

## SUCCESS STORY

# Entwicklung einheitliches SLA für Geschäftskunden-Lösungen

Für die Verträge gegenüber ihren Geschäftskunden hat Swisscom Grossunternehmen ein Konzept für ein einheitliches Service Level Agreement (SLA) für alle Produkte entwickelt: «OneSLA». Im Hinblick auf die Umsetzung mussten Struktur und Inhalte des neuen SLA detailliert und mit den verschiedenen Stakeholdern abgestimmt werden. Das daraus entstandene Detailkonzept bildete die Grundlage für den Umsetzungsentscheid. Intercai wurde beauftragt ein Detailkonzept zu erarbeiten – zur Unterstützung der Projektleitung und zur Einholung einer externen Second Opinion.

### Das Projekt

In enger Zusammenarbeit mit dem verantwortlichen Projektleiter und den Linienvorgesetzten wurde das Detailkonzept wie folgt erstellt:

- Ermittlung der offenen Punkte in den bestehenden Grundlagen
- Durchführung von Interviews mit Stakeholdern, insbesondere aus dem Produktmanagement, aus angrenzenden Projekten und mit Kunden
- Entwicklung von Vorschlägen für die Ausgestaltung der SLA und Umsetzungs-Planung für alle Produkte
- Erarbeitung der Entscheidvorlage für das Steering Board

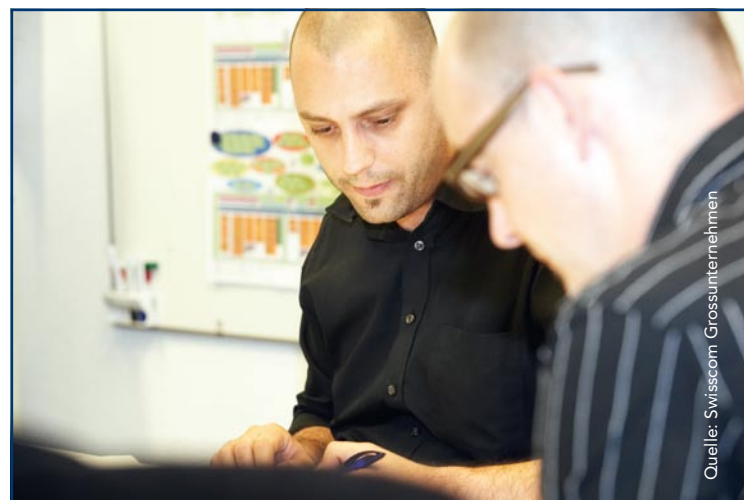
Das Management hat das Detailkonzept zur Umsetzung freigegeben. Die Umsetzung war erfolgreich und die Kunden-SLAs konnten schrittweise auf den neuen Standard umgestellt werden.

### Die Herausforderungen

- Komplexe Organisation, heterogene Erwartungen und Anforderungen der Stakeholder
- Kompromissfindung zwischen bisher produktspezifischen Ausprägungen von Service Levels und Garantien
- Koordinierung der Planung mit anderen Projekten und dem operativen Geschäft

### Der Kundennutzen

- Transparente Erarbeitung, Bewertung und Darstellung der Konzepte für das einheitliche SLA durch einen erfahrenen, neutralen Dritten
- Methodische Beiträge und Second Opinion zur Gestaltung einheitlicher und kundengerechter SLAs
- Kurzfristige Unterstützung bei der Konzeptentwicklung im Hinblick auf bevorstehende Meilensteine



### Swisscom Grossunternehmen

Als führende Anbieterin im Bereich der Business-Kommunikation unterstützt Swisscom Grossunternehmen ihre Kunden bei der Planung, Realisierung und dem Betrieb der Informations- und Kommunikations-Infrastruktur. Dies mit wirtschaftlichen Lösungen und zuverlässigen Serviceleistungen.

### Das sagt unser Kunde

«Mit der Unterstützung von Intercai gelang es uns, die unterschiedlichen Erwartungen und Anforderungen gezielt zu ‚challengen‘ und die essentiellen Punkte herauszuarbeiten. Intercai hat uns unterstützt im methodischen Vorgehen, im konstruktiven Hinterfragen von scheinbar unumstösslichen Tatsachen und im verständlichen Darstellen der gewonnen Erkenntnisse.»

**Daniel Hecker,**  
Leiter Service Realization,  
Swisscom Grossunternehmen

# SUCCESS STORY

## Die konkreten Intercai-Leistungen für Swisscom Grossunternehmen

- Planung und Tracking der Abklärungen für das Detailkonzept
- Vorbereitung und Durchführung von Interviews mit verschiedenen Stakeholdern
- Unterstützung des Lösungsentwurfes für ein einheitliches SLA
- Workshops mit der Projektleitung und den verantwortlichen Linienvorgesetzten zur Abstimmung der Lösungsentwürfe
- Erstellung von Planungsunterlagen und Entscheidungsgrundlagen für das Management

## 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 präsentenes 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