

# Telekommunikationsunternehmen bietet schnelle, flexible und sichere Services in der Cloud

Anwenderbericht



## Swisscom AG optimiert in Zusammenarbeit mit Cisco Services das On-Demand-Cloud-Angebot.

### ZUSAMMENFASSUNG

**Name des Kunden:** Swisscom AG

**Branche:** Telekommunikations- und IT-Dienstleister

**Standort:** Worblaufen, Schweiz

**Anzahl der Mitarbeiter:** 19.500

#### Herausforderung:

- Automatisierung von Abrechnungs- und Bereitstellungsprozessen im Cloud-Portal für Kunden
- Einführung einheitlicher Cloud-Funktionen in mehreren Geschäftsbereichen
- Erfüllung strikter Sicherheitsvorgaben mit einer Cloud-Lösung der Business-Klasse

#### Lösung:

- Cisco Intelligent Automation for Cloud zur Cloud-basierten On-Demand-Bereitstellung von Workloads
- VMware vCloud Director zur unmittelbaren Bereitstellung virtueller Rechenzentren
- Cisco Services zur Optimierung der Lösung für eine vollständige Integration von Cisco Software und älterer Hardware

#### Ergebnisse:

- Senkung der Betriebskosten durch die Bereitstellung von Servern in wenigen Minuten statt mehreren Wochen
- Bedarfsgerechte Skalierung ohne zusätzliche IT-Mitarbeiter
- Flexiblere nutzungsabhängige Abrechnungsoptionen für Cloud-Kunden

### Herausforderung

Die Swisscom AG ist der größte Telekommunikationsanbieter in der Schweiz. Das Unternehmen versorgt mehrere Millionen Verbraucher im gesamten Land mit Mobilfunkdiensten, digitalem Fernsehen und Internetservices. Außerdem plant, implementiert und betreibt Swisscom IT- und Kommunikationsinfrastrukturen für Unternehmen aller Größen.

Seit einiger Zeit steht Swisscom vor einer Herausforderung, die Telekommunikationsanbieter weltweit betrifft: Immer mehr Kunden steigen vom Festnetz auf mobile Geräte um, und der Wettbewerb auf dem zunehmend komplexen Markt für Mobilkommunikation gewinnt an Schärfe. Auf der Suche nach neuen Einnahmequellen erweitern viele Telekommunikationsanbieter ihr Serviceangebot. Als Reaktion auf diese Herausforderung implementierte Swisscom im Jahr 2011 Dynamic Computing Services, eine umfassende, exklusiv für schweizerische Unternehmen entwickelte Cloud-Lösung, die einen sicheren, skalierbaren und kostengünstigen IT-Ansatz bietet.

Schon bald traten jedoch die ersten Schwierigkeiten auf. „Wir entwickelten ein eigenes Kundenportal für die Cloud-Lösung“, berichtet Thomas Gfeller, Produktmanager bei Swisscom. „Dabei wurde sehr schnell deutlich, dass die Software noch einige Einschränkungen aufwies. Die Abrechnungs- und Bereitstellungsprozesse waren nicht ausreichend automatisiert, weswegen unnötige Betriebskosten entstanden. Für die Kunden erfolgte die Verwaltung ihrer Cloud-Daten wenig transparent. Als größtes Problem erwies sich jedoch die mangelnde Konfigurationsflexibilität, die uns an der schnellen Markteinführung neuer Produktmerkmale hinderte.“

Viele dieser Schwierigkeiten ergaben sich aus dem Umfang und der Vielfalt des Kundenstamms von Swisscom. Das Unternehmen verfügt über vier Vertriebsabteilungen, die verschiedene Segmente des Markts für Unternehmenskunden bedienen. Diese vier Abteilungen sollten auf eine zentral verwaltete Cloud-Lösung umgestellt werden. „Jahrelang hatte jede Vertriebsabteilung ihren eigenen IT-Lebenszyklus“, erklärt Adrian Flückiger, Leiter des Geschäftsfelds Cloud Infrastructure Services für Großunternehmen bei Swisscom. „Dies verursachte einen unnötig hohen Arbeitsaufwand. Um unsere Cloud-Services skalierbar zu machen und den Preis für Unternehmenskunden im Rahmen zu halten, mussten wir in den verschiedenen Abteilungen einheitliche IT-Funktionen einführen.“



„Cisco Services hatte die ganze Zeit ein offenes Ohr für unsere Belange. Die Cisco Mitarbeiter waren offen für Vorschläge und auf der Suche nach der passenden Lösung für Swisscom sehr engagiert. Der gesamte Ablauf gestaltete sich sehr dynamisch. Wir haben viel voneinander gelernt, und genau so sollte es auch sein.“

Adrian Flückiger  
Leiter Geschäftsfeld Cloud Infrastructure Services  
Großunternehmen  
Swisscom AG

Flückiger und sein Team suchten nach einem Anbieter, der Swisscom bei der Entwicklung einer vollständig integrierten Cloud-Lösung für das gesamte Unternehmen unterstützen konnte. Die grundlegende Architektur sollte mit allen Hypervisoren kompatibel sein, damit mehrere Virtualisierungsplattformen zu einer an die speziellen Anforderungen von Swisscom angepassten Lösung kombiniert werden konnten. „Wir wollten einen Anbieter mit umfassender Erfahrung auf dem Gebiet der Bereitstellung und Optimierung von Cloud-Lösungen“, so Flückiger. „Statt zu versuchen, ohne Hilfe von außen unsere eigene Cloud-Infrastruktur zu erstellen, wollten wir uns lieber auf unser Kerngeschäft konzentrieren. Für uns war diese Herausforderung eine wichtige Chance, in die langfristige Zukunft der Swisscom-Cloud zu investieren.“

### Lösung

Im Wettbewerb mit zwei anderen führenden Cloud-Anbietern setzte Cisco auf eine ausführliche Studie zur Umsetzbarkeit, um Swisscom mit zahlreichen Anwendungsbeispielen von den Fähigkeiten von Cisco zu überzeugen. „Die Studie zur Umsetzbarkeit war ausschlaggebend für unsere Entscheidung“, berichtet Andreas Arrigoni, Leiter des Geschäftsfelds Cloud Infrastructure Services für kleine und mittlere Unternehmen bei Swisscom. „Wir waren davon ausgegangen, dass einige Anwendungsfälle für einen externen Anbieter zu kompliziert sein würden, aber Cisco überzeugte uns vom Gegenteil. Nur Cisco hatte eine wirklich dynamische, anpassbare Lösung für unsere komplexen Anforderungen im Angebot.“

Cisco Services trug mit einer optimalen Integration zwischen Cisco Intelligent Automation for Cloud (IAC) und der vorhandenen Umgebung von Swisscom entscheidend zum Erfolg der Bereitstellung bei. Cisco IAC ermöglicht die sichere, automatisierte Bereitstellung von Workloads in der Cloud. Über ein Self-Service-Portal können Endbenutzer Workloads je nach Bedarf anfordern. Cisco Data Center Optimization Services verhalfen Swisscom zu wertvollen Einblicken in die Technologie und die betriebsrelevante Management-Architektur. Zu den übrigen Komponenten der Lösung zählen VMware vCloud Director zur Bereitstellung virtueller Rechenzentren, VMware vCenter Orchestrator zur Entwicklung komplexer Automatisierungsaufgaben in heterogenen Umgebungen sowie Speicher von NetApp und EMC.

Das Portfolio von Swisscom umfasst nun 26 standardisierte Cloud-basierte Services mit virtuellen Servern, Speichern, Netzwerken und Sicherheitsfunktionen, die alle über Cisco IAC verwaltet werden. Unternehmenskunden können Bestellungen online aufgeben und virtuelle Rechenzentren in Minutenschnelle bereitstellen. „Der wichtigste Aspekt der ganzen Lösung ist die von Cisco Services realisierte umfassende Anpassung“, so Simon Ruch, Projektmanager bei Swisscom. „Unsere Cloud-Services sind jetzt vollständig in unsere Abrechnungssysteme, in das System zur Verwaltung von Vorfällen und sogar in unsere Extranet-Ressourcen integriert. Wir haben einige der zeitintensivsten Prozesse automatisiert und profitieren dank des zentralen Portals von deutlich mehr Transparenz im gesamten Unternehmen. Das sind wirklich enorme Verbesserungen.“

### Ergebnisse

Für Swisscom ist Cisco nicht nur ein Softwareanbieter, sondern auch ein vertrauenswürdiger Berater, wenn es um Cloud-Lösungen geht. „Cisco Services hatte während der gesamten Implementierung ein offenes Ohr für unsere Belange“, so Arrigoni. „Die Cisco Mitarbeiter waren offen für Vorschläge und auf der Suche nach der passenden Lösung für Swisscom sehr engagiert. Der gesamte Ablauf gestaltete sich sehr dynamisch. Wir haben viel voneinander gelernt, und genau so sollte es auch sein.“

Das auf Cisco Intelligent Automation for Cloud (IAC) basierende Self-Service-Portal bietet ein Maß an Flexibilität, das vorher nicht zu erreichen war. „Durch das Portal konnten wir die Geschäftslogik von der grafischen Benutzeroberfläche trennen“, so Gfeller. „Cisco Services hat uns bei der Entwicklung der Logik unterstützt und darauf geachtet, dass sie vollständig von der grafischen Darstellung getrennt bleibt. So konnten wir die Benutzeroberfläche unter Wahrung unserer Corporate Identity völlig frei gestalten und unser Cisco IAC-Portal mit anderen Portalen integrieren. Diese Flexibilität ist auch für die Lokalisierung wichtig, die in einem Land mit vier Amtssprachen immer eine Herausforderung darstellt.“

Die mit Cisco IAC erzielte Flexibilität bedeutet für Swisscom deutliche Kosteneinsparungen. „Dank der neuen Automatisierungsfunktionen dauert die Serverbereitstellung nur noch wenige Minuten statt mehrerer Wochen“, erklärt Arrigoni. „Noch besser ist, dass die Anzahl der Hosts überhaupt keine Rolle spielt, weil wir die Schwankungen in der Benutzernachfrage auffangen können, ohne zusätzliche IT-Mitarbeiter zu benötigen. So verringern sich die Betriebsausgaben erheblich. Außerdem sind unsere IT-Teams zufriedener, weil Cisco IAC benutzerfreundlich ist, nur wenige spezielle Schulungen erfordert und die Bereitstellungszeit für neue Services stark verkürzt.“

Mit Unterstützung von Cisco kann Swisscom nun wesentlich flexiblere Abrechnungsoptionen anbieten. „Zu Beginn haben wir die Abrechnungen für unsere Kunden monatlich oder quartalsweise erstellt“, berichtet Gfeller. „Dank der neu implementierten Automatisierungsfunktionen können wir die Servicenutzung jetzt tageweise abrechnen. Wenn ein Kunde an einem Tag einen Server anfordert und ihn zwei Tage später wieder abbestellt, werden ihm auch nur zwei Tage in Rechnung gestellt. Diese Flexibilität und der so gebotene Nutzen sind für uns ein wichtiger Wettbewerbsvorteil, weil sie für die Qualität und Erschwinglichkeit unserer Services sprechen.“

Die größere Flexibilität und die geringeren Gesamtbetriebskosten verhelfen den Swisscom-Kunden zu mehr Planbarkeit. „Mit Dynamic Computing Services in der Swisscom-Cloud können Unternehmen ihren IT-Abteilungen die tägliche Serveradministration ersparen und behalten dennoch die Kontrolle über wichtige Anwendungen und Betriebssysteme“, betont Flückiger. „Gleichzeitig profitieren ihre Kunden von zuverlässigeren Verbindungen. Es handelt sich also um eine Win-Win-Situation.“

### Weitere Schritte

Auf der leistungsstarken, flexiblen Grundlage von Cisco IAC kann Swisscom nun bei Bedarf mehr Services virtualisieren und zusätzliche Chancen zur Effizienzsteigerung im gesamten Unternehmen nutzen. „Wir haben vor, unsere Speicherkapazitäten zu erweitern und für alle Services mehr Funktionen anzubieten“, so Flückiger. „Zudem planen wir die Einführung von Multi-Cloud-Services. Und wir möchten mithilfe von Cisco Automatisierungspaketen weitere interne Funktionen auf automatisierte Prozesse umstellen. Das sind aber nur die kurzfristigen Pläne. Auf lange Sicht rechnen wir fest damit, unsere Position in diesem hart umkämpften, sehr anspruchsvollen Markt mit den Cisco Cloud-Lösungen und dem Expertenwissen von Cisco Services dauerhaft behaupten zu können.“

### Weitere Informationen

- Weitere Informationen zum Cloud-Portfolio von Cisco finden Sie unter [www.cisco.com/go/cloud](http://www.cisco.com/go/cloud).
- Weitere Informationen zu Cisco Services finden Sie unter [www.cisco.com/go/services](http://www.cisco.com/go/services).

### Cisco Produkte

- Cisco Intelligent Automation for Cloud (IAC)

### Cisco Services

- Optimierungsservices für die Cloud und das Rechenzentrum
- Design- und Integrationservices
- Unterstützung bei Implementierung und Tests



**Hauptgeschäftsstelle Nord- und Südamerika**  
Cisco Systems, Inc.  
San Jose, CA

**Hauptgeschäftsstelle Asien-Pazifik-Raum**  
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
Singapur

**Hauptgeschäftsstelle Europa**  
Cisco Systems International BV Amsterdam,  
Niederlande

Cisco verfügt über mehr als 200 Niederlassungen weltweit. Die Adressen mit Telefon- und Faxnummern finden Sie auf der Cisco Website unter [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Cisco und das Cisco Logo sind Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder Partnerunternehmen in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern. Eine Liste der Cisco Marken finden Sie unter [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Die genannten Marken anderer Anbieter sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Die Verwendung des Begriffs „Partner“ impliziert keine gesellschaftsrechtliche Beziehung zwischen Cisco und anderen Unternehmen. (1005R)