

# @ a glance!

***Wir sind ein kleines Unternehmen und bieten kleine Lösungen - für kleine Probleme. Grosse Probleme lassen wir durch frühzeitiges Eingreifen schon gar nicht entstehen.***

Wir beginnen mit Bedürfnis-, Situations- und Zweckanalyse, erarbeiten ein Realisierungskonzept und entwickeln darauf basierend Prozesse, Organisationen und Software. Dabei stehen die Menschen und ihr Verhalten von heute und morgen immer im Zentrum. Wenn Sie wollen, übernehmen wir Führungsaufgaben während des Veränderungsprozesses. Dafür, dass Sie die gewünschte Wirkung erzielen.

Klein, aber fein; wir sind stolz auf unsere Arbeit und lassen uns gerne an den erzielten Resultaten messen.

wetbasement GmbH (wb)  
Chrummacher 22  
3202 Frauenkappelen

+41 31 920 10 42 (fixnet)  
+41 31 920 10 44 (fax)  
+41 79 300 03 09 (mobile)  
info@wetbasement.ch, www.wetbasement.ch



*In unserem Magazin «@ a glance!» stellen wir von Zeit zu Zeit die Erfolge unserer Kunden vor. Diesmal zeigen wir wie «Anwendung und Entwicklung der Performance Management Methodik» der Swisscom IT Services AG.*

# @ a glance!

***Auf dem Weg zum Service Champion beschloss die Swisscom AG die Leistungsfähigkeit der eingesetzten prozessunterstützenden Informatik zu verbessern. Dabei wurde konsequent ein neuer Ansatz verfolgt: Relevant sind die Zeiten, in denen ein Mitarbeiter wegen einem Computersystem warten muss.***

## ***Das exzellente Tool ...***

Die Wartezeiten können reduziert werden wenn man weiss, wo und wieso die Verzögerungen entstehen.

Swisscom IT Services AG (SCIS) entwickelte im Auftrag von Swisscom AG entsprechende Methoden und Werkzeuge. Sie verfügt z. B. mit dem «Client Performance Viewer» (CPV) über ein bewährtes Instrumente zum Vervollständigen der individuell wahrgenommenen Wartezeiten mit tatsächlich gemessenen Werten.

Kundenspezifische statistische Analysen über beliebige Zeiträume geben Auskunft über die Ausprägung der Wartezeiten. Die Spezialisten bei SCIS sorgen dafür, dass die Gründe für schlechte Leistungen verstanden werden können - in der Organisation entwickelt sich dementsprechend eine gemeinsame Sprache.

## ***... für «Performance Management»***

Mit Hilfe der «Performance Management» Methodik werden die Ursachen analysiert, das Wunschverhalten definiert und ein Weg zum Schliessen der Lücken aufgezeigt. Das standardisierte Vorgehen bringt Transparenz und ermöglicht dem Management und den Spezialisten fundierte Entscheide zu fällen.

## ***Der Beitrag von wb***

wb erhielt den Auftrag 23 konkret gemeldete Problemstellungen in den Call Centers der Swisscom AG zu analysieren, daraus Verbesserungsvorschläge zu generieren und Erfolge aufzuzeigen.

Aus dieser praktischen Anwendung des CPV sollte die erwähnte generische «Performance Management» Methodik entwickelt werden. Die Kunden der SCIS sollen diese mittelfristig autonom einsetzen können.

## ***Das Resultat***

Die 23 Fälle wurden analysiert. Verbesserungsideen wurden in einem Portfolio mit Angaben von geschätztem Nutzen und Investitionen dargestellt. Jeder Fall wurde strukturiert beschrieben. Ein Vorgehen zum Priorisieren und Entschieden wurde entwickelt.



*Markus Kämpfer geschäftsführender Inhaber von wb stellt die Fallstudie «Performance Management» Methodik vor.*

Die gemachten Erfahrungen wurden dokumentiert. Mittels Formularen und Coaching von «Performance Managern» wurde das Wissen des «wie's» in den täglichen Betrieb der Call Centers transferiert.

Diese betreiben heute im Rahmen des ITIL-Prozesses «Problem Management» ein ausgeklügeltes «Performance Management» – ein wichtiger Schritt für Swisscom AG in Richtung Service Champion!