



« Mit 1Gateway sind wir in der Lage die Migration etappiert vorzunehmen. Die Last auf Anwender und System wird kontrolliert erhöht, Differenzen frühzeitig erkannt und das Risiko minimiert. »



Dennis Barth,
Business Engineer

Anforderungen

- Parallelbetrieb von ITSM-Tools während der Migration
- Stufenweise Migration zur Risikominimierung
- Minimale Anpassungen an vorhandenen ITSM-Tools
- Kein zusätzlicher Trainingsaufwand für Kunden

1Gateway Vorteile

- ✓ Komplexität der Transformation im 1Gateway nicht in den ITSM-Tools
- ✓ Unvorhergesehenem mittels Konfiguration flexibel begegnen
- ✓ Stufenweises Vorgehen, um die Last für Benutzende und System zu kontrollieren

Swisscom

ITSM Tool Migration sicher und ohne Unterbruch

Mit rund 20'000 Mitarbeitenden ist Swisscom eines der führenden IT-Unternehmen der Schweiz. In der Sparte Geschäftskunden bietet die Swisscom unterschiedliche Lösungen an: Vom mobilen Arbeiten, über das Thema Security, bis hin zum IT-Sourcing. Bei allen Leistungen steht für die Swisscom die Interaktion mit den Kunden, die sogenannte Customer Experience (CX), im Zentrum.

Single Pane of Glass für den Kunden

Das Swisscom Portal spielt als Single Pane of Glass für Kunden eine wesentliche Rolle im Konzept der CX. Transparenz und Nachvollziehbarkeit bei Incidents zu den beanspruchten Services sind entscheidend für eine positive Kundenerfahrung. Diese Erwartung war für das Team der Swisscom Motivation für ein technisch anspruchsvolles ITSM-Migrationsprojekt.

Herausforderung einer Tool Migration

Die Ausgangslage für das Team war wie folgt: Einerseits steht den Kunden bereits heute eine moderne ITSM-Plattform zur Verfügung, andererseits betreibt das Operation Team ein Legacy System für die 2nd Level Incident-Analyse. Um den Kunden eine End-to-End Sicht zum Status ihrer Incidents, von der Erfassung über die Service Desk bis hin zur Operation zu ermöglichen, muss die Datenbasis des Legacy Systems kontrolliert in die moderne ITSM-Plattform überführt werden.

Dieses Vorhaben beinhaltet Herausforderungen unterschiedlichster Art: Kundenorientierte Darstellung, beispielsweise die technische Namensgebung, muss bedarfsgerecht erfolgen. Interne Service Desk- und Operation-Mitarbeitende sollen langsam an die Prozesse im neuen Tool herangeführt werden. Das Projektrisiko, bei einer ITSM-Toolablösung für mehrere 100'000 Kunden, muss auf ein Minimum reduziert werden.

Lösungsvarianten für die technische Integration wurden im Vorfeld mit vorhandenen Swisscom Technologien geprüft. Mit der anspruchsvollen Forderung an höchste Flexibilität im Umgang mit bekannten, aber auch unbekanntem Situationen, wurde 2021 ein PoC mit der Lösung 1Gateway und dem Acentix Team gestartet. Schnell war klar, dass mit 1Gateway und Acentix flexibel und unkompliziert auf neue Situationen reagiert werden konnte. So zum Beispiel im Fall von fehlenden API-Funktionen beim Legacy-System, komplexen Datenstrukturen, inkonsistenten Daten, Security-Vorgaben oder der Umgang mit Proxy Timeouts. Antworten zu solchen Themen waren für uns von Beginn an wesentliche Erfolgsfaktoren, um die komplexe ITSM-Migration anzugehen, bemerkt Dennis Barth, Business Engineer. Noch im gleichen Jahr konnte, im Rahmen eines MVP, ausgewählten Anwendenden eine End-to-End Sicht von Teilen ihrer Services über das Portal ermöglicht werden.

Bi-direktionale Ticketintegration

Im Rahmen des Migrationsprojekts wird mit 1Gateway die bi-direktionale Ticketintegration über nicht standardisierte APIs, zwischen den Systemen ServiceNow und Remedy, sichergestellt. Tickets werden im entsprechenden ITSM-System erstellt und bei Bedarf mit Informationen aus der CMDB vor deren Synchronisation ins Partnersystem ergänzt. Der Ticket-Austausch über 1Gateway erfolgt, je nach Anforderung, mittels Push- oder Pull-Mechanismus. Updates wie Ticket-Status, selektive Work-Logs u.v.m., werden beidseitig nahezu in «real-time» à jour gehalten und tragen so zur Transparenz für die Kunden und den Betrieb bei.

Stufenweise Umsetzung mit 1Gateway

Auf die Vorteile von 1Gateway angesprochen, äussert sich Dennis Barth wie folgt:

Die komplexe Modellierung, respektive Verknüpfung der Ticket-Daten, erfolgt vollumfänglich im 1Gateway, ohne anspruchsvolle Anpassungen im jeweiligen ITSM-System - und ergänzt lachend - «mit 1Gateway ist alles möglich». Wesentlich ist weiter, dass wir dank 1Gateway in der Lage sind, in sogenannten Waves zu arbeiten. Damit kann die Migration etappiert werden, um die Last auf System und Benutzende zu kontrollieren, respektive kontinuierlich zu erhöhen. Während der «Migrationsphase Light» arbeiten Anwendende mit dem ihnen bekannten System. Zusätzlich haben Anwendende des Legacy-Systems Einsicht in die Darstellung der ihnen bekannten Informationen im neuen ITSM-System. Damit gewöhnen sich Benutzende einerseits an das neue System, andererseits werden mögliche Differenzen in der Information frühzeitig erkannt und behoben.

«Die Integrationsplattform 1Gateway überzeugt mich mit maximaler Flexibilität im Umgang mit neuen Anforderungen, Performance und Stabilität.»



Narinard Tanvirat,
Business Engineer, Swisscom

Narinard Tanvirat, Business Engineer, Swisscom, ergänzt: Das Produkt 1Gateway ist für unser Migrationsprojekt das perfekte Werkzeug. Die flexible Handhabung im Umgang mit neuen Anforderungen, aber auch die Bewältigung der kontinuierlich steigenden Zahl von Anwendenden und Tickets, konnten ohne Performance-Engpass im 1Gateway bewältigt werden. Bis heute hatten wir nicht einen Unterbruch aufgrund von 1Gateway zu verzeichnen. 1Gateway als Integrationsplattform überzeugt auf der ganzen Linie.

