



---

# UCC Selfservice

Die nowhow solutions AG hat im Auftrag der Swisscom (Schweiz) AG eine Selfservice-Lösung für ihre UCC (Unified Communication & Collaboration) Dienstleistung entwickelt. Anpassungen werden in der neuen «UCC Selfservice-Oberfläche» direkt durch die Swisscom-Kunden erfasst, die Backendsysteme automatisch und in Echtzeit aktualisiert. Manuelle Tätigkeiten werden vermieden, Durchlaufzeiten verkürzt und erhebliche Kosten eingespart. Die Datenqualität ist gleichzeitig gestiegen.

---

<b>Kunde:</b>	Swisscom (Schweiz) AG
<b>Branche:</b>	IT & Telekommunikation
<b>Projektstart:</b>	Mai 2020
<b>Produktivsetzung:</b>	Januar 2021
<b>Betrieb:</b>	Betriebsunterstützung durch Wartung & Support sowie bedarfsorientierte Weiterentwicklung der Applikation bis heute

## AUSGANGSLAGE

Swisscom bietet ihren Kunden mit UCC eine Kommunikationslösung zur standort- und geräteunabhängigen Arbeitsorganisation an.

## PROBLEMSTELLUNG

Die Konfigurationen in den verschiedenen Backendsystemen erforderte viele manuelle Schritte in mehreren Applikationen. Die Bearbeitung der Kundenwünsche war deshalb sehr zeitintensiv und fehleranfällig. Es entstanden hohe Supportkosten.

## LÖSUNG

Die Swisscom-Kunden können ihre Anpassungen in der «UCC Selfservice-Oberfläche» selber vornehmen. Die Nachführung aller Backend-Systeme erfolgt automatisch und in Echtzeit.

## BEITRAG DER NOWHOW SOLUTIONS AG

Die nowhow solutions AG hat eine jederzeit flexibel erweiterbare Applikation konzipiert und programmiert. Die Anwendung lässt sich ebenfalls in Kundensysteme integrieren und ist ohne Code-Erweiterung an neue Funktionen und Use Cases anpassbar. Die Eingabeelemente sind dynamisch in der Benutzeroberfläche (GUI) aufgebaut. Backends und Kundeninterface wurden mit generischen und dynamischen Schnittstellen eingebunden.

## KUNDENNUTZEN

Die Swisscom-Kunden können Anpassungen in ihrer Konfiguration selber vornehmen. Dadurch steigt die Datenqualität und sinkt die Bearbeitungsdauer. Dank der automatisierten Anpassung der Backend-Systeme entfallen manuelle Tätigkeiten mit entsprechender Kostenfolge. Die UCC-Selfservice-Applikation ist flexibel anpassbar (Investitionsschutz).

## PROJEKTDATEN IM ÜBERBLICK

### Applikatorische Daten:

- ca. 30 Kunden
- ca. 20'000 Benutzer
- mehrere 100 Konfigurationen pro Woche

### Technische Daten:

- Applikation: Microsoft ASP.NET Core
- Programmiersprache: C#, JS, vue.js
- Datenbank: SQLite Datenbank
- Betriebssystem: CentOS, Windows
- Schnittstellen: REST, LDAP

### Betreiber:

Swisscom (Schweiz) AG



## KUNDENSTATEMENT

Nowhow solutions AG zeigte in diesem Projekt ihre agile Vorgehensweise. Die Zusammenarbeit war jederzeit transparent und kollaborativ und wir schätzten die pragmatische und partnerschaftliche Arbeitsweise. Optimierungsvorschläge wurden aktiv eingebracht und nach unserer Prüfung auch realisiert. Professionell und unkompliziert. Unsere Kunden profitieren dank der neuen Lösung von einer stark verkürzten Umsetzungszeit ihrer Anpassungswünsche und einer tieferen Fehlerquote. Wir selber sparen erhebliche Kosten durch den Wegfall manueller Tätigkeiten.

*Martin Wittmann*

Referenz:  
**Martin Wittmann**  
**ICT Architect**

Swisscom (Schweiz) AG  
Postfach, 3050 Bern  
Tel: +41 58 404 07 01  
martin.wittmann@swisscom.com

**Kontakt:**  
Stefan Studer  
nowhow solutions AG  
stefan.studer@nowhow.ch  
Tel. +41 31 380 00 62

für software, die passt

