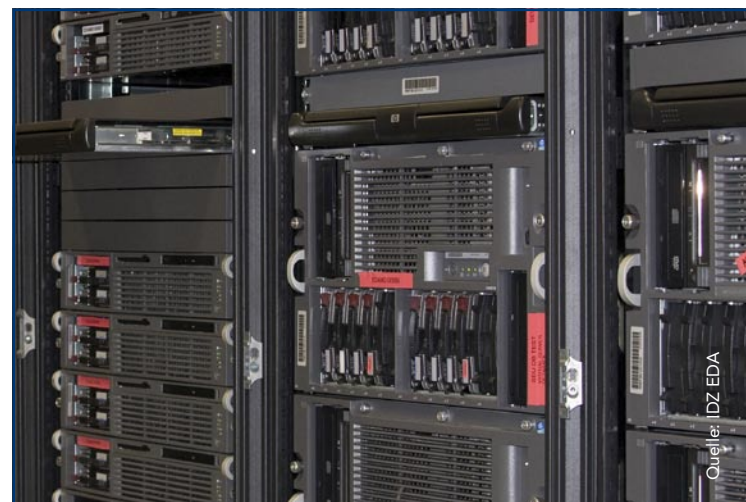
- Die objektiven Anforderungen der Benutzer ermitteln und die Auswirkungen auf die Kommunikationsinfrastruktur ableiten. Diese betreffen Qualität, Kapazität und Verfügbarkeit der Infrastruktur, differenziert nach den spezifischen Bedürfnissen der einzelnen Aussenstandorte.
- Das Verbesserungspotential der Kommunikationsprodukte identifizieren – unter Berücksichtigung der Benutzeranforderungen und finanziellen Vorgaben. Massnahmen zur Umsetzung von Optimierungen definieren und diese in Pilotprojekten im praktischen Einsatz verifizieren.
- Die Service-Prozesse optimieren. Unter anderem soll ein proaktives Monitoring-System den Zustand der Netzwerkinfrastruktur transparent darstellen und frühzeitig auf mögliche Probleme hinweisen.

### Die Herausforderungen

- Ausarbeitung eines einheitlichen Anforderungskataloges für die Kommunikationsdienste, unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der zahlreichen Auslandsvertretungen der Schweiz
- Zusammenarbeit und Konsensfindung in einem Team von Stakeholders verschiedener Direktionen
- Einbindung von Organisationseinheiten ausserhalb des EDA zwecks Bestimmung und Umsetzung der Optimierungsmassnahmen

### Der Kundennutzen

- Identifizierung der Schwachpunkte der bestehenden Kommunikationsinfrastruktur aus Sicht der Benutzeranforderungen
- Massnahmen für die Optimierung der Kommunikationsinfrastruktur; mit Spezifikationen für die einzelnen Aussenstandorte
- Praxis-Tests verschiedener Optimierungsmassnahmen durch Pilotprojekte
- Eine massgeschneiderte Dimensionierungsmethodik unterstützt zukünftige Anpassung der Kommunikationsinfrastruktur an neue Informatikdienste



### Informatikdienstleistungs-Zentrum (IDZ) des EDA

Das IDZ versorgt das gesamte EDA, inklusive der Direktion für Entwicklung und Zusammenarbeit (DEZA), mit einheitlichen, qualitativ hochstehenden und sicheren Informatikdienstleistungen.

### Das sagt unser Kunde

«Die analytische, professionelle und zielgerichtete Vorgehensweise der Firma Intercai ermöglichte, dass die Grundlagen- und Umsetzungsdokumente zeitgerecht zur Verfügung standen. Intercai überzeugte mit sehr hoher Fachkompetenz, verbunden mit der Fähigkeit, sich schnell in einem stark vernetzten Umfeld zu etablieren. Mit überzeugendem Fachwissen und geschicktem Verhandeln gelang es dem Projektleiter, die verschiedenen Interessen zu ordnen und neutral darzulegen. In kurzer Zeit wurde ein Vertrauensverhältnis aufgebaut, welches sich in der Teamarbeit und im Endergebnis sehr positiv auswirkte. Unsere Erwartungen wurden während der ganzen Zusammenarbeit vollumfänglich erfüllt. Besten Dank an den Projektleiter und an Intercai.»

**Beat Ryser**

**Leiter des Informatikdienstleistungs-Zentrums**

# SUCCESS STORY

## Die konkreten Intercai-Leistungen für das IDZ des EDA

- Analyse der Anforderungen der Benutzer und Ableitung von vereinheitlichten Standardanforderungen
- Klassifizierung der Aussenstandorte aufgrund politischer, administrativer und technischer Kriterien
- Analyse der effektiven Kapazitäten des Aussennetzes
- Analyse der Verfügbarkeit der Verbindungen aller ans Aussennetz angeschlossenen Standorte
- Durchführung von Pilotprojekten für die praktische Beurteilung neuer technischer Lösungen und Empfehlungen betreffend ihrer eventuellen Einführung
- Entwicklung einer analytischen Dimensionierungsmethodik für das Aussennetz des EDA, unter Berücksichtigung der Standardanforderungen der Aussenstandorte und Benutzer, der gegenwärtigen und zukünftigen Informatikanwendungen sowie der einsetzbaren Kommunikationstechnologien
- Analyse neuer technischer Lösungen für die Optimierung der Performance des Aussennetzes
- Dimensionierung des Kommunikationsnetzes unter Anwendung der entwickelten analytischen Methodik

## Intercai in Kürze

Intercai ist ein schweizerisches Beratungsunternehmen der ICT-Branche und verbindet Geschäftstechnologie mit Geschäftserfolg. Das führende Insiderwissen im lokalen Telekommunikationsmarkt, kombiniert mit betriebswirtschaftlicher, technischer und sozialer Kompetenz, garantieren im Projekteinsatz höchste Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit. Intercai-Berater sind ausgewiesene Experten mit umfangreicher und langjähriger Praxiserfahrung. Dadurch entstehen implementierungsgerechte Vorgehensweisen, von der Strategie bis zur Umsetzung. Bei Bedarf hat Intercai Zugriff auf ein international präsentendes und leistungsfähiges Partnernetz.

## Das Intercai Service Portfolio



## Die Stärken von Intercai

- Einzigartige Kombination von betriebswirtschaftlicher, technischer und sozialer Kompetenz
- Ausgewiesene Kenntnisse und Projekterfahrung in der Energie- und ICT-Branche
- Langjährige Erfahrung im dynamischen, liberalisierten Telekom- und IT-Markt («Best Practice» aus verschiedenen Branchen)
- Interdisziplinäre Teams für kundenfokussierte Lösungen – keine vordefinierten Lösungen und Methoden
- Unvoreingenommene, enge Zusammenarbeit – gemeinsam mit dem Kunden – garantiert wertvollen Wissenstransfer
- Implementierungsorientiert (Konzept und Realisation)
- Langjährige Erfahrung mit komplexen, bereichsübergreifenden Projekten