

## Success Story

### Erfolgreiche „Service Champion“ Einführung für den Swisscom Service Desk

- Helpdesk-Lösung für die Bearbeitung von über 4'000 Anfragen pro Monat realisiert
- 100% Flexibilität bei Ausfällen von Mitarbeitenden sichergestellt
- Monitoring vereinfacht und live Reports bereitgestellt
- Mitarbeiterschulungen, Trainings und Webinare durchgeführt

„Heute haben wir den Überblick – dank acc solutions!“

*Nils Kernen, Account Payables Management (Kreditorenmanagement), Swisscom*

#### Swisscom, marktführend in der vernetzten Welt



Swisscom (Schweiz) AG ist marktführend in der Schweizer Telekommunikationsbranche und ein führendes IT-Unternehmen. Seit der Gründung 1852 steht das Unternehmen an der technologischen Spitze. Mit der Tochterfirma Fastweb ist Swisscom die grösste Breitbandanbieterin in Italien. Swisscom beschäftigt rund 21'000 Mitarbeitende und generiert einen jährlichen Umsatz von 11.6 Mrd. CHF.

Das sagt Swisscom über acc solutions:

„acc solutions hat unsere Anforderungen professionell analysiert und unsere Prozesse im Service Champion optimal abgebildet. Dank der transparenten Kommunikation haben sich die Erstauskünfte massiv verbessert. Über die Jahre konnten wir auch die Anzahl Reklamationen stark reduzieren.“

*Nils Kernen  
Account Payables Management (Kreditorenmanagement), Swisscom*

#### Die Menge der Anfragen bewältigen

Das Service Desk Management von Swisscom kämpfte 2010 mit den folgenden Herausforderungen:

- Bearbeitung von über 4'000 Anfragen von internen Mitarbeitenden und Partnerunternehmen pro Monat
- Sicherstellung einer einheitlichen und effizienten Bearbeitung der Anfragen durch rund 80 Mitarbeitende, z. T. Teilzeitangestellten
- Schaffung von Transparenz über verschiedene Standorte (Bern, Zürich, Sion)
- Ermöglichung von einfachen Übergaben bei Arbeitsrotationen und Absenzen
- Reduktion der Reklamationen von Mitarbeitenden und Partnerunternehmen
- Verringerung der Anzahl Anfragen durch gezielte Analysen und Lösungsfindungen (Root Cause Analyse)

Die Challenge beim Service Desk von Swisscom hat acc solutions mit grossem Elan angepackt. Durch den Einsatz vom Service Champion konnten Abläufe vereinfacht werden. Zudem wurden Verantwortlichkeiten klar definiert und dokumentiert. Die Servicedesk-Lösung hat die Transparenz stark gesteigert. Die Effizienzsteigerung hat sich zudem positiv auf die Motivation der Mitarbeitenden ausgewirkt.



## A) Geschäftsprozesslösungen mit dem Service Champion:



### 1. Service Desk Lösung für Kundenanfragen

- Zentraler Team-Posteingang für effiziente Triage von Anfragen
- Ticketing-Tool für die Nachverfolgung von Korrespondenzen zur Lösung von Anfragen
- Strukturiertes Rollenmodell für dynamische Zuteilung der Aufgaben unter Arbeitsgruppen
- Web-Formular für direkte und vereinfachte Anfragen durch Partner und Kunden im Internet

### 2. Reporting Modul

- Datawarehouse-Lösung für mehrdimensionale Sicht auf Anfragen, Mitarbeitende, Kunden, etc.
- Cockpits mit KPIs zu diversen Parametern, z.B. Anzahl Anfragen, Bearbeitungsdauer, SLA, usw.

## B) Der Nutzen für Swisscom:

Dank dem Service Champion wurde die Transparenz der Geschäftsfälle erhöht. Durch gezielte Weiterbildungen wurde die Lösungsqualität erhöht. Mit Hilfe der Tickets werden die Anfragen nun effizient und schnell abgearbeitet. Die Mitarbeitenden beim Service Desk sind sehr zufrieden mit der Lösung und dem Fortschritt.

### 1. Effizienzsteigerung

Die zentrale Mailbox-Lösung des Service Champions ermöglicht es, Arbeitsrhythmen zwischen Arbeitsgruppen einzuführen. Da die Mitarbeitenden stets Zugriff auf alle Anfragen haben, können sie zu jederzeit 100% Auskunft an Dritte geben. Dies verhindert Leerlauf und unnötige Rückfragen im Team.

### 2. Kontrolle und Führung

Heute gehen Dank Service Champion keine Anfragen mehr verloren. Die Verantwortlichkeiten im Team sind klar geregelt. Die Güte der Bearbeitung von Tickets durch einzelne Mitarbeitende ist ersichtlich. Verbesserungen werden regelmässig besprochen und eingearbeitet.

### 3. Qualitätssteigerung

Die Reporting-Funktion ermöglicht die gezielte Aggregation und Analyse der gesammelten Daten. Dadurch identifiziert das Team vom Service Desk Swisscom verschiedene Muster von Reklamationen und reduziert Fehler an der Quelle.

„Meine Kollegen und ich schätzen die Arbeit von acc solutions sehr. Den Service Champion konnten wir exakt unseren Wünschen entsprechend anpassen. So wurde unseren Service Desk für interne und externe Anfragen optimiert. Wir sind auch begeistert vom Support und danken acc solutions herzlich für das grosse Engagement – vor Ort, sowie auch über die Service Hotline.“

*Markus Raucherstein  
Stv. Leitung Account Payables  
(Kreditorenmanagement), Swisscom*

### Weitere Informationen:

[www.acc-solutions.ch](http://www.acc-solutions.ch)  
[www.swisscom.ch](http://www.swisscom.ch)

### Kontakt:

Roger Müller, Gründer & CEO  
E-Mail: [roger.mueller@acc-solutions.ch](mailto:roger.mueller@acc-solutions.ch)  
Mobile: +41 79 234 44 56  
Fixnet: +41 52 222 44 00

### Weitere Artikel & Success Stories:

<https://www.acc-solutions.ch/success-stories/>