FROX

Prozessdigitalisierung mit Camunda und ITSM bei der Swisscom

A highly elegant solution that combines the power of Camunda with excellent low-code features. Now our developers can build new interfaces in a fraction of the time they would need by writing Java code.

Lucas Almeida da Silva, Produkt Owner ESM Organisation, Swisscom (Schweiz) AG

FROX AG

Seestrasse 88
CH-8712 Stäfa
+41 55 254 12 54
office@frox.ch

Prozessdigitalisierung mit Camunda und ITSM bei der Swisscom

Kundennutzen

Der Bereich Enterprise Service Management (ESM) bei der Swisscom (Schweiz) AG stellt Applikationen und Daten für den Service-Betrieb zur Verfügung. Diese steuern den gesamten Prozess von der Erfassung, Analyse und Korrelation der Störungen bis hin zur Orchestrierung des Lösungsprozesses, bei dem verschiedene Organisationen und Systeme in- und ausserhalb der Swisscom einbezogen sind. Dies läuft heute weitgehend automatisiert ab, mit ITSM-Standardlösungen von BMC Helix als Basis sowie weiteren integrierten Systemen und Datenbanken. Aber um diesen Automationsgrad zu erreichen, mussten die ITSM-Plattformen in erheblichem Mass erweitert werden, was im Betrieb und bei Upgrades zunehmend für Probleme sorgte. Daher entschloss sich Swisscom, die kundenspezifischen Erweiterungen weitgehend auf ein dediziertes System auszulagern, welches auf der Camunda BPMN-Plattform basiert.

Die Hauptziele bei diesem Projekt zur Prozessautomatisierung waren:

- Einführen von Camunda im Swisscom ESM-Umfeld

- Effiziente Entwicklung von Prozessen und Integrationen ermöglichen

- Initiales Umsetzen von Prozessen und Integrationen

Mit der «OneITSMCam»-Applikation können Entwickler ohne Java-Codierung Schnittstellen erstellen und verwalten. Das erlaubt der Swisscom, einen grossen Teil ihres «Custom-Code» effizient von der ITSM-Plattform auf die Camunda-Plattform auszulagern. Das Resultat sind effizientere und leichter beherrschbare Prozesse durch die Funktionalität der Camunda BPMN-Plattform sowie eine Entschlackung der ITSM-Standard-Plattform, wodurch kürzere Upgrade-Zyklen sowie ein zuverlässigerer Betrieb bei reduziertem Betriebsaufwand möglich sind.

Leistungen FROX

Für die Swisscom entwickelte die FROX AG eine Applikation auf der Basis von Java, React und der Camunda BPMN Engine, mit der man in einem Low-Code-Ansatz Schnittstellen-Services definieren und verwalten kann, die dann nahtlos in der Camunda BPMN Engine genutzt werden können. Das moderne und intuitive User Interface sorgt für eine kurze Lernkurve und unterstützt die effiziente Entwicklung.

Unsere Leistungen für die Swisscom bei der Prozessdigitalisierung:

- Beratung, Konzeption und Training im Camunda-Umfeld

- Entwicklung einer Applikation mit eingebetteter Camunda Engine

- Integration in Swisscom-Umgebung (SSO/OAuth, LDAPS, Devops-Infrastruktur)

- Implementierung von Beispiel- und Pilotprozessen und Integrationen