



«Während andere noch spezifizieren,  
ist Sevitec schon fertig!»

**Pius Estermann, Swisscom,  
Head of Custom Interaction Management (CIM) Delivery im Bereich Firmenkunden**

«Sevitec versteht es, die agile Entwicklungsart perfekt anzuwenden. Das muss heute so sein. Man kann im Projekt sofort loslegen und Sevitec macht prompt etwas daraus. Andere Partner sind hingegen überstrukturiert, wollen für alles detaillierte Spezifikationen und haben noch nicht einmal begonnen, wenn Sevitec schon fertig ist. Für uns ist diese Vorgehensweise enorm effizient und deshalb sind wir von Sevitec so fasziniert.»

**Sevitec ist seit 2006 für Swisscom als Lieferant im Bereich Customer Interaction Systems tätig:**

- Softwaretechnische Anbindung der Omnichannel Call Center Lösung GENESYS an die CRM-Infrastruktur vieler Firmenkunden aus allen Branchen (Desktop Integration Module)
- Visualisierungssoftware für die Darstellung der aktuellen Kundeninteraktionen und Wartezeiten in Call Centers
- Automatisierte Synchronisation von Userdaten zwischen Microsoft Active Directory und der Call Center Lösung
- Diverse Softwareprojekte im Bereich von Computer Telefonie-Integration und Managed Contact Center Services
- Mithilfe bei der Erfüllung der Service Level Agreement – Sevitec stellt den Third Level Support sicher
- Realisiert WebServices und Intranet-Applikationen basierend auf Microsoft .NET Framework



Swisscom ist das führende Telekommunikations- und eines der führenden IT-Unternehmen der Schweiz und bietet Privatkunden Breitbanddienste, Digital-TV, Mobilfunk und umfassende Services an. Im B2B Segment umfasst das Angebot Netz-, Cloud- und ICT-Dienstleistungen. Die Abteilung Customer Interaction Management bietet herstellerunabhängige, gemanagte Kontaktcenter-Lösungen im Outsourcing «in der Cloud» oder on Premise «beim Kunden installiert». Swisscom ist in diesem Bereich One-Stop-Shop-Provider und bietet End-to-End-Lösungen an. Die Abteilung mit rund 40 Mitarbeitenden erarbeitet heute ca. 16 Mio Umsatz pro Jahr, was einer Verdoppelung seit 2013 entspricht. Ihr Angebot ist «Plan-Build-Run», was bedeutet, dass in der eigenen Abteilung alle Phasen des Produkts angeboten werden: Akquise, Presales, Solutions Sales, Contracting, Entwicklung, Operation/Betrieb.

#### Ausgangslage

Bis 2006 wurde im Team «Adhoc-Software-Entwicklung» im Rahmen der Möglichkeiten getätigt. Dabei wurde ohne Entwicklungsprozesse und auf relativ tiefem Niveau gearbeitet, was nicht nachhaltig war. Ausser der Erstentwicklung konnten die anderen Phasen des Lifecycles nicht abgedeckt werden. Insbesondere die betrieblichen Anforderungen wurden nicht sichergestellt. Mit anfänglich kleinem Umsatz war dies eine passable Vorgehensweise, mit den heutigen Volumen wäre es undenkbar. Deshalb lässt die Swisscom Abteilung heute die Customized Software bei professionellen Firmen entwickeln, damit Lifecycle, Betrieb und Prozesse eingehalten werden.

#### Lösung

Die Entwicklungsmethodik «Fast Prototyping» kommt zur Anwendung: Swisscom will sehr schnell lauffähige Versionen, die man dann Schritt für Schritt näher an die Kundenbedürfnisse hin implementieren kann. Es sind keine reinen Lieferanten erwünscht, sondern Partner, die auch Ideen in die Projekte einbringen und welche Swisscom helfen, neue Entwicklungsschritte zu machen und frische Ideen für Kundenangebote zu generieren. Ein Beispiel: Auch wenn die verantwortlichen Personen bei Swisscom enorm unter Druck stehen und kaum Vorgaben liefern können, beginnt Sevitec schon mit vier bis fünf Stichworten und macht einen «PoC» daraus, der dann zusammen zum fertigen Produkt weiter entwickelt wird. Sevitec macht dabei oftmals «Extra-Miles», um eine perfekte Qualität zu erzielen.



swiss made  
software

#### Im Gespräch mit Pius Estermann, Head of Custom Interaction Management (CIM) Delivery im Bereich Firmenkunde

##### Wie empfinden Sie die Zusammenarbeit mit Sevitec?

«Ich muss Sevitec einen riesigen Kranz winden: Sevitec-Engineers sind zuverlässig, schnell, unkompliziert, kompetent und sie sind «lokale Partner», die schnell auch zum Endkunden vor Ort kommen, sofern es notwendig ist. Auch ganz wichtig: Wir verstehen uns perfekt, nicht irgendwie in Englisch, sondern auf Deutsch in der gleichen Zeitzone. Wir erhalten immer eine sehr gute Qualität. Sevitec hat noch nie Schrott geliefert. Das ist sehr wichtig, und wir haben da ganz andere Beispiele erlebt.»

##### Wie sehen Sie die Zukunft in der Zusammenarbeit?

«Gerne würden wir die Partnerschaft noch auf weitere Gebiete ausweiten und vertiefen. Stichworte dazu sind: Mobility Integration, Application Integration (OneConnex) und Document Creation (OneOffixx). Wir sehen da noch sehr viel Potenzial für uns!»