



FROX

# FROX unterstützt die Etablierung einer agilen Arbeitsweise und Tribe bei der Swisscom



In Kooperation mit der FROX AG konnten wir das ITSM umfassend verbessern und die organisatorischen Prozesse deutlich beschleunigen. Wir schätzen das Teamwork, den fachlichen Austausch und die intensive Unterstützung von FROX sehr und danken für die langjährige partnerschaftliche Zusammenarbeit.

Urs Bircher, Product Manager ESM, Swisscom (Schweiz) AG

**FROX AG**

Seestrasse 88  
CH-8712 Stäfa  
+41 55 254 12 54  
[office@frox.ch](mailto:office@frox.ch)

# FROX unterstützt die Etablierung einer agilen Arbeitsweise und Tribe bei der Swisscom

## Kundennutzen

Bei der Swisscom (Schweiz) AG wurden in der Vergangenheit Änderungen an Produkten und Releases nach der Wasserfall-Methodik umgesetzt. In den letzten Jahren stieg jedoch das Bedürfnis nach einer agilen Arbeitsweise, um schneller auf ändernde Kundenbedürfnisse reagieren und Produktanpassungen vornehmen zu können. Um der Komplexität der Anforderungen sowie dem technologischen Wandel besser entgegenwirken zu können, wurden dafür mehrere Entwicklungs- sowie Operation-Teams unterschiedlicher BMC Helix Ticketing-Applikationen zu einer grossen Enterprise Service Management (ESM) Organisation (Tribe) zusammengeschlossen.

Hinsichtlich Lieferzeiten und Aktualität der Anforderungen sowie Technologie finden nun statt wie bisher 4 ALL-IP-Releases pro Jahr neu 12 Managed Releases über das ganze Jahr verteilt statt. Diese agile Arbeitsweise ermöglicht u. a. ein schnelleres Feedback bzgl. Machbarkeit von Anpassungen und grobe Terminplanung, kürzere Feature-Wartezeiten und einen schnelleren Ablauf zwischen Eingabe der Anforderungen und Start der Entwicklung.

## Veränderung durch die agile Arbeitsweise:

- **Höhere Anzahl Releases:** neu jährlich 12 Managed Releases statt wie bisher 4 ALL-IP-Releases pro Jahr
- **Schnelleres Feedback:** dank agilem Funnel-Management umgehende Rückmeldung bzgl. Machbarkeit und grobe Terminplanung
- **Kürzere Feature-Wartezeiten:** schnellere Umsetzung basierend auf dem User Business Value und daraus abgeleiteter Priorität
- **Schnellerer Ablauf:** Schliessung der zeitlichen Lücke zwischen Eingabe der Anforderungen und Start der Entwicklung durch iterative Abklärung von Umsetzungsdetails vor der effektiven Implementation

## Leistungen FROX

Die FROX AG durfte innerhalb der gesamten Swisscom-ESM ihre umfassende Erfahrung in der agilen Arbeitsweise im Aufbau der Organisation mit einbringen und über mehrere Jahre hinweg im täglichen Projektgeschäft die Tribe in verschiedenen Rollen das agile Arbeiten unterstützen: als Product Owner (PO) und DevOps Engineer innerhalb der einzelnen Scrum-Teams, teamübergreifend in Architekturfragen und im Virtual Product Management (VPM).

### Unsere Aufgaben im Rahmen des ESM-Projekts:

#### Product Owner (PO)

- Anforderungsanalyse zusammen mit dem Anforderer und Team
- User Story Refinement
- Planung und Durchführung agiler Zeremonien wie PI-Plannings und Sprint-Plannings

#### DevOps Engineer

- Implementation von User Stories über den gesamten Lifecylce hinweg
- Operation und Überwachung der verschiedenen Applikationen
- Konzeption und Umsetzung eines automatisierten Test-Frameworks

#### Virtual Product Management (VPM)

- Gremium mit Vertretern aus Business, Process Owner, Product Management und Architekten
- Architektonische und prozessuale Beurteilung neuer Feature-Requests
- Refinement auf Stufe Programm Epic & Epic sowie Priorisierung für den Produkte-Backlog