

KUNDENINTERVIEW

Cisco implementiert erfolgreich einen umfassenden, voll integrierten Cloud-Service für die Geschäftskundenwelt der Swisscom

Im Jahr 2011 entschied sich Swisscom, erste – zunächst interne – Anstrengungen in Richtung Dynamic Computing Services zu unternehmen. Schon bald wurde jedoch klar, dass sich dieses Vorhaben – den Geschäftskunden einen voll integrierten, flexiblen und hoch leistungsfähigen Cloud-Service zu offerieren – mit seinen gesamten Ausprägungen nur mit Unterstützung eines erfahrenen Vendors realisieren lässt, der tiefgreifende Erfahrungen in der Entwicklung und Optimierung von Cloud-Lösungen mitbringt. Nach intensivem Auswahlverfahren entschied sich Swisscom für Cisco als Partner.



So dynamisch wie sich die IT-Welt heute präsentiert, so dynamisch vollzog sich auch das Projekt – galt es doch für Cisco neben den hohen technologischen Anforderungen auch zwei unterschiedliche Firmenkulturen in diesem Vorhaben zu vereinen. Nach einigen Projekturbulenzen wechselte Cisco kuzerhand die Projektleitung aus und nahm Felix Moser von Project Competence mit ins Boot. Fast zeitgleich übernahm Markus Hug, der in früheren Jahren selbst bei Swisscom tätig war, als Interner die Verantwortung für die Programmleitung. Wir haben uns einige Wochen nach erfolgreichem Projektabschluss mit Markus Hug unterhalten.

Herr Hug, das Kundenprojekt mit Swisscom ist abgeschlossen. Erleichtert und zufrieden?

Markus Hug: Ja, so kann man es sicherlich zusammenfassen. Es war ein technologisch hoch anspruchsvolles und sehr komplexes Projekt, das unter permanentem Termindruck stand. Das wussten wir aber bereits im Vorfeld. Entsprechend haben wir auch im Verlauf des Projektes allerlei erlebt, Höhen und Tiefen – wie das eben bei Projekten oft der Fall ist. Aber schlussendlich konnten wir eine zufriedenstellende und zukunftsweisende Lösung für Swisscom realisieren, die mittlerweile für das Businesskundensegment auch live geschaltet ist und sogar zukünftig sukzessive weiter ausgebaut werden soll.

Nochmals ein Schritt zurück: Können Sie in Kürze den Inhalt dieses Kundenprojektes umreissen?

Swisscom plante – im ersten Schritt zunächst für ihre Businesskunden – neue, schnelle, sichere und flexible Cloud-Services anzubieten, d.h. die Kunden sollen zukünftig einfach und flexibel diverse Server-, Storage-, Networking- und Rechnerleistungen via Cloud beziehen können, abrechenbar nach Usage oder Subscription via Telefonrechnung. Dafür hat Swisscom zunächst an einer eigenen Lösung gearbeitet, dann aber schnell gemerkt, dass man bei einer vollumfänglichen Realisierung an Grenzen stösst. So kam es zur Ausschreibung des Projekts.

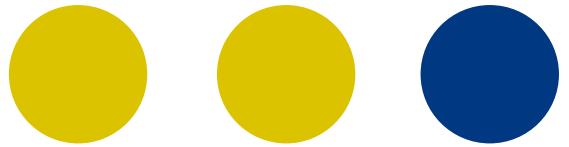
Warum glauben Sie, hat Cisco den Zuschlag für diesen Auftrag erhalten?

Wir haben sehr viel investiert in das Proof-of-concept, um dem Swisscom-Team die gesamte Breite der Möglichkeiten aufzuzeigen, und wie wir das Geplante konkret umsetzen würden. Und ich denke, wir waren auch die einzigen Anbieter, die eine wirklich dynamische und auf die Kundenbedürfnisse flexibel ausrichtbare Cloud-Lösung offeriert haben.

Wo lagen die grössten Herausforderungen in diesem Projekt?

Zunächst im Thema selbst. Grundsätzlich ist die gesamte Cloud-Technologie immer noch neu und ist hierzulande erst am Anfang. In den USA haben wir bereits viele Lösungen realisiert, aber in Europa hinkt der Markt – sprich was konkret realisierte Kundenlösungen angeht – immer noch hinterher. D.h. wir





bewegen uns hier in einem hochmodernen, aber auch sehr herausfordernden neuen IT-Umfeld. Dazu kommt, dass Cisco klassisch vom Netzwerkausrüster und Produktgeschäft her kommt. Mit dem Cloudansatz gewinnt jedoch die eigentliche Software- und Applikationsentwicklung – nicht zuletzt auch in Zusammenhang mit dem gesamten Customizing – eine viel grössere Bedeutung. Und gerade in diesem vorliegenden Projekt steckt viel neue Software drin. Und schlussendlich galt es auch, einen fix vordefinierten Termin einzuhalten. Swisscom hatte klare Vorstellungen, wann der neue Cloud-Service im Markt lanciert werden sollte.

Also auch für Cisco intern ein Projekt von hohem Stellenwert?

Das kann man wohl sagen. Cisco hat für sich eine klare Wachstumsstrategie im Cloud-Bereich definiert und entsprechend geniesst dieses Projekt auch bei uns intern einen sehr hohen Stellenwert. So waren zum Beispiel unsererseits im Coreteam des Projekts einige der weltweit führenden Cloud Engineers und Spezialisten mit involviert.

zing, die End-to-end Solution Integration und natürlich schlussendlich das Go-to-market im Mittelpunkt. Das war auch der Zeitpunkt, als Project Competence dazugestossen ist und Felix Moser die Projektleitung von «Northbound» übernommen hat.

Warum haben Sie sich für die externe Besetzung der Projektleitung entschieden?

Wir haben erkannt, dass der virtuell verteilte Projektansatz von Cisco nicht in allen Fällen zielführend ist und immer wieder zu Missverständnissen in der Kommunikation führte. Es war klar, dass wir gerade in dieser Phase des Projekts unbedingt einen lokalen Projektleiter benötigen, der das lokale, das Schweizer Business kennt, der lokale Verbindungen hat, der uns

« Grundsätzlich wurde uns allen schnell klar, dass wir mit Felix Moser von Project Competence einen Senior Project Manager mit grosser Erfahrung ins Boot geholt hatten, der sein Business bestens versteht. »

und vor allem die Sichtweise des Kunden versteht und der gleichzeitig eine grosse Erfahrung in Sachen Projektleitung mitbringt – denn das Projekt lief zu diesem Zeitpunkt ja auf Hochtouren und so gab es eigentlich keine Zeit, um sich in das Vorhandene einzuarbeiten.

D.h. es ging auch darum, mit diesem Schritt eine Projekteskalation zu verhindern?

Ja, das Projekt war zu diesem Zeitpunkt etwas in Schieflage geraten. Wir hatten zwar die vielen Cloud- und Solution-Experten mit an Bord, aber wir haben den Kulturaspekt etwas unterschätzt. Swisscom ist naturgegeben ein eher lokal bzw. national ausgerichtetes Unternehmen, mit dem unser eher virtueller Ansatz der Zusammenarbeit nicht in jeder Hinsicht kompatibel ist. Und es bedarf doch einiges an Erfahrung, um mit Offshore-Entwicklungsteams richtig umzugehen und diese effizient einzusetzen. Da spielen sehr viele arbeitskulturelle Aspekte mit rein.

D.h. man hat versucht, einen «Big Change» einzuleiten, um das Projekt wieder auf Kurs zu bringen?

Ja, zum einen durch den Zuzug von Project Competence bzw. Felix Moser sowie zeitlich kurz darauf folgend mit der Übernahme der Programmleitung durch mich. Beides ist sicherlich unter dem Aspekt zu sehen, die lokalen Anforderungen besser abdecken zu können und die gesamte Kommunikation und das Vertrauen wieder zu verbessern; wobei es vor allem darum ging, eine Brücke zu bilden zwischen dem



Foto: Cisco

Wie genau gestaltete sich der zeitliche Ablauf?

Mitte 2011 haben wir mit dem Proof-of-concept begonnen und diesem drei bis vier Monate gewidmet. Nach dem Zuschlag begann im Januar/Februar 2012 die Pilotphase, in der quasi die gesamten Grundfunktionen ausgetestet wurden. Gegen Ende 2012 ging es dann um die konkrete Implementierung, die wir im Rahmen des Nachfolgeprojekts «Northbound» umgesetzt haben. Dabei standen die vollständige Integration von Fullfilment, Assurance, Billing, die Einbettung der Lösung in die IT-Landschaft der Swisscom, das Customi-

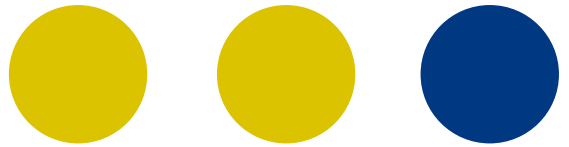


Foto: Cisco



Kunden und unseren Offshore-Entwicklerteams. Man muss wissen, dass die Arbeitskultur zum Beispiel in Indien eine völlig andere ist als bei uns. Und da kann schon mal einiges falsch verstanden werden. Entsprechend bedarf es wie eine Art Übersetzung von dem, was hier mit dem Kunden und im Rahmen des Projekts besprochen wird und was dann gegenüber den Engineering Teams kommuniziert wird – und natürlich auch umgekehrt. Diese kleinen, aber feinen Unterschiede gilt es gezielt herauszuarbeiten und zu tracken.

Was gab den Ausschlag, Project Competence mit beizuziehen?

Der Auswahlentscheid fiel vor meinem Engagement im Projekt, aber ich weiss, dass Project Competence bzw. Felix Moser bei uns im Haus bekannt sind und auch in der Vergangenheit bereits Projekte bei uns geleitet haben. Felix Moser selbst verfügt zudem über weitreichende Erfahrungen als Projektleiter und mit komplexen IT-Projekten. Er hat bereits Projekte in Zusammenarbeit mit der Swisscom erfolgreich geleitet und kennt dadurch sogar beide Unternehmen recht gut. Das alles sprach für ihn. Und er war zum gefragten Zeitpunkt gerade frei – zum Glück für uns.

Wie geht man bei einem solchen Spontan-Einsatz konkret vor?

Eigentlich nicht viel anders als bei einem frühzeitig geplanten Einsatz – aber vielleicht geht alles etwas zügiger. Wir haben gemeinsam das Projekt analysiert, die Risiken abgewogen und beurteilt, gemeinsam die Milestones und Timelines definiert, und dann ging es auch schon los. Dabei war es für mich schon sehr beeindruckend – und das ist sicherlich eine der grossen Stärken von Felix – wie schnell er sich in das Projekt

hineingearbeitet hat. Innert Kürze war er bereits voll produktiv mitten im Projekt und das mit einem grossen technologischen Verständnis. Chapeau!

Was hat Felix Moser als Person in diesem Projekt ausgezeichnet?

Grundsätzlich wurde uns allen schnell klar, dass wir mit Felix einen Senior Project Manager mit grosser Erfahrung ins Boot geholt hatten, der sein Business bestens kennt und versteht. Er kommuniziert offen und transparent, denkt und agiert sehr zeitnah und proaktiv, ohne dabei etwas zu beschönigen. Er spricht die Dinge an, so wie sie sich darstellen. Und gleichzeitig geht er sehr pragmatisch, lösungsorientiert und mit einer gesunden inneren Distanz mit den Issues und allen Beteiligten um. Das alles hat sicherlich wesentlich zur Beruhigung der Situation und zur Verbesserung des Austausches und des gegenseitigen Verständnisses beigetragen.

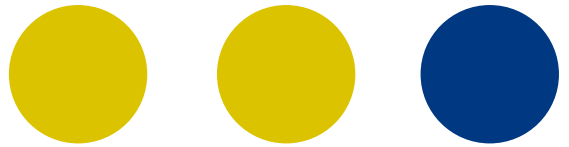
« Es hat sich einmal mehr bestätigt: Das Projektgeschäft ist People Business, wobei vor allem die Soft Skills absolut im Vordergrund stehen. »

Wie viele Personen waren in das Projekt involviert?

In Spitzenzeiten bis zu 20 Entwickler, davon im Coreteam von Cisco die führenden Experts, Engineers und Architects aus dem Cloudgebiet.

Wie gross war das Projektbudget?

Das Projekt lag vom Umfang her im einstelligen Millionenbereich.



Wie haben Sie sich organisiert?

Felix war mehr oder weniger von Beginn an beim Kunden vor Ort; ich persönlich etwa zwei Tage pro Woche. Dazu die projektüblichen Meetings. Zudem haben wir immer wieder Workshops eingestreut und die wichtigsten Engineers persönlich eingeflogen zu Präsentationen und Planungssitzungen. Das hat sehr viel gebracht. Aber natürlich lief immer noch vieles – wie bei uns üblich – über Remote und Video Conferencing.

Wie würden Sie das erzielte Ergebnis dieses Projektes beschreiben? Alle Ziele erreicht?

Ich würde sagen, wir haben 90% der Ziele erreicht, was für mich in einem solch komplexen Projekt mit sich fortlaufend ändernden funktionalen Anforderungen ein sehr zufriedenstellendes Ergebnis ist – zu dem Felix einen massgeblichen Teil mit beigetragen hat. Wir haben die hohen Qualitätsanforderungen von Swisscom, die uns offen gesagt auch immer wieder vor neue Herausforderungen gestellt haben, umsetzen und einhalten können und vor allem: wir haben den Termin für die Softwarelieferung halten können. Die erste Cloudversion ist nun online und produktiv.

Was waren für Sie die wichtigsten Erkenntnisse aus diesem Projekt?

Es hat sich einmal mehr bestätigt, was ich schon oft gesagt habe: Das Projektgeschäft ist ein People

Business, und dabei stehen die Soft Skills absolut im Vordergrund.

Also: Ende gut, alles gut?

Ja, wobei das ja nur der erste Schritt war. Das Vertrauen des Kundens ist weiterhin da. Wir werden die Cloudstrategie von Swisscom weiter begleiten und in naher Zukunft werden weitere Services und Funktionalitäten folgen. Intern wird das Vorhaben bei uns in ein neues Programm überführt. Also, es geht weiter, kein Ende in Sicht – aber das ist ja bestens für alle Beteiligten.

Herr Hug, herzlichen Dank für das offene und sehr interessante Gespräch und weiterhin viel Erfolg.



Cisco Overview

At Cisco customers come first and an integral part of our DNA is creating long-lasting customer partnerships and working with them to identify their needs and provide solutions that support their success.

The concept of solutions being driven to address specific customer challenges has been with Cisco since its inception. Husband and wife Len Bosack and Sandy Lerner, both working for Stanford University, wanted to email each other from their respective offices located in different buildings but were unable to due to technological shortcomings. A technology had to be invented to deal with disparate local area protocols; and as a result of solving their challenge - the multi-protocol router was born.

Since then Cisco has shaped the future of the Internet by creating unprecedented value and opportunity for our customers, employees, investors and ecosystem partners and has become the worldwide leader in networking - transforming how people connect, communicate and collaborate.

Quick Facts: Founded in 1984 • NASDAQ: CSCO • Q2 FY'13 Revenue: \$12.1 billion
Q2 FY'13 Employee Count: 73,460 • More information: www.cisco.com