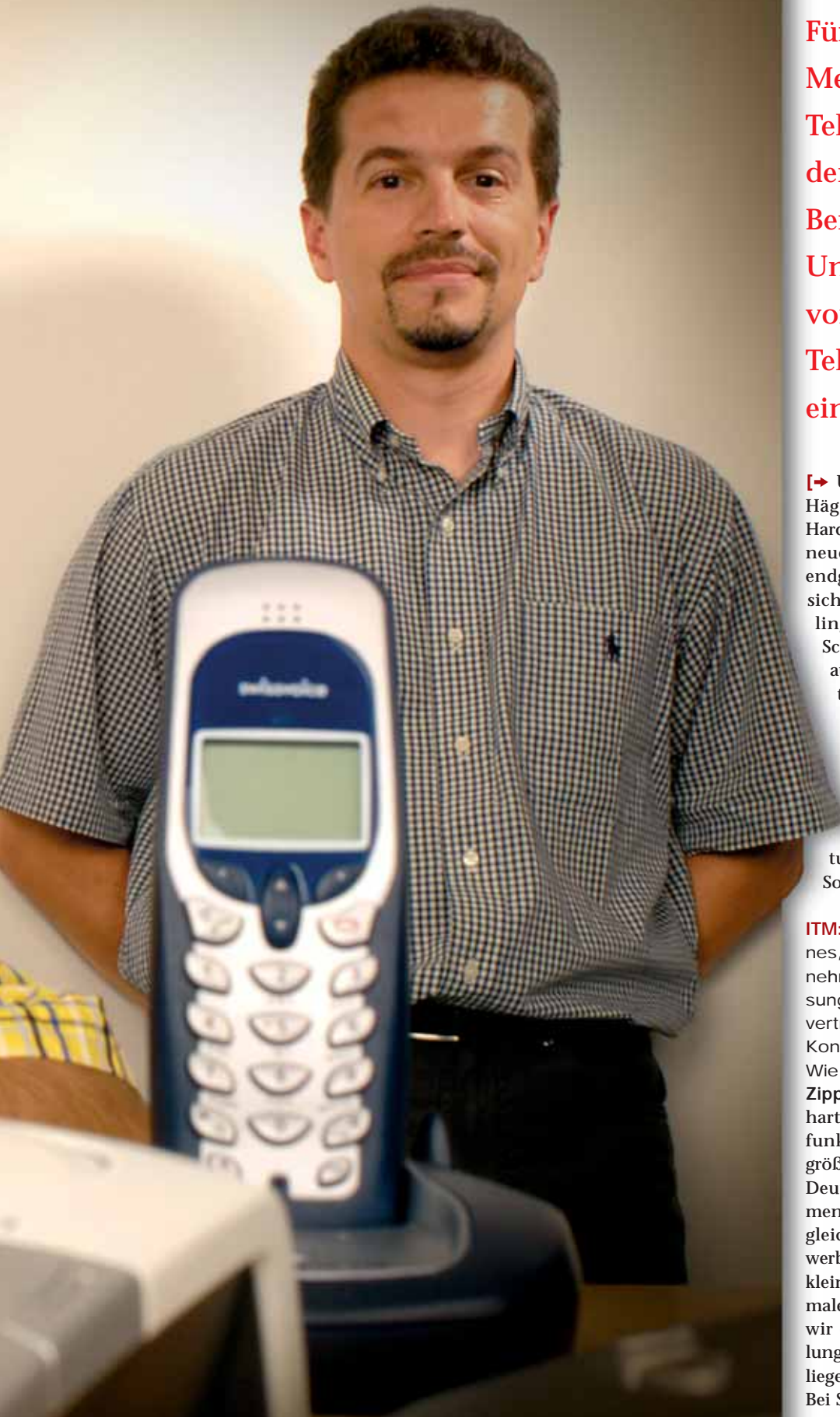


Swissvoice:

Im Wettbewerb mit Weltkonzernen



Für die meisten Menschen ist ein Telefon ein Gerät, mit dem sie telefonieren. Bei dem Schweizer Unternehmen Swissvoice hingegen ist ein Telefon immer gleich ein Projekt.

➔ Und da der TK-Spezialist mit Sitz in Hägendorf innerhalb eines Jahres die Hard- und Softwareentwicklung von 12 neuen Projekten – sprich: Telefonendgeräten – starten musste, sah man sich nach einer neuen Projektcontrolling-Lösung um. Fündig wurden die Schweizer schließlich bei 3pleP, einem auf Projekt-Management und –Controlling spezialisierten Freiburger IT-Unternehmen. Über die Gründe der Auswahl und die mit der Software-Einführung verbundenen Ziele sprachen wir mit Andreas Zipp (re.), Chief Technology Officer und Mitglied der Geschäftsleitung, und Norbert Dippong, Head of Software Development.

ITM: Herr Zipp, Swissvoice ist ein kleines, aber erfolgreiches Unternehmen, das Telekommunikationslösungen entwickelt und europaweit vertreibt und das in Konkurrenz zu Konzernen wie Siemens und Phillips: Wie schaffen Sie das?

Zipp: Wir müssen tatsächlich in einem harten Wettbewerb bestehen, aber das funktioniert sehr gut. So kommt der größte Teil der neuen ISDN-Linie für die Deutsche Telekom nicht etwa von Siemens, sondern von Swissvoice. Im Vergleich zu den meisten unserer Wettbewerber haben wir den Vorteil, dass wir klein und flexibel sind und somit maximalen Service bieten können. So haben wir einen Mitarbeiter in der Entwicklung, der sich ausschließlich um die Anliegen der Deutschen Telekom kümmert. Bei Störfällen mit unseren Geräten kön-

nen wir dem Kunden dann mit einer Reaktionszeit von etwa zwei Stunden erste Ergebnisse präsentieren.

ITM: Wie würden Sie das Geschäft von Swissvoice beschreiben? Womit verdienen Sie Ihr Geld?

Zipp: Unser Kerngeschäft besteht aus Telekommunikationslösungen, die wir den großen europäischen Telekommunikations-Unternehmen wie Swisscom, British Telecom, Deutsche Telekom und France Telecom anbieten. Gemeinsam mit ihnen schaffen wir Lösungen, wobei wir die Co-Entwicklung von TK-Produkten übernehmen.

Beispielweise kommt British Telecom mit einer Idee auf uns zu und erkundigt sich nach der Machbarkeit und eventuell auftretenden Problemen. Swissvoice analysiert dieses Vorhaben und macht dazu Vorschläge; in der Regel vergehen danach neun bis zwölf Monate, bis das fertige Neuprodukt bei British Telecom in den Verkauf kommt. Diese Lösungen werden dann auch anderen TK-Unternehmen angeboten, die nicht über die Größe einer British Telecom verfügen.

Es handelt sich dabei um kleinere Stückzahlen, da wir uns aber in der Entwicklung um größtmögliche Modularität bemühen, ist dies dennoch sehr rentabel. Unser Ziel ist es, ein Produkt einer Vielzahl von Unternehmen anbieten und schnell realisieren zu können, bei relativ geringen zusätzlichen Entwicklungskosten.

ITM: Herr Dippong, die IT dürfte für Ihr Geschäft eine überlebenswichtige Rolle spielen; was genau war der Anlass für die Anschaffung eines neuen Projektcontrolling-Systems?

Dippong: Der Hauptgrund war, dass wir eine projektübergreifende Planung haben wollten und zwar über die Termine, die Ressourcenauslastung und den Ressourcenbedarf sowie über die Kosten hinweg. Bei einer Vielzahl von parallel laufenden Projekten hatten wir vor der 3pleP-Einführung MS Project im Einsatz. Dabei konnte die Ressourcenauslastung nur beherrscht werden, indem wir alle Projekte in einem MS Project File zusammenführten, an dem wiederum – sprich an der Planung – nur eine Person gleichzeitig arbeiten konnte.

Dieser Zustand war sehr unbefriedigend. Und die projektübergreifende Pla-

nung und das Synchronisieren der Projekte verliefen nie einwandfrei. Der konkrete Anlass für die Anschaffung einer neuen Projekt-Controlling-Lösung war, dass Swissvoice innerhalb eines Jahres die Hard- und Softwareentwicklung von 12 neuen Projekten, sprich Telefonendgeräten, gestartet hat; dabei wurden an 23 neu eingestellte Mitarbeiter Aufträge vergeben. Diese 23 neuen Arbeitsplätze haben sich aus Festeinstellungen, aus befristeten Einstellungen sowie aus externen Dienstleistern zusammengesetzt. Geplant und gesteuert wurden und werden die Arbeiten inklusive Dienstleister von uns selbst...

Zipp: ...parallel zur Projektierung der 12 neuen Telefonendgeräte, wobei einzelne Projekte mit 20 Mann an die anderthalb Jahre dauern können, haben wir bei der Softwareentwicklung einen Plattformwechsel vollzogen. Dabei haben wir unsere Arbeitsphilosophie, den Aufbau und die Architektur unserer Software grundlegend erneuert. Um noch effizienter zu programmieren, haben wir selbst eine Reihe von Tools entwickelt und die Architektur derart verändert, dass wir heute ein wesentlich flexibleres MMI (Man Machine Interface) besitzen. Dies erlaubt uns wiederum eine nahezu optimale Anpassung an die zahlreichen, verschiedenen Kundenwünsche. Wie dieser Wechsel technologisch genau aussieht, darüber darf ich nichts sagen, da hierzu momentan ein Patentantrag läuft.

ITM: Welche Anforderungen musste das neue System erfüllen, wie hoch lag die Messlatte?

Dippong: Das Wichtigste war, mit dem System projektübergreifend operieren zu können. Ebenso mussten Kriterien erfüllt sein wie Projekt- und Ressourcenplanung, Übersicht zur Ressourcenauslastung in einem Zeitfenster bis zu einem Jahr, Projektkosten, Online-Zeiterfassung auf Taskebene, synchroner Zugriff auf die einzelnen Projekte sowie Erzeugung von Prozessstandards.

Gerade das Thema ‚Ressourcenauslastung‘ ist unter betriebswirtschaftlichen Aspekten extrem wichtig für uns, egal ob auf die ganze Entwicklungs-Crew, auf die Software-Linie, auf die Hardware-Schiene oder auf einzelne Spezialisten bezogen. Weiter wollten wir mit der neuen Lösung unsere Projektkosten ohne großen zeitlichen Aufwand berech-

nen können. Und die jetzt erstellten Prozessstandards dienen dazu, dass nicht jeder Projektleiter seine Projekte unterschiedlich, sondern nach vorgegebenen, bewährten Modellen einheitlich plant.



SWISSVOICE

++ Swissvoice entwickelt und vertreibt innovative Telekommunikationslösungen für den europäischen Markt. Gegründet wurde Swissvoice 2001 im Rahmen einer Ausgliederung aus dem Ascom-Konzern und gehört heute zur Oristano-Gruppe mit Sitz in Lugano.

Am Hauptsitz in Hägendorf, Schweiz, und in den Tochtergesellschaften in Frankreich und Polen beschäftigt Swissvoice 110 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in 2004 einen Umsatz von 104 Mio. Schweizer Franken (etwa 67 Mio. Euro) erwirtschafteten. Zu den Kunden zählen u.a. British Telecom, T-Com, France Telecom, Belgacom und Swisscom. Unter dem Markennamen ‚Swissvoice‘ bietet das mittelständische Unternehmen selbst Telefonendgeräte an, die direkt über den Retailhandel vertrieben werden. ++

ANDREAS ZIPP (LINKS)

Alter: 38

Familienstand: verheiratet

Position: Chief Technical Officer bei der Swissvoice AG

Beruflicher Werdegang: Technische Leitungsfunktionen in Unternehmen der Telekommunikation, Unterhaltungselektronik und des Rundfunks

Hobbys: aktiver Oboist, Windsurfen

NORBERT DIPPONG

Alter: 43

Familienstand: ledig

Position: Head of Software Development bei der Swissvoice AG

Beruflicher Werdegang: Entwicklungsingenieur, Gesamt-Projektleiter in der Messtechnik und Software-Leiter in der Telekommunikationsbranche

Hobbys: Leichtathletik (Präsident und Trainer), Gesang und Kabarett-Gruppe

So gibt es Prozessmodelle für Länder-einführungen, für Entwicklungsprojekte, für Hand Set und Basisstation, für ein Software-Modul und schließlich noch für das Change Management, also bei Veränderungen an bestehenden Produkten oder in laufenden Projekten. Diese Prozessmodelle garantieren uns einen sauberen und sicheren Ablauf, unabhängig vom Projektleiter...

ITM: ...das klingt ja fast nach einem Businessmodell!

Zipp: In der Tat! Alles in allem ist die Summe dieser Prozessmodelle so etwas wie ein Geschäftsmodell für den Bereich Entwicklung bei Swissvoice. Zudem besitzen wir nun ein hervorragendes Frühwarnsystem: Wenn in einem Projekt etwas aus dem Ruder läuft, können wir frühzeitig Gegenmaßnahmen ergreifen. Und: Seit der Nutzung von 3pleP stimmen Planung und Wirklichkeit stärker überein, weil einfach die Qualität der Planung besser geworden ist.

ITM: Herr Dippong, welche Erfahrungen haben Sie als Verantwortlicher für die Einführung der Lösung in dieser Zeit gemacht? Wo lag die größte Herausforderung?



Dippong: Mit Stand heute ist die Akzeptanz für die neue Projekt-Management-Software gänzlich vorhanden, denn die 44 Mitarbeiter, die mit ihr arbeiten, sehen jetzt die Vorteile für die Planung und Steuerung der eigenen Projekte.

Der schwierigste Teil der Einführung war, die Mitarbeiter davon zu überzeugen, 3pleP auch wirklich zu nutzen. Der Mehraufwand der Mitarbeiter beim Umgang mit einem neuen Tool – parallel zum Alltagsgeschäft – war die größte Hürde bei der sukzessiven Einführung der Lösung. Jedoch baute die frühe Einbindung der Benutzer in die Definition der Prozessmodelle einige Widerstände ab und war ein wichtiger Baustein bei der

Implementierung, die in acht Monaten über die Bühne ging.

ITM: Herr Zipp, nun arbeiten Sie schon über ein Jahr mit der neuen Lösung. Wie beurteilen Sie heute die Anschaffung und den damit verbundenen Nutzen für Ihr Unternehmen?

Zipp: Ohne eine projektübergreifende Planung hätte Swissvoice mittel- und kurzfristig auf verlorenem Posten gestanden. Weiter haben wir mit der Ressourcenplanung ein ganz starkes Management-Instrument für unser Entwicklungsgeschäft, mit der wir auf Knopfdruck die Auslastung der einzel-



nen Mitarbeiter in allen Projekten einsetzen können. Die Quantifizierung der Auslastung hier vor Ort ist auf der Basis der Budgetplanung umso wichtiger, als dass wir vorausschauend, rechtzeitig, und in der richtigen Anzahl die benötigten externen Arbeitskräfte für ein Projekt bereitstellen müssen. Das ist ein wichtiger und unerlässlicher Teil unserer Rentabilitäts- und Wirtschaftlichkeitsplanung von Projekten. Auch für die Kosten- und Aufwandsabschätzung bei einer Kundenanfrage kommt 3pleP zum Tragen. Wir setzen dann ein Projekt auf Basis der vorhandenen, passenden Prozessmodelle auf, das aber erst bei Kundenauftrag aktiviert wird. Dies ermöglicht uns

eine sehr genaue Kostenschätzung für das entsprechende Angebot.

Dippong: Aber auch die Standardprojektplanung sowie die Termineinhaltung sind von größter Bedeutung für uns. Wir sind zwar mit der neuen Software nicht ‚pünktlicher‘ geworden, schaffen dafür im Vergleich zu früher aber wesentlich mehr Projekte in der vorgegebenen Zeit. Mit MS Project hätten wir heute keine Übersicht mehr über alle Projekte.

Ein weiteres Plus ist die Kostenkontrolle. Per Mausklick lassen sich die Kosten eines Projekts etwa auf die Crew, auf einen Monat oder auf ein Jahr bezogen schnell und einfach darstellen. Und wir können mit 3pleP unsere tatsächlichen

Kosten reduzieren, denn die Lösung ermöglicht, die Ressourcen flexibel, optimal und deswegen auch kostengünstig einzusetzen. Zudem nutzen wir 3pleP als Reporting-System für unser Management: in einer Übersicht, in der alle freigegebenen Projekte und Kostenträger enthalten sind, sehen wir die laufenden Kosten, die budgetierten Kosten und den gestemmen Anteil des einzelnen Projekts.

ITM: Ist Swissvoice in der Summe heute leistungsfähiger, Herr Zipp? Denn auch der TK-Markt wird sich verändern und neue Herausforderungen an die Unternehmen stellen, sind Sie gerüstet?

Zipp: Die 3pleP Project Suite hilft uns, besser und schneller zu planen. So können wir heute mit Kundenanfragen auf Basis unserer Auslastung schnell, einfach analysieren und die Realisierung in einem bestimmten Zeitfenster simulieren. Dabei gehen wir davon aus, dass der und der Auftrag kommt, und können sehen, was dann genau mit den vorhandenen, freien Kapazitäten machbar ist oder nicht oder zu einem späteren Zeitpunkt. Wir spielen auch Alternativen durch, prüfen, ob wir laufende Projekte verschieben können, ob wir externe Mitarbeiter hinzuziehen müssen, rechnen alles wieder durch, bis wir schließlich eine Lösung gefunden haben und dem Kunden ein konkretes Angebot machen können. Und dies alles geschieht auf der Grundlage der Daten im 3pleP-System.

Dippong: Was die Weiterentwicklung des TK-Marktes anbelangt, denke ich, dass wir es in fünf Jahren nur noch mit Internet-Telefonie zu tun haben werden, getrieben von Angeboten wie Flat Rate-Telefonie der großen Internet-Provider. Dann werden auch die verbindungsabhängigen Gebühren der Vergangenheit angehören. Heute schon kann man über eine Fritzbox mit einem handelsüblichen Telefon via Internet telefonieren. Und das ist für uns die große Herausforderung: mit dieser Entwicklung – bei gleichzeitig sinkenden Preisen – mitzuhalten. Mit der Anschaffung der Projektcontrolling-Lösung sind wir diesem Ziel auf der betriebswirtschaftlichen Seite und mit unserer langjährigen Expertise auf dem Gebiet von Voice-over-IP auch auf der technologischen Seite schon ein großes Stück näher gekommen. ◀

Tino Böhler

IT

MITTEL
STAND

IT-BUSINESS IM MITTELSTAND

IM INTERVIEW:

Andreas Zipp (re.), Chief Technology Officer und Mitglied der Geschäftsführung beim Schweizer Unternehmen Swissvoice, und Norbert Dippong, Head of Software Development

Seite 20

IT-OFFSHORING

Keine Clubveranstaltung der Großunternehmen

Seite 26

DOKUMENTEN-MANAGEMENT

Volle Postkörbe gehören der Vergangenheit an

Seite 42

IT-SICHERHEIT

Der Mittelstand verkürzt die Ausfallzeiten

Seite 52

Swissvoice:

Im Wettbewerb mit Weltkonzernen

Sonderdruck für:

3pleP ■ Application GmbH ■ Am Predigertor 1 ■ 79098 Freiburg

Tel.: +49(0)761-13788-0 ■ Fax: +49(0)761-13788-29

info@3plep.com ■ www.3plep.com

3pleP

