

Management Summary

Mit über 20.000 Mitarbeitern ist die Swisscom AG das führende Telekommunikationsunternehmen der Schweiz. Um Kosten zu reduzieren und die Wettbewerbsfähigkeit zu sichern, wurde als zentraler Bestandteil einer übergreifenden IT-Strategie ein integriertes Produktdaten Managementsystem (PDMS) eingeführt, das unternehmensweit qualitativ hochwertige Produktstammdaten in Echtzeit bereitstellt.

Das System ist auf Basis von SAP R/3 und Technologien wie CORBA oder XML realisiert. Ein Pflegeprozess, der durch den SAP Business Work Flow unterstützt wird, sichert eine effiziente Datenpflege. Die Anwender des Basissystems für Produkte werden kompetent über einen neu aufgebauten Help Desk betreut.

Das konsistente und integrierte Produktdatenmanagement dient innerhalb des Unternehmens als Grundlage für Aktivitäten in den Bereichen Product Lifecycle Management und Produktportfolio Management.

Das PDMS bietet somit eine optimale Ausgangslage für das laufende Geschäft der Swisscom AG und für neue innovative Möglichkeiten in den Bereichen eCommerce, Supply Chain Management oder Business Warehouse.

Ausgangssituation

Mit der Liberalisierung des Schweizer Telefonmarktes wurde die Swisscom von einer Bundesbehörde in eine Aktiengesellschaft umgewandelt. Damit wurden Aspekte wie Kundenorientierung und Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit für die Swisscom besonders wichtig. Schon früh erkannte sie deshalb die strategische Bedeutung eines übergreifenden Managements für Produktstammdaten.

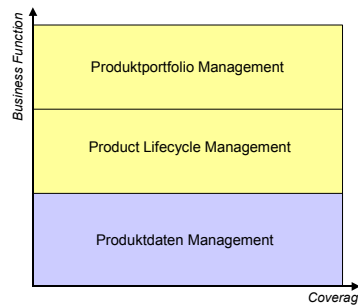
Unternehmensweite Produktdaten in einem zentralen System

In einem PDMS werden die Stammdaten aller Produkte erfasst und verwaltet. Die Daten werden konsistent gepflegt und haben dadurch eine hohe Qualität. Sie werden unternehmensweit genutzt und stehen allen produktführenden Systemen in Echtzeit zur Verfügung. Dies führt zu einer zentralisierten Pflege (= > Steigerung der Datenqualität) und zu einer kontrollierten redundanten Datenhaltung (= > hohe Verfügbarkeit und Performance).

Dadurch werden IT Insellösungen überflüssig und Entwicklungs- und Betriebskosten reduziert. Auch der hohe Pflegeaufwand redundanter Produktdatenhaltung in mehreren Systemen verringert sich erheblich.

Kostenoptimierung und Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit

Neben der Kostenreduktion bei der Produktdatenpflege und dem Betrieb der IT Systeme bewirkt das zentrale Produktdatenmanagement auch eine Reduktion des „time-to-market“ Faktors bei Produktneueinführungen. Dadurch kann die Swisscom auch in Zeiten der Markt deregulierung ihre führende Marktstellung weiter ausbauen und den Wettbewerbsvorsprung sichern.



Produktdaten Management als Basis für Product Lifecycle und Produktportfolio Management

Entscheidend für ein PDMS waren auch die damit verbundene Unterstützung der Geschäftsprozesse und die Erweiterungsfähigkeit des Systems für ein übergreifendes Product Lifecycle Management und Produktportfolio Management. Aus den strategischen Zielen ergaben sich folgende operative Ziele und Anforderungen:

- Unterstützung der übergreifenden Geschäftsprozesse und der verschiedenen Phasen im Produktlebenszyklus
- Abbildung sämtlicher Swisscom Produkte
- Unternehmensweite Datenverfügbarkeit
- Sicherstellung hoher Datenqualität
- Minimierung des Pflegeaufwands (Single Point of Entry)
- Hohe technologische Flexibilität hinsichtlich der Integration bestehender Systeme und der Erweiterung der Funktionalitäten

Methode und Vorgehen

Im Rahmen einer Ist-Analyse wurden die bei der Swisscom bestehenden Prozesse und Systeme zum Produktstammdaten Management analysiert. Auf Basis der aus den strategischen Zielen vorgegebenen Anforderungen und den bereits existierenden Lösungsansätzen wurde ein Soll-Prozess zur Erfassung und Pflege der Pro-

Success Story

Produktdatenmanagement als Basis für Prozessautomatisierung

duktstammdaten konzipiert und systemtechnisch im bereits bestehenden SAP R/3 System der Swisscom optimal abgebildet.

Anschliessend wurde die Lösung realisiert und implementiert. Altdaten wurden bereinigt und übernommen. Der Roll-out erfolgte in mehreren Phasen, so dass funktionale Erweiterungen und spezifische Anforderungen berücksichtigt werden konnten.

Technik

Um eine hohe Integration des PDMS in die Systemlandschaft zu sichern, wurde das bereits bei der Swisscom eingesetzte SAP R/3 System als Standardtechnologie gewählt und über die SAP Standardschnittstelle und Technologien wie XML, CORBA oder MQ Series mit den Umsystemen verbunden. Heute werden die Produktdaten im IDOC Format in Echtzeit an die Umsysteme versendet.

Neben den Stammdaten werden auch Zusatzdaten wie Bilder oder Gebrauchsanweisungen im Basissystem erfasst. Komplexe Produkte werden über Stücklisten abgebildet, die als Basis für die Erzeugung dynamischer Preislisten dienen. Via Swisscom Intranet steht allen Mitarbeitern eine Online Version des PDMS zur Verfügung, auf die über SAP ITS auch ohne SAP Zugang zugegriffen werden kann.

Ein organisationsübergreifender Pflegeprozess, der vom SAP Business Workflow koordiniert wird, stellt eine effiziente und konsistente Pflege sicher. Zur Automatisierung der Qualitätskontrolle prüft ein sog. Produkt Check die Produktdaten auf logische Konsistenz. Die Benutzerfreundlichkeit wird durch einen Produkt Info Screen erhöht, der alle notwendigen SAP Transaktionen enthält und eine übersichtliche Anzeige der gepflegten Daten ermöglicht.

Change Management

Zur proaktiven Begleitung der Veränderungen wurden frühzeitig verschiedene Change Management Massnahmen aus den Bereichen Kommunikation/Information, Partizipation/Integration und Schulung/Support eingesetzt. Dazu gehörte z.B. der Aufbau eines Help Desks, der die Anwender kompetent betreut. Der Help Desk ist neben der Bearbeitung von Useranfragen und Change Requests auch mit der Durchführung von Schulungen sowie Dateneinspielungen und Massenmutationen betraut.

Ergebnis

Das PDMS stellt der Swisscom erstmalig unternehmensweit qualitativ hochwertige Produktstammdaten zur Verfügung. Durch den Einsatz von SAP R/3 als Standardtechnologie und durch die Nutzung von Standardprotokollen für den Datenaustausch ist das PDMS in die bestehende Systemlandschaft integriert worden.

Die Implementierung eines organisationsübergreifenden Pflegeprozesses und der Einsatz unterstützender Change Management Massnahmen sicherte die Akzeptanz der Veränderungen und den Projekterfolg.

Durch eine Ausweitung des Produktdatenpflegeprozesses von der Vermarktungsphase in die Phasen Produktdesign und Phase-Out, ermöglicht das Basissystem für Produkte auch die Unterstützung des Product Lifecycle Managements. Durch eine Funktionserweiterung können z.B. Key Performance Indikatoren in den einzelnen Lifecycle Phasen gesteuert werden. Darauf aufbauend ist durch die Verdichtung der Produktkennzahlen ein übergreifendes Produktportfolio Management möglich. Auch hierfür sind die qualitativ hochwertigen Produktdaten eine ideale Ausgangsbasis.

Mit diesem Basissystem für Produkte sichert die Swisscom ihre Marktführerschaft und ist auch auf neue Herausforderungen in den Bereichen eCommerce, SCM, CRM oder Business Warehouse vorbereitet.

Die ESPRIT Consulting AG mit Sitz in München, Hamburg, Bern und Venedig und derzeit rund 110 Mitarbeitern entwickelt kreative Business Lösungen auf der Basis von Standardtechnologien. ESPRIT bietet alle Beratungsleistungen entlang der Wertschöpfungskette aus einer Hand: Strategieentwicklung, Prozessanalyse und -design, Wissensmanagement und Organizational Intelligence, technologische Umsetzung vom Front End bis zu den back-end Systemen sowie Change Management.

ESPRIT arbeitet intensiv mit Technologiepartnern wie SAP, IBM, Bea, Portal etc. zusammen.

Auf der Kundenliste stehen unter anderem Siemens, Fairchild Dornier, Max-Planck-Gesellschaft (MPG), Swisscom, Schweizerische Bundesbahnen (SBB), BMW und die Eidgenössische Technische Hochschule (ETH) Zürich.

Success Story