

# Erfahrungsbericht über die Einführung von **T!M - *Task In Motion*** bei der Swisscom IT Services

---

03.02.2008

Jörg Lohmann

Product Manager Workplace Services



# Agenda

---

1. Vorstellung Swisscom IT Service und Ansprechpartner
2. Herausforderungen
3. Warum **T!M - *Task In Motion***
4. Einführung der Lösung bei der Swisscom IT Services
5. Weitere Einsatzgebiete

# Vorstellung

---

Jörg Lohmann

Product Manager

Member of Management

**Swisscom IT Services AG**

Finance & Controlling

Product Management Workplace Services

# Vorstellung Swisscom IT Services

---

- 100% Tochtergesellschaft der Swisscom Schweiz AG
- Seit 2001 auf dem Schweizer Markt etabliert
- Ca. 2.500 Mitarbeiter/innen
- Hauptsitz Zürich (und Bern)
- Full-Service Provider in den Bereichen
  - Data Center Services
  - Electronic Workplace Services
  - Customer Care Services
- Kunden in verschiedenen Branchen (Banken/Versicherungen, Transportation, Media, Telekommunikation)

# Welche Prozesse wurden realisiert

---

- Product Lifecycle Management

*Hardware Lifecycle Management zur Aktualisierung des Portfolios End-to-End Abstimmung der Stakeholder vom Produkt-management über den Vertrieb zum Purchasing*

- Materialstamm-Anlage als Teil des Product Lifecycles

*Prozess zur Pflege der Daten im ERP-, Logistik- und dem elektronischen Bestellsystem. („Order-to-Cash“-Abbildung)*

# Herausforderungen

---

1. Hardware Lifecycle Prozess wurde manuell getrackt, dadurch zeitintensiv und personengebunden.
2. Keine Transparenz über aktuellen Status oder Durchlaufzeiten
3. Zusammenspiel mehrerer Bereiche mit wechselnden Ansprechpartnern
4. Divisionsübergreifende Aufgabenbereiche
5. Projektleiter für reine Koordination der Prozessschritte zu „hochwertig“
6. Keine sequentielle Abarbeitung nach Auftragseingang möglich

# Ziele

---

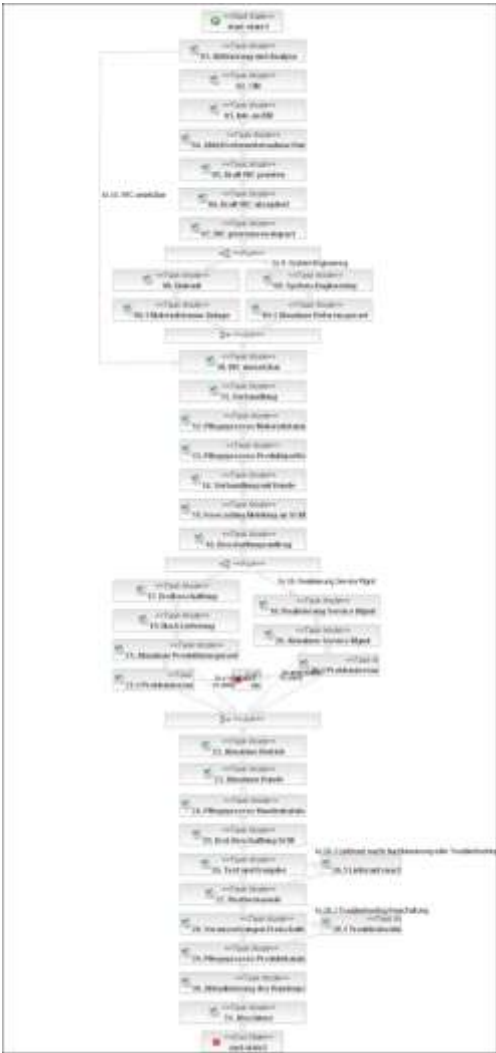
1. Kontrolle über parallele Prozessdurchläufe
2. Integration vieler unterschiedlicher Unternehmensbereiche
3. Eskalationssystem über den kompletten Prozess
4. Dokumentation aller Aufgaben (Wer, Wann, Was)
5. Messung von Durchlaufzeiten, Verweildauer und Prognosen

# Einführung „TIM – Task In Motion“

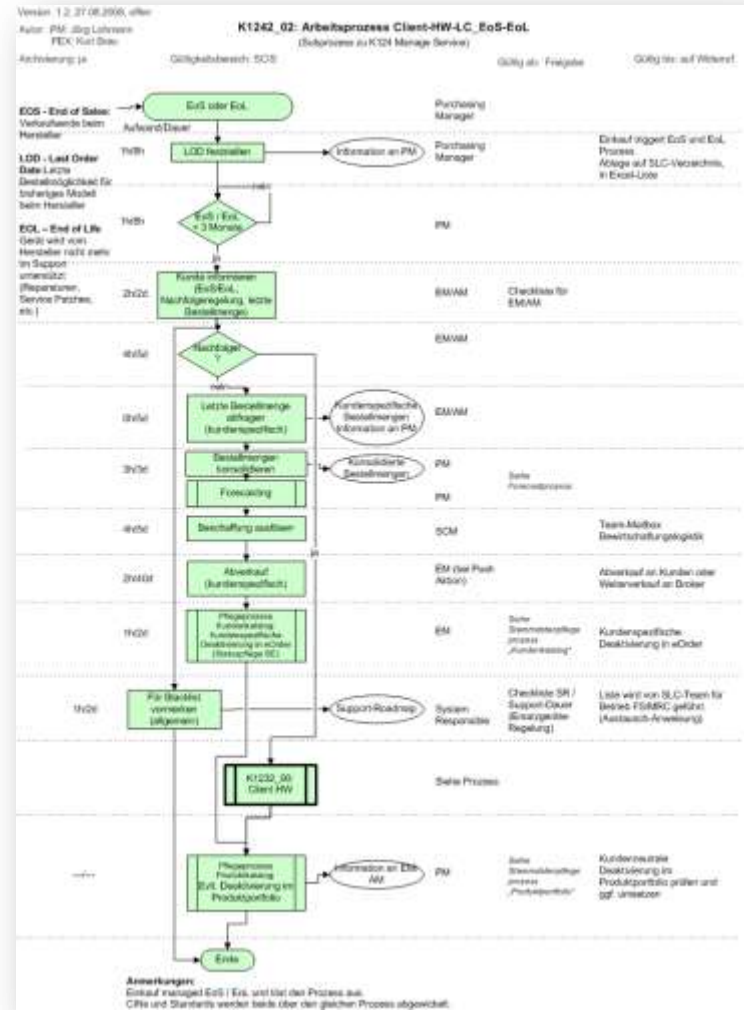
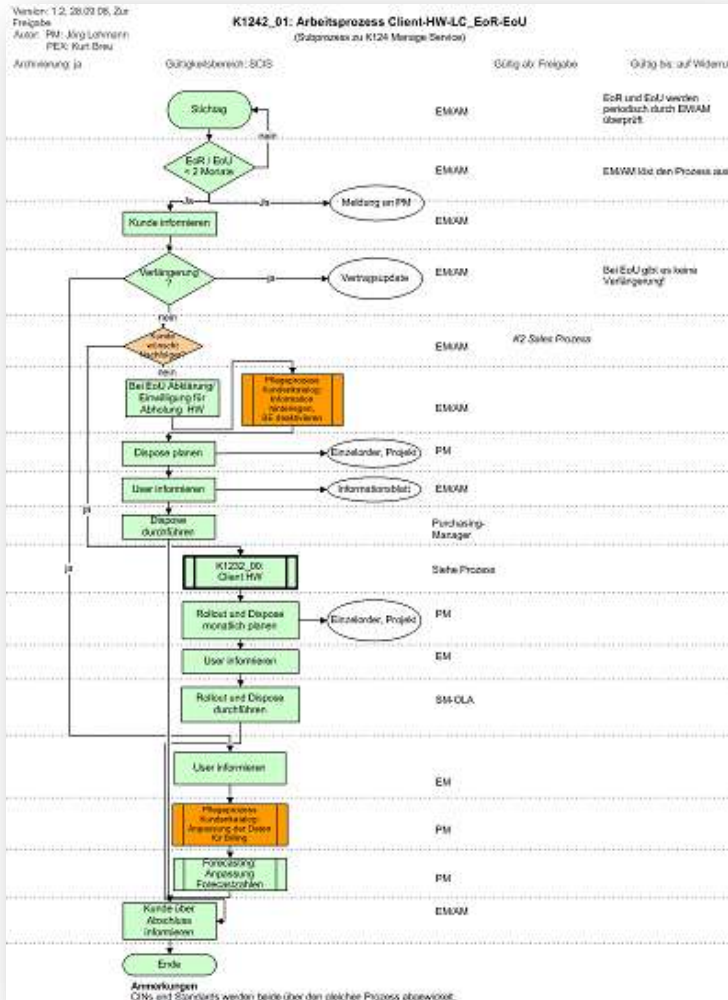


# Einführung „T!M – Task In Motion“

**„Dieser riesenlange Prozess wurde Innerhalb eines Tagesworkshops komplett abgebildet“**



# Grundlage waren die Prozesse in MS Visio



# Abbildung in TIM – *Task In Motion*

The screenshot displays the jBPM IDE interface. The main workspace shows a BPMN diagram with a vertical flow of task nodes. The first task node, '01. Abklärung und Analyse', is highlighted with a red box. A blue arrow points from this box to a blue label 'Aktivität'. Below the diagram, the 'Task Node' properties window is open. A red box highlights the 'Tasks' list, which contains four items: '1. Abklärung der Anforderungen und Abnahmekriterien', '2. Forecasting Für neue HW', '3. Abklärung mit bestehendem Portfolio', and '4. Test HAG'. A blue arrow points from this list to a blue label 'Liste der Aufgaben in der Aktivität'. To the right, the 'Assignment' tab is active, showing a 'Swimlane' dropdown menu and a 'Swimlane Name' field containing 'PM'. A blue arrow points from this field to a blue label 'Zuordnung der Rolle/Gruppe/User'.

# Die Oberflächen von **T!M** – *Task !n Motion*

---

Prozessmanager Client

Webclient für den Verantwortlichen im Prozess

ToDo Client

Webclient für den Sachbearbeiter im Prozess



# Herausforderungen

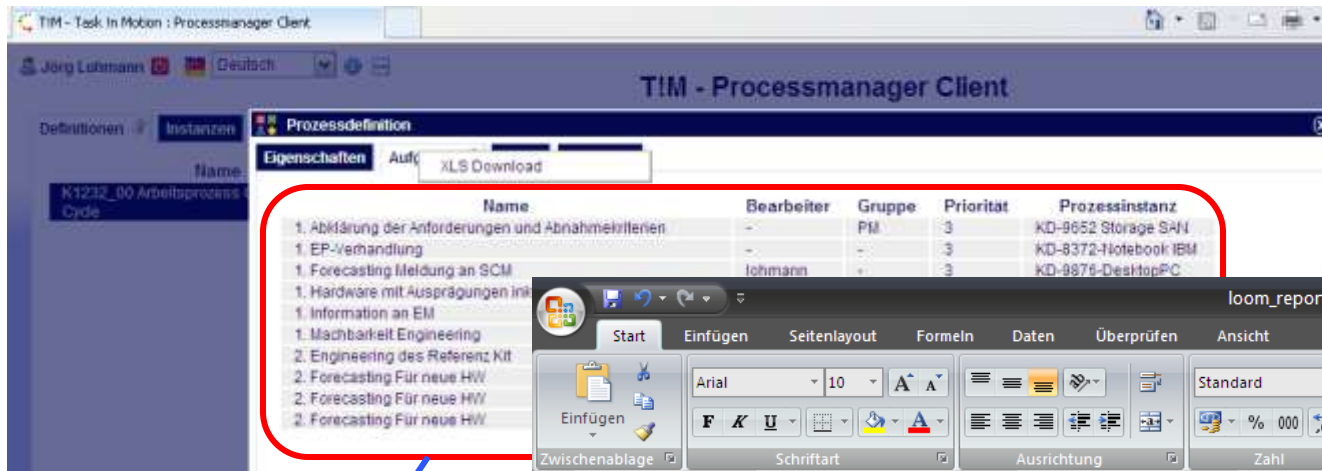
---

1. Hardware Lifecycle Prozess wurde manuell getrackt, dadurch zeitintensiv und personengebunden.
2. Keine Transparenz über aktuellen Status oder Durchlaufzeiten

Lösung: Aufgabenübersicht auf Knopfdruck

# Sicht des Prozessmanager in T!M – *Task In Motion*

Auf Knopfdruck eine Liste aller offenen Aufgaben!



Übersicht über offenen Aufgaben in allen aktiven Instanzen inkl. User & Gruppe

loom\_report - Microsoft Excel

	A	B	C	D	E	F	G
	name	actor	pooledActor	priority	processInstance		
1							
2	1. Information an EM		PM (118)	3	KD-4711-Monitor IBM 17 (7)		
3	2. Forecasting Für neue HW	lohmann (117)		3	KD-4532-Scanner (39)		
4	1. Hardware mit Ausprägungen inkl. Optionen definieren (CIN)			3	KD-7657-Thin Clients (40)		
5	1. Forecasting Meldung an SCM	lohmann (117)		3	KD-9876-DesktopPC (38)		
6	5. Prüfung des Referenzgerätes	lohmann (117)	PM (118)	3	KD-8372-Notebook IBM (23)		
7	1. EP-Verhandlung			3	KD-8372-Notebook IBM (23)		
8	2. Engineering des Referenz Kit		PM (118)	3	KD-8372-Notebook IBM (23)		
9	3. Lieferung Basekit an Lieferanten (inkl. Services)		PM (118)	3	KD-8372-Notebook IBM (23)		
10	1. Machbarkeit Engineering		PM (118)	3	KD-8372-Notebook IBM (23)		
11	4. Referenzgerät vom Lieferanten eingetroffen		PM (118)	3	KD-8372-Notebook IBM (23)		
12	2. Forecasting Für neue HW			3	KD-8765 Blade-Server (143)		
13	2. Forecasting Für neue HW	lohmann (117)		3	KD-9652 Storage SAN (144)		
14	1. Abklärung der Anforderungen und Abnahmekriterien		PM (118)	3	KD-9652 Storage SAN (144)		
15	3. Abklärung mit bestehendem Portfolio		PM (118)	3	KD-9652 Storage SAN (144)		
16							

# Die Oberflächen von **T!M** – *Task !n Motion*

---

Prozessmanager Client

Webclient für den Verantwortlichen im Prozess

ToDo Client

Webclient für den Sachbearbeiter im Prozess

# Sicht des Sachbearbeiter in **T!M – Task In Motion**

**TIM - ToDo Client**

Aktivität: **Aufgaben** | Erl. Aufgaben

Name	RealStart	ProcessDefinition	Prozessinstanz	ProgressTask
01. Abklärung und Analyse	13.05.2009 14:27	K1232_00 Arbeitsprozess Client-HW-Life Cycle	KD-9652 Storage SAN	0 / 3
1. Abklärung und Analyse	03.02.2009 09:15	K1232_00 Arbeitsprozess Client-HW-Life Cycle	KD-4532-Scanner	2 / 3
15. Forecasting Meldung an SCM	03.02.2009 09:22	K1232_00 Arbeitsprozess Client-HW-Life Cycle	KD-9878-DesktopPC	0 / 1
<b>9. System-Engineering</b>	<b>13.05.2009 11:25</b>	<b>K1232_00 Arbeitsprozess Client-HW-Life Cycle</b>	<b>KD-8372-Notebook IBM</b>	<b>0 / 5</b>
3. Info an EM	28.01.2009 18:37	K1232_00 Arbeitsprozess Client-HW-Life Cycle	KD-4711-Monitor IBM 17	0 / 1

**Übersicht über alle offenen Aufgaben des Benutzers inkl. Ampelsteuerung**

**KD-8372-Notebook IBM**

```
graph TD; A[7. RTC priorisieren-Impact 80:00] --> B[9. System-Engineering 368:00]; B --> C[9.1 Abnahme Referenzgeraet 4:00];
```

**Grafische Übersicht über den Prozess. Wo stehe „ich“**

# Die Dokumentation in TIM – Task In Motion

Prozessinstanz:  
**KD-8765 Blade-Server**  
erledigte Aktivitäten: 1 / 39  
offene Aktivitäten: 38  
Status: läuft  
Start: 13.05.2009 - 11:32  
Ende:

**Beschreibung**  
n/a

**Aktivitäten**  
Aktivität: start-state!  
FAZ: 15.04.2009 - 14:31 / SAZ: 15.04.2009 - 14:31  
FEZ: 15.04.2009 - 14:31 / SEZ: 15.04.2009 - 14:31  
Start: 13.05.2009 - 11:32  
Ende: 13.05.2009 - 11:32

Aktivität: 1. Abklärung und Analyse  
FAZ: 15.04.2009 - 14:31 / SAZ: 15.04.2009 - 14:31  
FEZ: 22.04.2009 - 12:01 / SEZ: 22.04.2009 - 12:01  
Start: 13.05.2009 - 11:32  
Ende:

Aufgabe: 1. Abklärung der Anforderungen und Abnahmekriterien  
Bearbeiter: Iohmann  
Beschreibung: (=Minimum Configuration Baseline MCB) Ablage SLC-Verzeichnis, Manage Service Prozess (MCB-Matrix)  
Beginn: 13.05.2009 - 11:32  
Ende: 13.05.2009 - 14:44

**Zuweisungshistorie**  
13.05.2009 - 11:32 - N.N. zugewiesen (durch Iohmann)  
13.05.2009 - 11:32 - PM zugewiesen (durch Iohmann)  
13.05.2009 - 14:38 - Iohmann zugewiesen (durch Iohmann)  
13.05.2009 - 14:38 - N.N. zugewiesen (durch Iohmann)  
13.05.2009 - 14:38 - Iohmann zugewiesen (durch Iohmann)

Aufgabe: 2. Forecasting Für neue HW  
Bearbeiter: N.N.  
Beschreibung: Forecast Absatzmengen des Kunden. (Initial, Wiederkehrend) Ablage SLC-Verzeichnis, Excel-Liste  
Beginn: 13.05.2009 - 11:32  
Ende:

**Bemerkungen zur Aufgabe**  
Bemerkung: 16.07.2009 17:07 - Iohmann  
Wichtige Information! Entscheidung folgt!

Laufende Instanz mit Status: „läuft“

Aktivität und Aufgaben inkl.:  
Bearbeiter, Startdatum & Dauer.

Zuweisungshistorie

Notizen und Bemerkungen

# Warum „T!M – *Task In Motion*“

---

1. Universell und flexibel für verschiedene Prozesse einsetzbar
2. Keine Abhängigkeit zu existierender Systemlandschaft
3. Prozessabwicklung als Meta-Tool im Gegensatz zu reiner Designer-Software
4. Schnelles Anlegen neuer Prozesse ohne Fremdleistungen
5. Kein Software Roll-out notwendig
6. Schulung/Einweisung der Mitarbeiter reduziert auf ein Minimum

# Ziele

---

1. Kontrollierte End-to-End Prozessdurchläufe  
Erreicht durch End-to-End Prozessmodellierung und Kontrolle im Prozessmanager-Client
2. Sicherstellung der Abstimmung der beteiligten Unternehmensbereiche  
Gegeben durch webbasierter Clients und Ablaufsteuerung
3. Höhere Planungssicherheit durch Transparenz über Status  
Minutengenaue Statusinformation im Prozessmanager-Client
4. Status zu Ressourcenbedarf  
Aufgabenübersicht (XLS Export) in „**T!M – Task In Motion**“
5. Monitoring von Durchlaufzeiten, Verweildauer und Prognosen  
Realtime Statusinformation im Prozessmanager-Client, dadurch „KVP“ möglich.

## Weitere Vorteile durch die Einführung von **T!M – Task In Motion**

---

1. Sicherstellung der Prozesstreue (Compliance)
2. Führung der Sachbearbeiter anhand vordefinierter Prozesse
3. Eskalation im Falle von Terminüberschreitungen
4. Unterstützung des Prozess-Controllings anhand der Dokumentation

# ROI Betrachtung bei der Swisscom IT Services AG

---

22

Einsparungen durch den Einsatz von **T!M – *Task !n Motion***:

- Der wöchentliche Reportingaufwand konnte von **10 Std. auf ca. 2Std. reduziert werden** und somit **mindestens 400-500 Std. pro Jahr (ca. 75.000 CHF/Jahr)**.
- Die Vermeidung von Eskalationen und die Dokumentation der Prozessabläufe **sparen im Jahr ca. 40.000-60.000 CHF/Jahr**.

**Der ROI wurde bereits beim ersten produktiven Prozessdurchlauf erzielt.**

03.02.2009

Erfahrungsbericht über die Einführung von T!M – Task In Motion

# Aktuelle Projekte

---

- Beschaffung / Supply Chain Management
- Materialpflegeprozesse
- Prozessanalyse mit ***p.mon***

# Demosystem Live

