



## Agile mit der Swisscom Enterprise Service Management Tribe



«In Kooperation mit der FROX AG konnten wir das ITSM umfassend verbessern und die organisatorischen Prozesse deutlich beschleunigen. Wir schätzen das Teamwork, den fachlichen Austausch und die intensive Unterstützung von FROX sehr und danken für die langjährige partnerschaftliche Zusammenarbeit.»

**Urs Bircher, Product Manager ESM, Swisscom (Schweiz) AG**

Branche: [Telekommunikation](#)



# Agile mit der Swisscom Enterprise Service Management Tribe

## Ausgangslage

### Wie sah die bisherige Situation aus?

Um der Komplexität der Anforderungen sowie dem technologischen Wandel besser entgegenwirken zu können, wurden mehrere Entwicklungs- sowie Operation-Teams unterschiedlicher Ticketing-Applikationen bei der [Swisscom \(Schweiz\) AG](#) zu einer grossen Enterprise Service Management Tribe (ESM) zusammengeschlossen.

## Kundennutzen

### Was hat sich durch die Lösung verbessert?

Die Kunden der ESM profitierten von der geänderten Arbeitsweise hinsichtlich Lieferzeiten und Aktualität der Anforderungen sowie Technologie. Nach der alten Wasserfall-Projektmethodik wurden jährlich vier swisscomweite, systemübergreifende Releases im ALL-IP-Umfeld koordiniert und umgesetzt. Mit dem neuen Ansatz finden nun 12 Managed Releases über das ganze Jahr verteilt statt.

### Veränderung durch die agile Arbeitsweise:

- Höhere Anzahl Releases: neu jährlich 12 Managed Releases statt wie bisher 4 ALL-IP-Releases pro Jahr
- Schnelleres Feedback: dank agilem Funnel-Management umgehende Rückmeldung bzgl. Machbarkeit und grobe Terminplanung
- Kürzere Feature-Wartezeiten: schnellere Umsetzung basierend auf dem User Business Value und daraus abgeleiteter Priorität
- Schnellerer Ablauf: Schliessung der zeitlichen Lücke zwischen Eingabe der Anforderungen und Start der Entwicklung durch iterative Abklärung von Umsetzungsdetails vor der effektiven Implementation

## Leistungen

### Welche Leistungen haben wir erbracht?

Die FROX AG durfte innerhalb der gesamten ESM im Aufbau der Organisation sowie über mehrere Jahre hinweg im täglichen Projektgeschäft die Tribe in verschiedenen Rollen unterstützen: als Product Owner (PO) und DevOps Engineer innerhalb der einzelnen Scrum-Teams, teamübergreifend in Architekturfragen und im Virtual Product Management (VPM).

### Unsere Aufgaben im Rahmen des ESM-Projekts:

- Product Owner (PO)
  - Anforderungsanalyse zusammen mit dem Anforderer und Team
  - User Story Refinement
  - Planung und Durchführung agiler Zeremonien wie PI-Plannings und Sprint-Plannings
- DevOps Engineer
  - Implementation von User Stories über den gesamten Lifecycle hinweg
  - Operation und Überwachung der verschiedenen Applikationen
  - Konzeption und Umsetzung eines automatisierten Test-Frameworks
- Virtual Product Management (VPM)
  - Gremium mit Vertretern aus Business, Process Owner, Product Management und Architekten
  - Architektonische und prozessuale Beurteilung neuer Feature-Requests
  - Refinement auf Stufe Programm Epic & Epic sowie Priorisierung für den Produkte-Backlog

## Plattform und Technologien

- BMC Software
- Camunda
- Java
- Javascript
- Webservices

## Themen/Module

- IT Service Management
- Prozessdigitalisierung
  - CMDB
  - Incident, Problem, Change
  - Integration