

# CNO – NETZWERK 2011



## Unified Communications & Collaborations @ Swisscom: Menschen verbinden



## Inhalt

1	Swisscom (Schweiz) AG	4
2	Ausgangslage	5
3	Das Projekt UCC@Swisscom	5
3.1	Moderne Kommunikationsinfrastruktur	5
3.2	Der Mensch im Zentrum	7
4	Einfach verbunden	7
4.1	Standortübergreifend zusammenarbeiten	7
4.2	Ökonomisch, ökologisch und zufrieden	8
4.3	Erreichbar auch unterwegs	8
4.4	Innovativ und dynamisch	8
5	Lessons Learned	8

Im Chief Networking Officer Netzwerk erforschen und entwickeln wir Ideen und Lösungen für ein besseres Verständnis der Anforderungen an die Informatik und der Nützlichkeit der Informatik für das Business. Das Projekt wird getragen von Partnern aus Wissenschaft, Wirtschaft und Verwaltung.

Mit Chief Networking Officer (CNO) ist jene Person gemeint, die in der Geschäftsleitung die Verantwortung für die Vernetzung des Unternehmens mit Kunden, Lieferanten und Partnern übernimmt. Der oder die CNO unterstützt unternehmensinterne und betriebsübergreifende Geschäftsprozesse mit Informatik und Telekommunikation, damit die beteiligten Mitarbeiter/innen effizient und effektiv zusammenarbeiten können.

Als Sponsoren unterstützen das CNO Netzwerk 2011:

- GARAIO AG ([www.garaio.com](http://www.garaio.com))
- isolutions AG ([www.isolutions.ch](http://www.isolutions.ch))
- Ruf Informatik AG ([www.ruf.ch](http://www.ruf.ch))
- Unic AG ([www.unic.com](http://www.unic.com))
- Netcetera ([www.netcetera.ch](http://www.netcetera.ch))
- SQS Software Quality Systems AG ([www.sqs-group.ch](http://www.sqs-group.ch))
- Software Improvement Group AG ([www.sig.eu](http://www.sig.eu))

Wissenschaftliche Partner des CNO Netzwerks 2011 sind: IOP Universität Bern, IWI Universität Bern; Kompetenzzentrum für Public Management Universität Bern; IfM Universität St. Gallen; Schmalenbach-Gesellschaft

Verbandspartner des CNO Netzwerks 2011 sind: simsa; Swiss Marketing SMC; IFJ Institut für Jungunternehmen; internet-briefing.ch; asut; SWICO; WinLink

Medienpartner des CNO Netzwerks 2011 sind: Netzmedien; IT Business; ICT in Finance; inside-it

## 1 Swisscom (Schweiz) AG

Mit rund 5,9 Millionen Mobilfunkkunden und 1,6 Millionen Breitbandanschlüssen ist Swisscom das führende Telekommunikationsunternehmen in der Schweiz. 19'829 Mitarbeitende erarbeiteten im ersten Halbjahr 2011 einen Umsatz von 5,7 Milliarden Schweizer Franken. Swisscom ist schweizweit mit allen Dienstleistungen und Produkten für die mobile, die netzgebundene und die IP-basierte Sprach- und Datenkommunikation präsent.

*Ruggero Crameri*  
*Projektleiter UCC@Swisscom*



**„Der Arbeitsalltag bei Swisscom ist geprägt von Teamarbeit. Zu wissen, wann ein Teamkollege für mich verfügbar ist, ermöglicht eine effektive Kommunikation und erleichtert die Zusammenarbeit.“**

Die Unternehmenskultur von Swisscom zeichnet sich durch Innovation und stetige Veränderung aus. Dies widerspiegelt auch folgendes Prinzip im Leitbild, das den Mitarbeitenden in ihrer täglichen Arbeit als Leitplanke dient und ihnen zeigt, wie sie ihre Ziele erreichen können:

„Ich pflege den Dialog und die Zusammenarbeit für mehr Wirkung. Ich bin mutig, neugierig, lerne von anderen und fördere gemeinsame Entwicklungen. Ich stehe ein für das Ganze und handle konsistent und effizient. Ich reflektiere mich selbst ohne Wenn und Aber.“

Der Arbeitsalltag der Swisscom-Mitarbeitenden ist geprägt durch Kommunikation, Teamarbeit und Mobilität. Sie sind viel unterwegs zwischen und an den über 90 Standorten. Dies kostete Zeit und Energie. Die vorliegende Fallstudie zeigt, wie die Swisscom (Schweiz) AG mit Unified Communications & Collaborations (UCC) eine moderne Kommunikationsinfrastruktur aufgebaut hat, die die Mitarbeitenden dem Leitbild entsprechend standort- und abteilungsübergreifend untereinander verbindet.

<b>Ansprechpartner</b>	<b>Unternehmen</b>	<b>Funktion</b>
Ruggero Crameri	Swisscom (Schweiz) AG	Projektleiter
Nicole Buri	sieber&partners	Autorin

*Abbildung 1: Ansprechpersonen*

## 2 Ausgangslage

Der Arbeitsalltag der Swisscom-Mitarbeitenden ist durch folgende Faktoren geprägt:

- **Kommunikation:** Swisscom lebt von der und für die Kommunikation. Auch innerhalb des Unternehmens kommt dem Austausch zwischen den Mitarbeitenden eine zentrale Rolle zu. Wenn nicht klar ist, wann ein Arbeitskollege auf welchem Kanal am besten erreichbar ist, entstehen Leerläufe und Zeitverzögerungen.
- **Teamarbeit:** Jeden Tag erarbeiten und entwickeln standort- und abteilungsübergreifende Teams gemeinsam neue Konzepte.
- **Mobilität:** Sowohl auf nationaler wie auch auf internationaler Ebene finden Treffen innerhalb von Swisscom und mit Partnern statt. Sie führen zu einem hohen Reiseaufwand – sowohl zeitlich als auch finanziell – und belasten die Umwelt.

Diese organisatorischen Herausforderungen erfordern eine Kommunikationstechnologie, mit welcher Swisscom-Mitarbeitende standortübergreifend effizient kommunizieren und zusammenarbeiten können. Im Zuge der Ablösung der alten Telefonanlagen hat Swisscom deshalb nach einer Lösung gesucht, mit der einerseits Kommunikation und Zusammenarbeit optimiert sowie andererseits die Reisetätigkeit reduziert und dadurch auch die Umwelt entlastet werden.

## 3 Das Projekt UCC@Swisscom

Mit Unified Communications & Collaborations (UCC) strebte Swisscom eine für das gesamte Unternehmen einheitliche Kommunikations- und Kollaborationslösung an. Diese sollte in die IT-Arbeitsumgebung integriert werden und die bestehenden Systeme ablösen.

Nach der Evaluation verschiedener möglicher Lösungen entschied sich Swisscom schliesslich für die Einführung von Microsoft® Lync™.

### 3.1 Moderne Kommunikationsinfrastruktur

Die umfassende Plattform unterstützt den gesamten Kommunikationsprozess von der Suche einer Ansprechperson über die Wahl des richtigen Kommunikationsinstruments bis zur Kontaktaufnahme (vgl. Abbildung 2). Zu diesem Zweck ist bei jedem Mitarbeitenden auf dem Personal Computer oder dem Laptop Lync 2010 installiert und alle Mitarbeitenden sind mit einem Headset ausgerüstet.

Im Kontaktbuch kann der Mitarbeitende per Name, E-Mail oder Telefonnummer nach seinen Gesprächspartnern suchen. Dank der Präsenzanzeige, die mit den Kalenderinformationen aus dem Exchange-Server abgeglichen wird, ist einfach ersichtlich, ob jemand verfügbar ist. Durch Informationen zur Organisationsstruktur, die im Active Directory hinterlegt sind, ist der hierarchische Kontext (Arbeitskollegen, Vorgesetzte) eines Mitarbeitenden einfach nachzuvollziehen. Ist ein Mitarbeitender nicht verfügbar,

kann so auf einfache Art und Weise eine andere Person gesucht werden, die weiterhelfen kann.

Zur elektronischen Kontaktaufnahme und Kommunikation stehen verschiedenste Kanäle zur Verfügung: E-Mail, Telefonie, Videotelefonie, Instant Messaging und Desktop-Sharing. Mit einem Klick kann der Benutzer von einem Kommunikationskanal zu einem anderen wechseln. So können Gespräche beispielsweise unkompliziert textbasiert als Instant Messaging gestartet werden, sobald ein reichhaltigerer Kanal notwendig ist, kann man einfach auf ein Telefongespräch, eine Videokonferenz oder ein Desktop-Sharing wechseln. Ebenso einfach kann man weitere Teilnehmer zu einem Gespräch hinzuschalten.

Den Benutzern stehen alle üblichen Telefonie-Funktionen, wie Rufnummernübermittlung, Anrufweiterleitung und -vermittlung, Halten, Makeln, Rufumleitung und Voicemail zur Verfügung. Die Funktionalität der Teamschaltung stellt die Entgegennahme wichtiger Anrufe durch andere Mitarbeitende sicher.

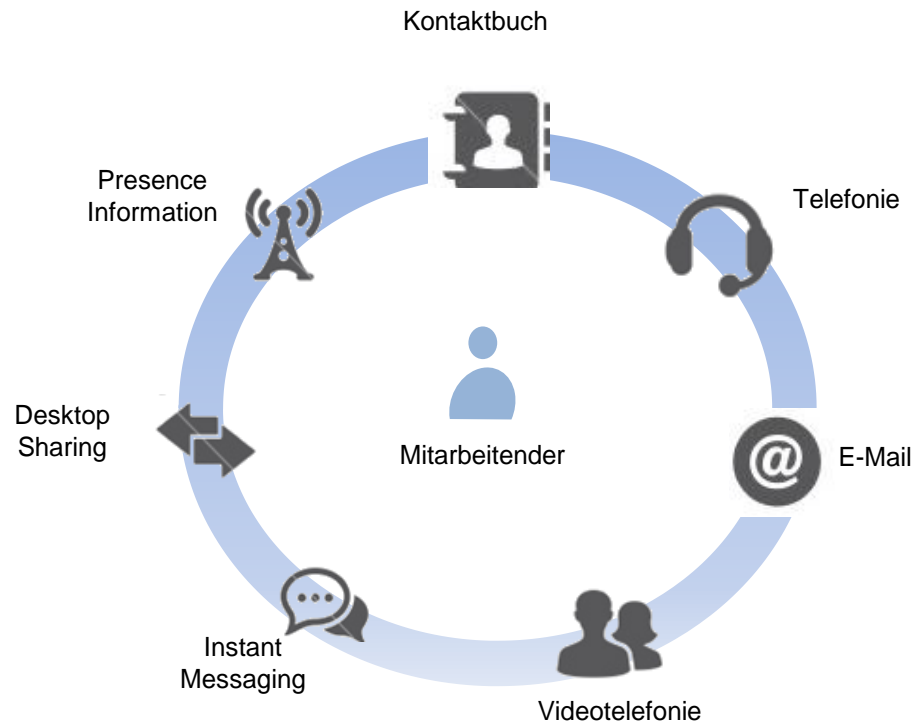


Abbildung 2: Kommunikationsmöglichkeiten in UCC@Swisscom.

Dank Desktop-Sharing können Gesprächspartner gemeinsam an Dokumenten, Präsentationen und Tabellen arbeiten, als sässen sie am selben Schreibtisch. Ein virtuelles Whiteboard hilft beim gemeinsamen Brainstormen und dem Erarbeiten von Inhalten, die Anwendungsfreigabe ermöglicht es den Benutzern, einzelne Funktionen zu demonstrieren.

Durch die Integration in die Office-Umgebung (Microsoft® Office®, Microsoft® Outlook® und Microsoft® SharePoint®) wird bei der namentlichen Erwähnung eines Swisscom-Mitarbeitenden automatisch dessen Präsenzinformation sichtbar und die Kommunikation kann kontextbezogen direkt aus der Applikation heraus gestartet werden.

### 3.2 Der Mensch im Zentrum

Die moderne Kommunikationsinfrastruktur UCC@Swisscom mit ihren unzähligen Funktionen vereinheitlicht Arbeitsprozesse und reduziert technische Komplexität. Der Erfolg eines solchen Projektes lässt sich alleine daran jedoch nicht messen. Er misst sich vor allem an der effektiven Nutzung der neuen Mittel. Die Sicherstellung einer hohen Akzeptanz war dementsprechend der Schlüsselfaktor des Projekts: UCC@Swisscom. Eine solch rigorose Veränderung der Kommunikationskultur und -infrastruktur in einem Grossunternehmen musste sowohl vom Management als auch von den Mitarbeitenden getragen und gelebt werden, sonst hat sie keine Chance.

Die Einführung der Internet-Telefonie bedeutete einen tiefgreifenden Einschnitt in den Arbeitsalltag von über 15'000 Mitarbeitenden: Das Telefon war beim Telekommunikationsunternehmen Swisscom seit jeher Bestandteil des Arbeitsalltages und für viele nebst dem Computer oder dem Laptop das wichtigste Arbeitsgerät. Im Zuge der Einführung der neuen Kommunikations- und Kollaborationslösung wurden die alten Telefonanlagen abgebaut. Die Telefone wurden vor den Augen der Mitarbeitenden herausgerissen und weggetragen. UCC@Swisscom war deshalb nicht nur ein grosses und komplexes technisches Projekt, sondern vor allem auch eines, das viele Emotionen ausgelöst hat.

Das Projektmanagement von UCC@Swisscom hat daher von Anfang an nicht die Technik sondern die Mitarbeitenden als Menschen ins Zentrum gestellt und sie auf dem Weg in ihren völlig veränderten Arbeits- und Kommunikationsalltag begleitet. Mit umfangreichen Adoptionsmassnahmen wie Schnuppertagen mit Präsentationen, persönlichen Schulungen am Arbeitsplatz, Onlineschulungen, einem Intranet-Auftritt mit Forum und umfangreichen Dokumentationen zum konkreten Arbeitsalltag bei Swisscom wurde sichergestellt, dass die neuen Werkzeuge konsequent und effizient eingesetzt werden können.

## 4 Einfach verbunden

Gemäss ihrem eigenen Werbeslogan „Einfach verbunden“ aus dem Jahr 2004 vernetzt die Swisscom mit Lync 2010 ihre Mitarbeitenden stärker untereinander und spart dadurch viel Zeit und Energie.

### 4.1 Standortübergreifend zusammenarbeiten

UCC@Swisscom ermöglicht Swisscom-Mitarbeitenden, sich von jedem Arbeitsplatz aus zu Telefon- und Videokonferenzen zu treffen. Sie können online Dokumente teilen und diese gemeinsam bearbeiten. Dank den umfassenden Präsenzinformationen können sie sich ausserdem gegenseitig besser ausfindig machen, das zeitaufwändige Suchen

nach einem Kollegen auf den verschiedensten Kanälen entfällt. Stattdessen wird die effizienteste Kommunikationsform gewählt. Dank UCC@Swisscom werden Wartezeiten und Verzögerungen verkürzt oder sogar ganz abgebaut und die Servicequalität erhöht.

#### 4.2 Ökonomisch, ökologisch und zufrieden

Die Swisscom geht davon aus, dank UCC bereits zwei Jahre nach der Einführung Reisekosten im Umfang von 4 Mio. Franken einsparen zu können. Darüber hinaus hat eine interne Untersuchung gezeigt, dass Swisscom dank Video- und Telefonkonferenzen über UCC@Swisscom jährlich 100 Jahre Reisezeit und den CO<sub>2</sub>-Ausstoss von 800 Autos spart. Ausserdem arbeiten rund zwei Drittel der Mitarbeitenden pro Monat durchschnittlich drei Tage zu Hause und sind dank UCC optimal mit ihren Arbeitskollegen und Kunden verbunden. Dies fördert die Work-Life-Balance und macht die Mitarbeitenden zufriedener.

#### 4.3 Erreichbar auch unterwegs

Mitarbeitende erhalten unterwegs Zugriff auf umfassende UCC-Tools - praktisch überall, wo eine Internetverbindung hergestellt werden kann - auch ohne VPN. Über die neuen Mobile-Clients sind Konferenzteilnahme und -verwaltung, das Durchsuchen der globalen Adressliste und die Anzeige von Präsenzinformationen denkbar einfach. Mit einem einheitlichen Benutzererlebnis auf Personal Computers, Laptops, Festnetz- und Mobiltelefonen stehen Mitarbeitenden mehr Möglichkeiten der Kontaktaufnahme zur Verfügung.

#### 4.4 Innovativ und dynamisch

UCC fördert die Innovation und Dynamik des Unternehmens. Die effiziente Vernetzung und Zusammenarbeit entwickelt sich zu einem wichtigen Wettbewerbsvorteil, indem sie reibungslos funktionierende Geschäftsabläufe über Abteilungsgrenzen hinweg gewährleistet.

*Ruggero Crameri,*  
*Projektleiter UCC@Swisscom*



**„Dank Unified Communications & Collaboration rücken Mitarbeitende – auch wenn sie geographisch weit auseinander sind nahe zusammen. Dies steigert unsere Betriebseffizienz und unsere Wettbewerbskraft.“**

## 5 Lessons Learned

Swisscom hat mit der Einführung der einheitlichen Kommunikations- und Kollaborationslösung innerhalb des gesamten Konzerns einen grossen Schritt gewagt und dabei wertvolles Know-How gewonnen.

- Rigorose Veränderungen wie die Einführung einer gänzlich neuen Kommunikationstechnologie sind in einem Grosskonzern wie Swisscom nur realisierbar, wenn sie vom Top Management getragen und vorgelebt werden.
- Security und Riskmanagement müssen von Anfang an Teil des Projektes sein, da sie durch die ortsunabhängige Peer-to-Peer-Kommunikation vor völlig neue Herausforderungen gestellt werden.
- Ein solch tiefgreifender Einschnitt in den gewohnten Arbeitsalltag setzt professionelles Change-Management voraus. Gelungene, anhaltende Veränderung benötigt umfangreiche Adoptionsmassnahmen, die nicht die Technik sondern die Mitarbeitenden mit ihren Emotionen in den Mittelpunkt stellen. Widerstand und Ängsten muss mit angemessenen Interventionen begegnet werden. Auch ist es ratsam, nicht alle technischen UCC-Funktionen zusammen zu aktivieren und die Mitarbeitenden damit gegebenenfalls zu überfordern, sondern ihnen Schritt für Schritt neue Möglichkeiten aufzuzeigen.

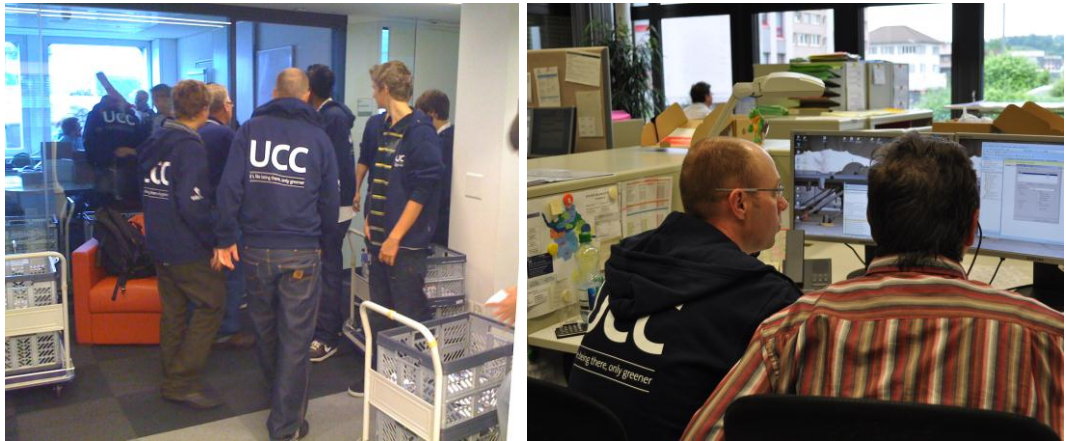


Abbildung 3: Lehrlinge als UCC-Ambassadoren begleiten die Migration.

Swisscom konnte sich durch das Projekt UCC@Swisscom Kompetenzen aneignen, die als Managed Services bereits in Kundenprojekte einfließen. Damit ist sie schweizweit der erste Grosskonzern, der mit UCC arbeitet und diese Kommunikationstechnologie gleichzeitig auch seinen Grosskunden anbietet.