



Ihre IT *in guten Händen*

Swisscom IT Services

Swisscom IT Services
Outsourcing | Workplace | SAP | Finance

- 3 Willkommen bei Swisscom IT Services
- 4 Outsourcing
- 8 Workplace
- 12 SAP
- 14 Finance
- 18 Unsere Grundsätze
- 19 Ihr Nutzen

«Ausschlaggebend für die Weiterführung der Partnerschaft war die

hohe Qualität.»

Peter Kummer
CIO SBB

Swisscom IT Services AG
Ostermundigenstrasse 99
3006 Bern
www.swisscom.ch/it-services

Stationen einer Erfolgsgeschichte

2011

Seit Mitte des Jahres treten die Tochtergesellschaften Resource, Sourcag und Comit unter dem Swisscom Brand am Markt auf. Damit wird die umfassende Kompetenz von Swisscom IT Services deutlicher und transparenter.

2010

Swisscom IT Services übernimmt die **Panatron-Gruppe** und führt sie mit ihren eigenen Workplace Services in einem neuen Unternehmen zusammen. Die neue Swisscom IT Services Workplace AG bündelt sämtliche Kompetenzen rund um den IT-Arbeitsplatz und nimmt eine bedeutende Position im Schweizer Markt ein.

2009

Swisscom IT Services erwirbt Anteile an **Sourcag** (60%) und **Resource** (100%). Damit festigt das Unternehmen nicht nur die Marktführerschaft im Banking-Umfeld, sondern wird auch führender Anbieter im Schweizer SAP-Markt.

2008

Swisscom IT Services wird strategischer IT-Partner der **Mobilis** und erlangt als eines der ersten IT-Dienstleistungsunternehmen der Schweiz das **ISO-Zertifikat** für professionelles IT-Service-Management.

Zudem bündelt Swisscom IT Services ihr SAP-Know-how in einem neuen **Kompetenzzentrum SAP**.

2007

Swisscom IT Services erhält gemeinsam mit Unisys den Zuschlag für das **IT-Outsourcing von Ciba**. Die Partnerschaft ist wegweisend für weitere Kooperationen, um Schweizer Firmen mit internationaler Ausrichtung zu unterstützen. Die Geschäftsleitung unter **Eros Fregonas** wird neu formiert, die Kundenausrichtung verstärkt.

2006

Gemeinsam mit Comit entwickelt sich Swisscom IT Services zur **Marktführerin** für IT-Dienstleistungen im Finanzbereich.

2005

Mit den Verträgen mit **Swiss International Air Lines**, **Tamedia** und den **SBB** folgen weitere Meilensteine in der Entwicklung von Swisscom IT Services. Im September erwirbt Swisscom IT Services die **Comit** und legt damit den Grundstein für eine führende Position im Bankenumfeld.

2004

Swisscom IT Services gewinnt die ersten grösseren **Outsourcing-Deals** und beginnt damit die Entwicklung zu einer führenden Schweizer Anbieterin für IT-Dienstleistungen.

2002

Swisscom IT Services geht aus **AGI IT Services** und **Swisscom CIT** hervor und unterstützt zunächst die Swisscom Gruppe und neun **Kantonalbanken** mit IT-Dienstleistungen.

Wer wir sind, was wir tun

Facts & Figures

Hauptsitz in Bern
907 Mio. CHF Umsatz, davon
531 Mio. CHF mit externen Kunden
400 betreute Kunden
16 Standorte in der Schweiz
2 800 Mitarbeitende
(Swisscom IT Services Gruppe)

Rechenzentren

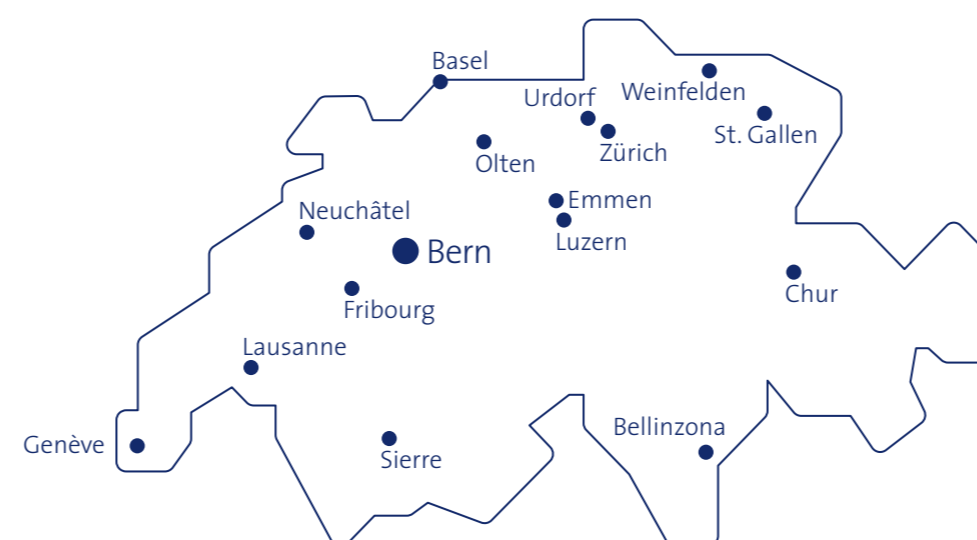
2 Rechenzentren
8 Petabyte Storage
10 000 Server
2 Mainframes mit
ca. 5 000 MIPS

Beim Kunden

110 000 Computer-Arbeitsplätze
35 000 Printer
1 000 Kundenserver vor Ort
28 000 User auf SAP-Plattform
15 300 Remote-Access-Anschlüsse

Service Desk

2 Standorte
130 Agents
400 000 Anrufe/Jahr
160 000 Bestellungen/Jahr
4 Sprachen:
Deutsch, Französisch,
Italienisch, Englisch



Willkommen bei Swisscom IT Services

Wir geniessen das Vertrauen, für viele Schweizer Unternehmen zuverlässige IT-Dienstleistungen zu erbringen. Die Palette der nachgefragten Leistungen ist so **vielseitig**, wie es unsere Kunden sind.

Begleiten Sie uns auf den folgenden Seiten durch die Welt der Schweizer Wirtschaft und machen Sie sich en passant mit unserem **Serviceangebot** und unserer **Leistungsfähigkeit** vertraut.

Vielleicht sehen Sie auch für Ihr Unternehmen eine Möglichkeit, wie Swisscom IT Services Ihnen helfen kann, sich auf Ihr Kerngeschäft zu konzentrieren – damit Ihre Kosten sinken und die Agilität Ihres Unternehmens steigt.

Ihr

Eros Fregonas
CEO Swisscom IT Services

«Bei Mövenpick kocht
der Gast ja

auch nicht selbst.»

Mövenpick ist eine multinationale Unternehmensgruppe mit Schweizer Wurzeln. Das Unternehmen wurde 1948 vom Schweizer Hotelierssohn Ueli Prager gegründet. Heute zählt es weltweit rund 16 100 Mitarbeitende. Die Mövenpick-Gruppe setzt ihren strategischen Akzent auf das Hospitality-Geschäft mit Gastronomie, Hotellerie, Weinhandel sowie dem Vertrieb von Premium-Produkten.

Outsourcing Services erbringt Swisscom IT Services für einen Grossteil der Mövenpick-Gruppe in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Die ausgelagerten Leistungen umfassen unter anderem die Workplace Services, die Serversysteme sowie Connectivity und Customer Care Services. Darüber hinaus betreibt Swisscom IT Services die SAP-Lösung für Mövenpick sowie das Application Hosting.

UBS erbringt als ein global führendes Finanzinstitut Dienstleistungen für Privat- und Firmenkunden sowie für institutionelle Kunden. Sie ist in mehr als 50 Ländern und an allen wichtigen Finanzplätzen der Welt mit Niederlassungen vertreten. UBS beschäftigt weltweit mehr als 65 000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

eTrade Solutions ist der elektronische Handelsplatz von Swisscom IT Services. Er schafft die Basis, MwSt.-konforme Rechnungen rein elektronisch auszustellen, zu versenden und zu empfangen. Möglich macht dies die digitale Signatur, die die Integrität der Rechnung garantiert und nachweist, dass das Dokument seit dem Zeitpunkt der Signaturerstellung nicht mehr verändert wurde. Mit der Einführung der elektronischen Rechnungsabwicklung sind die Prozesskosten der UBS deutlich gesunken.

«Auf dem Conextrade-Handelsplatz
sind die Prozesskosten
deutlich gesunken.»»

«*Wer SBB fährt,*
fährt immer auch
ein bisschen Swisscom.»

Outsourcing
8 **Workplace**
SAP
Finance

Swisscom IT Services 9

Die SBB transportiert auf ihrem 3 000 Kilometer umfassenden Schienennetz täglich in über 7 000 Personenzügen gegen eine Million Fahrgäste schweizweit an ihre Ziele. Ausserdem setzt die SBB täglich 2 300 Güterzüge in Bewegung, die in der Schweiz und zwischen dem deutschen Ruhrgebiet und Norditalien für eine umweltgerechte Verteilung der Güter sorgen.

Workplace Services sind wichtige Dienstleistungen, die Swisscom IT Services für die SBB erbringt. Seit 2006 ist Swisscom IT Services als Partner an Bord mit umfassender Verantwortung im Betrieb der IT-Arbeitsplätze und im Service Desk. Dazu gehört der Betrieb von rund 1 000 Citrix-basierten Terminal-Servern in zwei redundanten Farmen. Darauf laufen über 280 Frontend-Applikationen, die sicherstellen, dass Kunden aktuelle Fahrplaninformationen erhalten und Sicherheitsmeldungen rechtzeitig abgerufen werden. Zudem betreut Swisscom IT Services fast 17 000 IT-Arbeitsplätze an den Schaltern und in den Büros über die gesamte Schweiz verstreut.

«Mobiliar versichert Kunden –
Swisscom IT Services
sichert Mobiliar.»»

Outsourcing
10 Workplace
SAP
Finance

Die Mobiliar – 1826 in Bern gegründet – ist die älteste private Versicherungsgesellschaft unseres Landes. Sie ist genossenschaftlich verankert – und so ganz ihren Versicherten verpflichtet: Kundinnen und Kunden haben teil am Unternehmenserfolg und kommen periodisch in den Genuss von Auszahlungen aus dem Überschussfonds. Im Schweizer Markt verwaltet die Mobiliar ein Prämienvolumen von 2,85 Milliarden CHF für rund 1,4 Millionen Kundinnen und Kunden.

Consulting Services für die Mobiliar: Mitarbeitende von Swisscom IT Services unterstützen im Rahmen eines Engineer Supports die Mobiliar bei der gesamten Erneuerung und Neukonzeption der Client-Server-Umgebung. Zudem sorgte Swisscom IT Services für die Migration, Installation und Nachbearbeitung der rund 2 700 Notebooks und 2 300 Desktop-Rechner sowie die umweltgerechte Entsorgung der ersetzten Geräte.

«Ein modernes Bad tut
dem Menschen gut.
Unsere SAP-Lösungen tun
dem Kunden gut.»

Outsourcing
Workplace
12 SAP
Finance

Swisscom IT Services 13

Duscholux leistet seit mehr als 40 Jahren einen wesentlichen Beitrag zu einer gehobenen Lebensqualität. Das moderne Bad dient nicht nur als Kraftquelle für einen immer anspruchsvoller werdenden Alltag, sondern auch als Oase für Ruhe und Entspannung. Heute ist Duscholux führend in den Kompetenzbereichen Duschwände, Acrylwannen, Wellness und Raumkonzepte.

SAP-Lösungen stellt der Geschäftsbereich Enterprise Solutions von Swisscom IT Services bereit. Bei Duscholux verantwortet sie das Outtasking der SAP-Systeme (virtualisiert) auf AIX. Dies schliesst den Betrieb und die Wartung der Datenbank sowie den Betrieb des SAP-Basismoduls ein. Darüber hinaus realisiert Swisscom IT Services die internationalen EDI-Anbindungen (Electronic Data Interchange) sowie Schnittstellen zu Ämtern, Kunden und Lieferanten. Swisscom sorgt für die Festnetz- und Mobilkommunikation einschliesslich der Wartung der Telefonanlage.

«Geschäftsprozesse abgeben
und trotzdem

im Griff behalten.»

Outsourcing
Workplace
SAP

14 Finance

Swisscom IT Services 15

Die Basler Kantonalbank ist in Basel und der Region als Universalbank tätig. Sie ist ein Institut mit Staatsgarantie. Das Privat-, das Anlage- und das Kommerzkundengeschäft zählen zu den Kernsegmenten der Basler Kantonalbank. Darüber hinaus ist die Basler Kantonalbank durch Private-Banking-Aktivitäten in Zürich und Olten vertreten und betreibt das Geschäft mit grossen Firmenkunden, Institutionellen sowie Banken in der ganzen Schweiz.

Business Process Management beherrscht der Geschäftsbereich Finance von Swisscom IT Services perfekt, da er seine Wurzeln in der Bankenwelt hat. Swisscom IT Services wickelt für die BKB den Zahlungsverkehr professionell, effizient, kostengünstig und termingerecht auf modernsten Informatik-Plattformen ab. Die Wahrung des Bankgeheimnisses und die Vertraulichkeit von Informationen über die Geschäftstätigkeit der BKB-Kunden sind für die Swisscom Mitarbeitenden eine Selbstverständlichkeit.



«*ICT ausgelagert*
und Zeit für die
Kunden gewonnen.»

Die Luzerner Kantonalbank ist die führende Bank im Kanton Luzern. Als klassische Universalbank bietet die Luzerner Kantonalbank (LUKB) sämtliche Dienstleistungen einer modernen Bank an. Die LUKB konzentriert sich auf Basisdienstleistungen, Immobilienfinanzierung, KMU-Finanzierung und Vermögensberatung. Sie hat sich im Private Banking auch international einen Namen für integrale Vermögensberatung geschaffen und ist eine anerkannte Partnerin für kleine und mittelgrosse Unternehmen (KMU) im Kanton Luzern.

Banking Services sind die Spezialität des Geschäftsbereiches Finance von Swisscom IT Services. Sie ist bei der LUKB für den reibungslosen ICT-Betrieb – Avaloq Core mit den verschiedenen Umsystemen, vom Netzwerk über Midrange Services bis zum technischen Application Management – verantwortlich. Swisscom IT Services unterstützt zudem den LUKB-internen Helpdesk und stellt im Bedarfsfall für die verschiedensten Anfragen und Aktivitäten die entsprechenden Spezialisten (Netzwerke, Hardware, Software, Applikation, Consulting etc.) bereit.

Unsere *Grundsätze*

18

Swisscom IT Services

bietet ganzheitliche IT-Dienstleistungen aus einer Hand

versteht das Geschäft ihrer Kunden

ermöglicht es ihren Kunden, ihre Geschäftsfelder zu erweitern

ist nahe beim Kunden, zuverlässig, kompetent und schnell

ist als Teil des Swisscom Konzerns finanziell stabil und bietet Zukunftssicherheit

stellt Wissen und Erfahrung aus zahlreichen Projekten allen Kunden zur Verfügung

Ihr *Nutzen*

19

Swisscom IT Services

hat umfassende Kompetenzen in den Bereichen Outsourcing, Workplace und SAP sowie in der Finanzindustrie

senkt ICT- und Prozesskosten durch Standardisierung

vereinfacht die Abläufe durch Prozess- und Schnittstellenoptimierung

variabilisiert Kosten aufgrund von ICT-on-Demand-Modellen

reduziert Migrationsrisiken und -kosten

bietet modernste Lösungen nach dem Stand der Technik

hat Lifecycle-Kompetenz vom Einführen bis zur regelmässigen Bereitstellung von Services

betreibt in der Schweiz moderne, sichere und umweltgerechte Rechenzentren gemäss den Empfehlungen der Bankenkommision

deckt die gesamte Wertschöpfungskette ab

Alles aus einer Hand