

# AO Job und Process Management



Mehr Effizienz in der Betriebsverarbeitung von Business-Applikationen

**Swisscom stellt mit Job und Process Management einen Service bereit, der Unternehmen die Steuerung von Aufgaben und Prozessen abnimmt. Im Zentrum der Dienstleistung steht eine moderne Plattform für die Automatisierung wiederkehrender Abläufe. Sie stellt die zuverlässige Betriebsverarbeitung von Geschäftsapplikationen rund um die Uhr sicher.**

Rechnungen wollen wöchentlich erstellt, Hintergrund- und Zahlungsprozesse im Onlinehandel ausgeführt und Backup-Prozesse orchestriert werden. Bei solchen Aufgaben und damit zusammenhängenden Prozessen spielt die IT seit jeher eine zentrale Rolle. Ihre Komplexität nimmt aber stetig zu, weil verschiedene Plattformen, Umgebungen und Geschäftsprozesse zum Einsatz kommen, die zudem rund um die Uhr laufen. Hinzu kommen oft vielschichtige Abhängigkeitsverhältnisse zwischen verschiedenen Prozessen und die Anforderung, Jobs dynamisch und ereignisbasiert zu steuern.

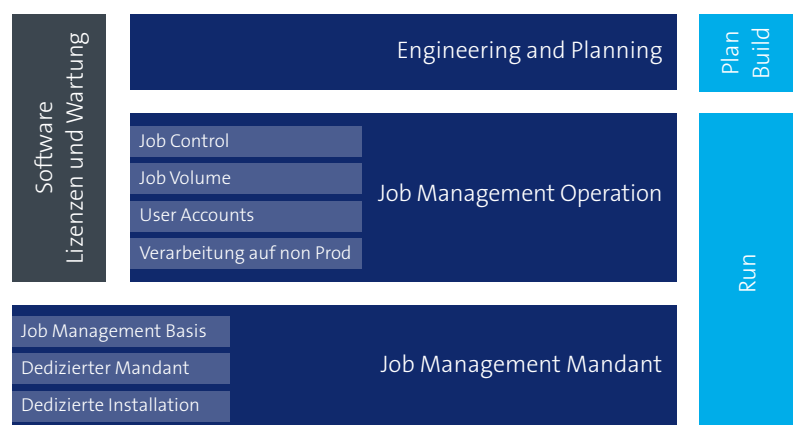
Wer hier den Überblick bewahren und die Kontrolle behalten will, braucht nicht nur entsprechende Tools, sondern auch Know-how und Personal. Swisscom stellt diese Ressourcen mit dem Job und Process Management Service in bewährter Qualität bereit. Zum Dienstleistungspaket gehört zum einen ein Scheduling- System, zum anderen eine umfassende Plattform für die Automatisierung der Aufgaben- und Prozesssteuerung. Es deckt den ganzen Lebenszyklus von Applikationen und Verarbeitungen ab: von der

Beratung und Konzeption über die Entwicklung und Implementierung bis hin zu Betrieb und fortlaufenden Updates.

**Grosses Potenzial für Automatisierung**  
Der Job und Process Management Service ist modular aufgebaut. In der Analyse- und Projektierungsphase findet zunächst der konzeptionelle Aufbau des Job-Management-Systems nach kundenspezifischen Anforder-

ungen statt (Engineering and Planning). Dabei geht es insbesondere auch darum, wiederkehrende Aufgaben wie etwa Filetransfer, das Klonen von Datenbanken oder die Softwareverteilung im Hinblick auf deren Automatisierung zu identifizieren. Ebenfalls zum Service gehört die Option, die erforderliche Software über Swisscom zu beziehen.

## Job und Process Management im Überblick



# Durch Standardisierung zu höherer Betriebsqualität und -quantität

## Zur rechten Zeit in der richtigen Abfolge

Auf dieser Basis erfolgt die periodische (tägliche, wöchentliche ...) Ausführung der geplanten Jobs. Swisscom überwacht dabei die Arbeiten kontinuierlich, um Problembereiche frühzeitig zu erkennen und zu behandeln. Während der ganzen Verarbeitung, die nach den Regeln für Auditierungs- und Revisionsfähigkeit erfolgt, ist First Level Support gewährleistet – bei Bedarf bis zu 7x24.

Dieser Ansatz stellt sicher, dass aufwendige Tasks, die sich teilweise täglich wiederholen, in der richtigen Reihenfolge zur rechten Zeit ausgeführt und komplexe Betriebsprozesse ebenso fehlerfrei wie zuverlässig abgearbeitet werden. Für weitere Sicherheit sorgen Dokumentation und Registrierung der Job-Läufe. So ist jederzeit nachvollziehbar, welche Aufgabe für ein bestimmtes Ereignis verantwortlich ist. Auf Wunsch kann man sich auch in Echtzeit über den Stand des Arbeitsablaufs informieren und ein monatliches Reporting anfordern.

## Ausgereiftes Prozessmodell

Alle Services im Rahmen von Job und Process Management sind in das ausgereifte Prozessmodell von Swisscom eingebettet. Sie bauen auf der IT Infrastructure Library (ITIL) V3 als De-Facto-Standard auf und nutzen die jeweils führenden Softwaretools. Dazu kommt ein Team, das langjährige Erfahrungen in der Automatisierung von komplexen Betriebsprozessen hat. Zusammen mit der weitgehenden Standardisierung verbessern sich dadurch sowohl Qualität als auch Quantität der Betriebsverarbeitung.

Unternehmen können den Job und Process Management Service in verschiedenen Ausprägungen beanspruchen. In der Form eines Komplettangebots übernimmt Swisscom sämtliche Aufgaben von der Planung bis zur Ausführung rund um die Uhr. Ebenfalls möglich ist der Bezug des Mandantensystems bei Swisscom, während der Kunde die Jobsteuerung selber definiert und überwacht.

## Ihr Nutzen

- Sie können Ihre Ressourcen uneingeschränkt auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren.
- Sie geben das Job-Management Ihrer unterschiedlichen, komplex vernetzten Applikationen an Profis ab und profitieren dabei von deren Applikations- und Branchen-Know-how.
- Professionelle Services und führende Technologien gewährleisten Ihnen hohe Systemverfügbarkeit sowie schnelle Interventions- und Supportzeiten.
- Sie können jederzeit nachvollziehen, in welchem Status sich ein Arbeitsablauf befindet und welche Aufgabe für ein bestimmtes Ereignis verantwortlich ist.
- Wie komplex Ihre Betriebsprozesse auch sein mögen, sie werden zum richtigen Zeitpunkt fehlerfrei und zuverlässig abgearbeitet.