

# USU als Service-Motor der Schweizerischen Post

Next Generation Service Management mit hoher Agilität



## Auf einen Blick

### Die Organisation

Die Schweizerische Post  
www.post.ch

### Branche

Kommunikation und Logistik

### Kennzahlen

IT-Unterstützung für über  
45.000 Anwender und 10.000  
Organisationseinheiten,  
Bereitstellung von rund 5.000  
Services auf Basis von über  
450.000 Systemen/CIs

### Lösung

USU IT Service Management  
USU Knowledge Management

### Herausforderung

Im Rahmen des Projektes „ICT-Zentralisierung“ sollen die bisherigen sieben IT-Einheiten sowie die heterogene Applikationslandschaft konsolidiert werden. Ziel ist es, das neue ITSM-Servicemodell mit einer integrierten Gesamtlösung zur Steuerung aller operativen Serviceprozesse umzusetzen. Dabei gilt es, das Service Level Management in einer sehr komplexen Servicestruktur mit ca. 5.000 Services und rund 400 SLAs auf- bzw. auszubauen. Außerdem soll das IT Financial Management mit den Disziplinen Kalkulation, Planung und IT-Leistungsverrechnung implementiert werden.

### Warum USU ausgewählt wurde

USU überzeugte bereits 2015 in einem fünftägigen „Proof of Concept“-Praxistest mit der höchsten fachlichen und funktionalen Abdeckung der Anforderungen. Ende 2017 entschied sich die Schweizerische Post erneut für die USU als Projektpartner aufgrund ihres Vertrauens in die hohe fachliche Kompetenz der USU Experten. Die USU Lösungen haben sich im produktiven Einsatz bewährt und ist eine zukunftsfähige Lösung, da sie selbstständig konfigurierbar und auch bei künftigen Anforderungen flexibel erweiterbar ist.

### Projektmeilensteine

- Projektstart im IT Service Management mit Anforderungsspezifikation für die ITIL®-Prozesse Incident Management, Problem Management, Service Level Management und IT Financial Management
- Anpassung und Implementierung von Valuation als operatives Tool für Incident Management und Problem Management
- Einführung der Module von USU IT Service Management für Service Level Management und IT Financial Management im Rahmen eines agilen Scrum-Verfahrens sowie Ablösung von Altsystemen
- USU unterstützt mit über 1.200 Personentagen die sukzessive Umsetzung des neuen Servicemodells mit enger Ausrichtung an den Business-Anforderungen und -Zielen

### Vorteile durch die USU Lösung

- USU IT Service Management ist die zentrale Schaltstelle in der konzernweit standardisierten Applikationslandschaft für die automatisierte Steuerung von End-to-End-Services
- Kostentransparenz in der Serviceerbringung und bei der Kostenverrechnung
- Hohe Zukunftsfähigkeit, Sicherheit und Flexibilität bei der Schnittstellenanbindung und -steuerung in einem dynamischen Umfeld
- Individuell konfigurierbare Dashboards bieten maßgeschneiderte Informationen und Kennzahlen für unterschiedliche Zielgruppen



© Die Schweizerische Post

Die Schweizerische Post entwickelt in den Bereichen Kommunikation, Logistik, Personenverkehr und Finanzdienstleistungen innovative Systemlösungen sowie modulare Produkte und Dienstleistungen. Mithilfe von USU IT Service Management erbringt die IT hierfür umfassende Support-Services, gewährleistet eine effiziente IT-Steuerung und sorgt für eine hohe Leistungsfähigkeit und Verfügbarkeit der IT-Dienstleistungen.

**» USU bewegt die Post! Denn Service Management ist nicht nur ein IT-Thema, sondern zieht sich als Kernelement durch alle Prozesse der Organisation. Im Zuge der Post-Ausrichtung zu einem ICT-Dienstleistungserbringer deckt USU IT Service Management alle Anforderungen an ein „State-of-the-Art“-ITSM-Tool ab. Das Projekt ist ein großartiger Erfolg.**

Markus Bacher, Leiter IT-Betrieb, Post CH AG

### **Neues kundenzentriertes Servicemodell**

Die Vision der Post lautet „Einfach mit System“. Die Dienstleisterin will Kunden Produkte und Services anbieten, die einfach und durchgängig funktionieren. Dies setzt ein kundenfokussiertes Denken und eine äußerst leistungsfähige und hoch verfügbare IT als

„Rückgrat“ voraus. Ein Großprojekt der Post zielte daher seit 2017 auf eine vollständige Restrukturierung und Zentralisierung der bislang verteilten IT-Organisationen. Das neue Betriebsmodell der Post ICT Organisation sah u. a. ein neues umfassendes Servicemodell vor, das im Rahmen des Teilprojekts „Operative Steuerung der ICT Post“, umgesetzt werden sollte. Dabei konnte sich USU als Lösungsanbieter für das IT-Servicemanagement ein weiteres Mal durchsetzen. Ausschlaggebend waren die guten Erfahrungen mit der Fachexpertise der USU Berater und im bisherigen Betrieb von USU IT Service Management sowie die Leistungsfähigkeit der USU Lösungen für die erweiterten Anforderungen.

### **Agiles Projektvorgehen**

Effizienzsteigerungen, Kostentransparenz und eine enge Verzahnung mit den Business-Bedürfnissen – das waren die Motive für eine Verschlinkung des Produktportfolios, um das Serviceangebot der Post künftig standardisiert abzubilden. Im Zuge der Konsolidierung der Applikationslandschaft sollte die Systemwelt rund um das führende Servicemanagement-Tool USU IT Service Management sukzessive von 18 auf 7 Systeme reduziert werden.

Die Vorgehensweise des Anfang 2018 gestarteten neuen Projekts orientierte sich an der Scrum-Methode. Auf der Agenda stand zunächst die Umsetzung der Prozesse Incident-, Problem-, Service Level- und Financial-Management. Für die ersten drei galt es, die bestehenden, produktiv laufenden Prozesse aus der Perspektive der neuen Rahmenbedingungen zu

hinterfragen und USU IT Service Management entsprechend anzupassen. Sogenannte „Sprints“ – also Arbeitsabschnitte von 3 Wochen – gliederten dabei den Projektverlauf und -fortschritt. Die Umsetzung der IT-Finanzthemen Planung, Kalkulation und Leistungsverrechnung lief parallel. Hierfür wurden zunächst die Spezifikationen festgelegt und anschließend in USU IT Service Management umgesetzt sowie einige Altsysteme abgelöst. Nach Tests, Schulungen und einem begleitenden organisatorischen Change Management konnte USU IT Service Management ab Mitte 2019 fristgerecht produktiv genutzt werden.

### **USU IT Service Management als führendes System**

Heute bildet USU IT Service Management als Framework für die zentrale Serviceautomation das Herzstück für die Steuerung der IT-Services bei der Schweizerischen Post. Der Servicedesk löst z. B. jeden Tag mehr als 1.000 Tickets durch Einsatz der integrierten aktiven Wissensdatenbank von USU Knowledge Management. IT-Servicetechniker im Außendienst nutzen die mobile

USU Anwendung im Incident- und Service-Request-Management. Bei der kontinuierlichen Analyse und Optimierung der Service- und Support-Prozesse unterstützen Reports mit vordefinierten kundenspezifischen Kennzahlen sowie Ad-hoc-Analysen.

Trotz der Fülle von etwa 5.000 Services, 400 spezifischen SLAs und einer komplexen Servicestruktur funktioniert die Abbildung und Erfüllung von Service Level Agreements (SLAs) reibungslos. Mit USU IT Service Management lassen sich bei jedem Incident – in Abhängigkeit von den jeweiligen Organisationseinheiten sowie Servicekategorien – die korrekten Reaktions- und Lösungszeiten ermitteln. Tritt eine Störung auf, erfolgt direkt in USU IT Service Management der Zugriff auf die Configuration Management Database (CMDB), die alle relevanten technischen und organisatorischen Informationen der etwa 450.000 IT-Systeme enthält. Außerdem ermöglicht es USU IT Service Management, die konzernweit konsolidierten IT-Finanzdaten und -Kostenströme zu planen, zu bewerten und zu steuern sowie konsolidierte Verrechnungsdaten an SAP zu liefern.



**Kontaktieren Sie uns –  
wir beraten Sie gerne.**

[www.usu.com](http://www.usu.com)



**Smart Businesses use USU**

[info@usu.com](mailto:info@usu.com) · [www.usu.com](http://www.usu.com)

**USU**