

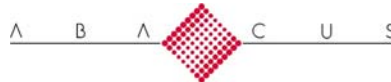
## POLYCOM Portal

**Servicesupport für das Sicherheitsnetz Funk der Schweiz**

### Eventsponsor

**HASLERSTIFTUNG**

### Themensponsoren



### Sponsoren



### Weitere Partner

**Handelszeitung**



**netzwoche**

**ECademy<sup>CH</sup>**

# Vorstellung der Beteiligten



## ■ Adrien R. Glauser

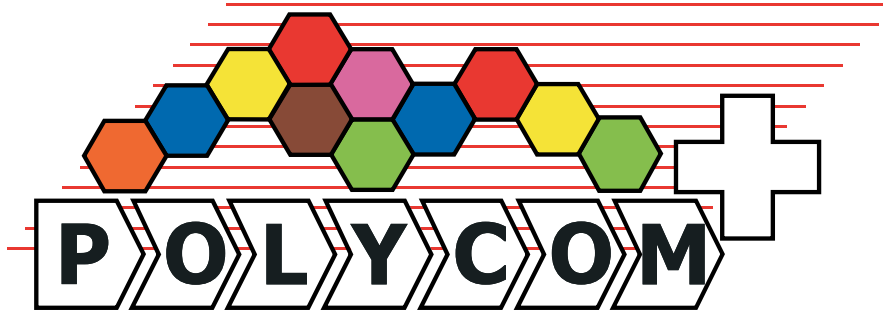
- Leiter Change Management POLYCOM RUAG Electronics AG
- [adrien.glauser@ruag.com](mailto:adrien.glauser@ruag.com)

## ■ Dr. Gabriele Schwarz

- Institut für Informations- und Prozessmanagement, FHS St. Gallen
- [gabriele.schwarz@fhsg.ch](mailto:gabriele.schwarz@fhsg.ch)

## ■ IT-Partner: itelligence AG

- Andreas Bienz, BU Manager, Mitglied der Geschäftsleitung
- [andreas.bienz@itelligence.ch](mailto:andreas.bienz@itelligence.ch)



- **POLYCOM ermöglicht Funkkontakt innerhalb und zwischen verschiedenen Behörden und Organisationen für Rettung und Sicherheit (BORS)**
- **Digitales Bündelfunknetz eignet sich für den Sprech- wie auch für den Datenfunk**
- **Möglichkeit zur Bildung von ad-hoc-Benutzergruppen, z.Bsp. Feuerwehr mit Sanität**
- **Start durch Bundesratsbeschluss vom 21. Februar 2001**
- **Stufenweise Umsetzung bis 2012 (Investitionsschutz einzelner Kantone)**

- **POLYCOM Portal ist Bestandteil des Gesamtprojekt POLYCOM**
- **POLYCOM Portal ist zentrale Drehscheibe für sämtliche Informationen (Daten), die im Rahmen der Instandhaltung und Änderung der Infrastruktur zwischen den beteiligten Partnern ausgetauscht werden**
- **Nutzer: BORS wie z.Bsp. Sanität, Feuerwehr, Grenzwachtkors, etc.**
- **Weitere beteiligte Firmen & Behörden:**
  - **Bundesamt für Bevölkerungsschutz**
  - **ETAVIS Micatel**
  - **RUAG Electronics**
  - **Siemens Schweiz**
  - **Weitere Servicepartner**

## Willkommen



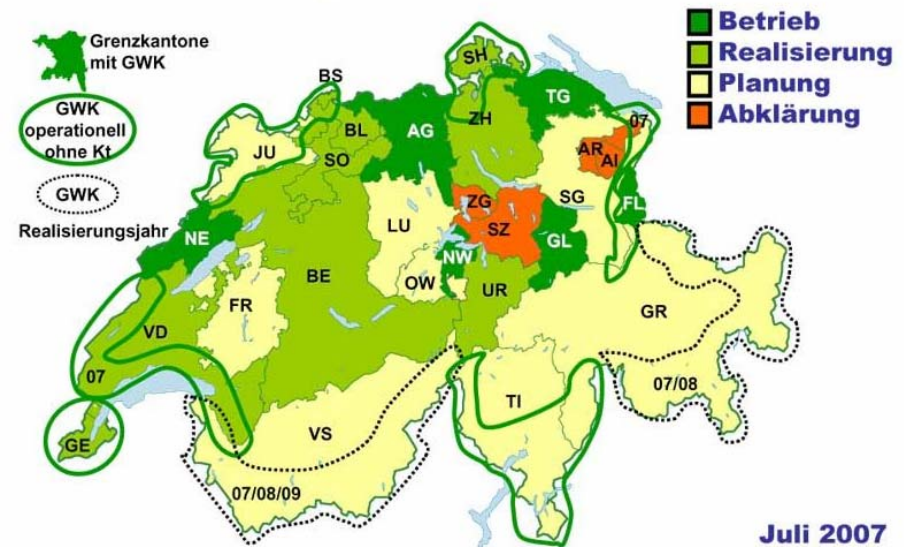
© 2002-2004 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten.

# Auslöser des Projekts

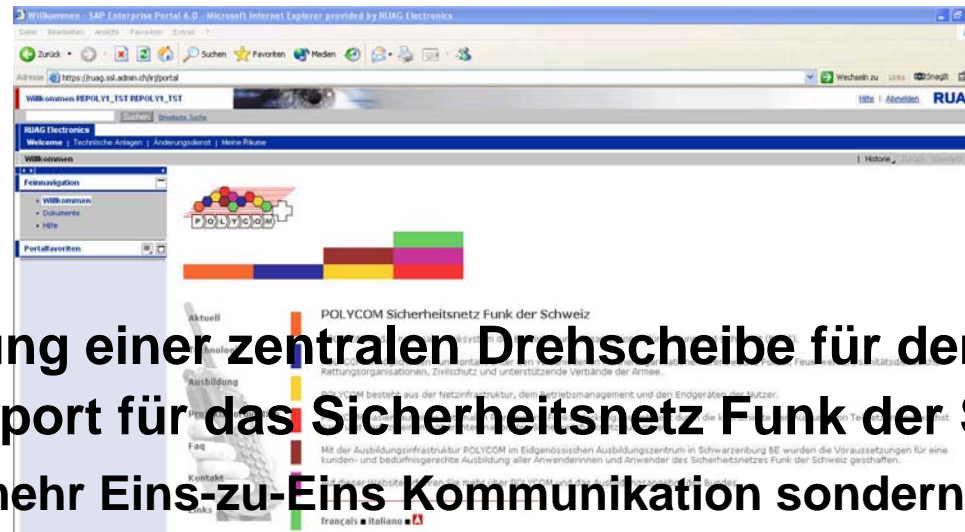


- Einige Kantone wollen Teil der Unterhaltsarbeiten ihres Funknetzes selber ausführen
  - Sie benötigen aktuelle Konfigurationsdaten der Anlagekomponenten
  - RUAG hat Serviceauftrag – Daten sind bei RUAG gespeichert
- Bundesamt für Bevölkerungsschutz:
  - Nicht optimale physische Verteilung von Dokumenten an bestimmten Nutzerkreis → Optimierungspotential

Ausbaustand der Regional- und Teilnetze

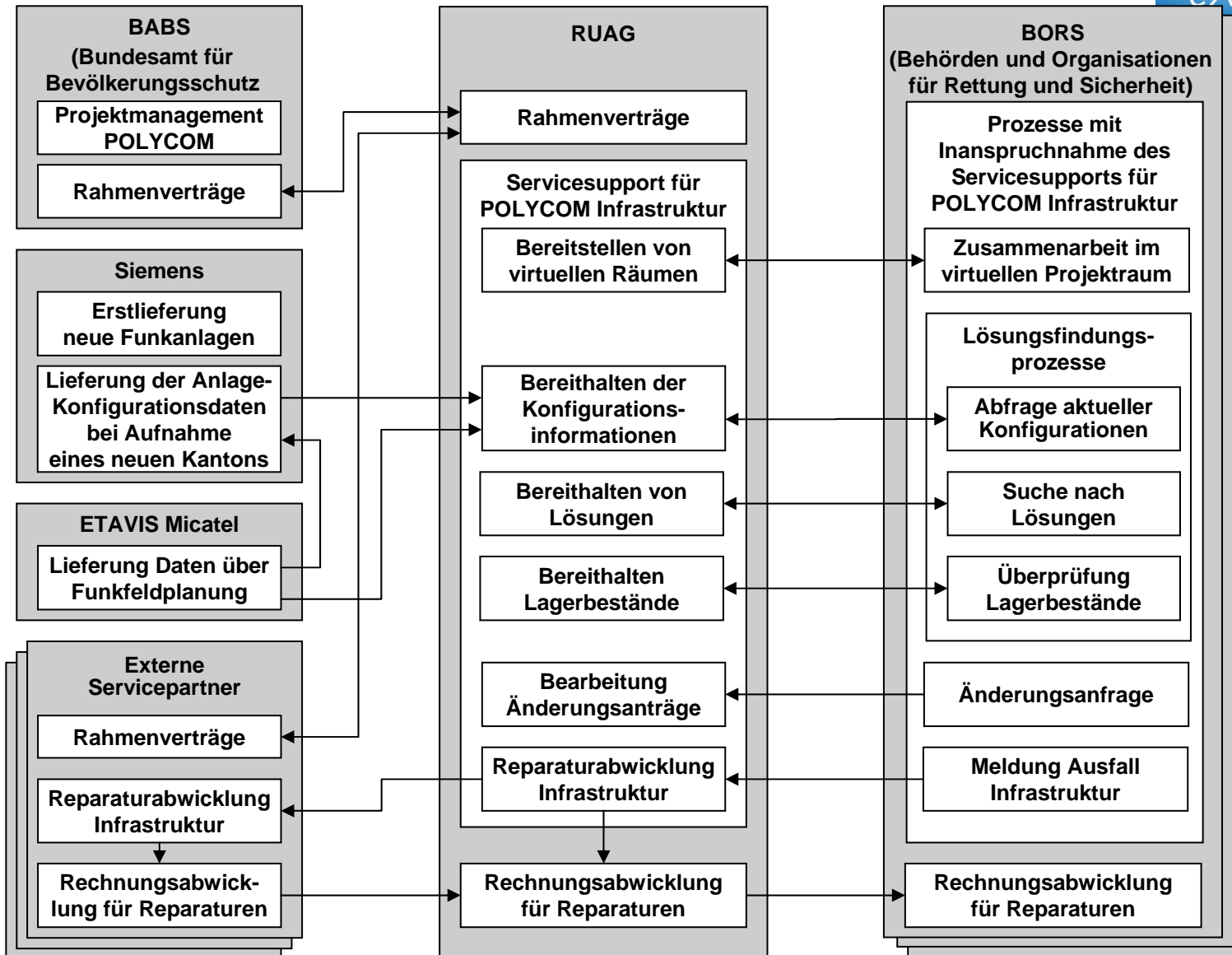


# POLYCOM Portal: Business Collaboration

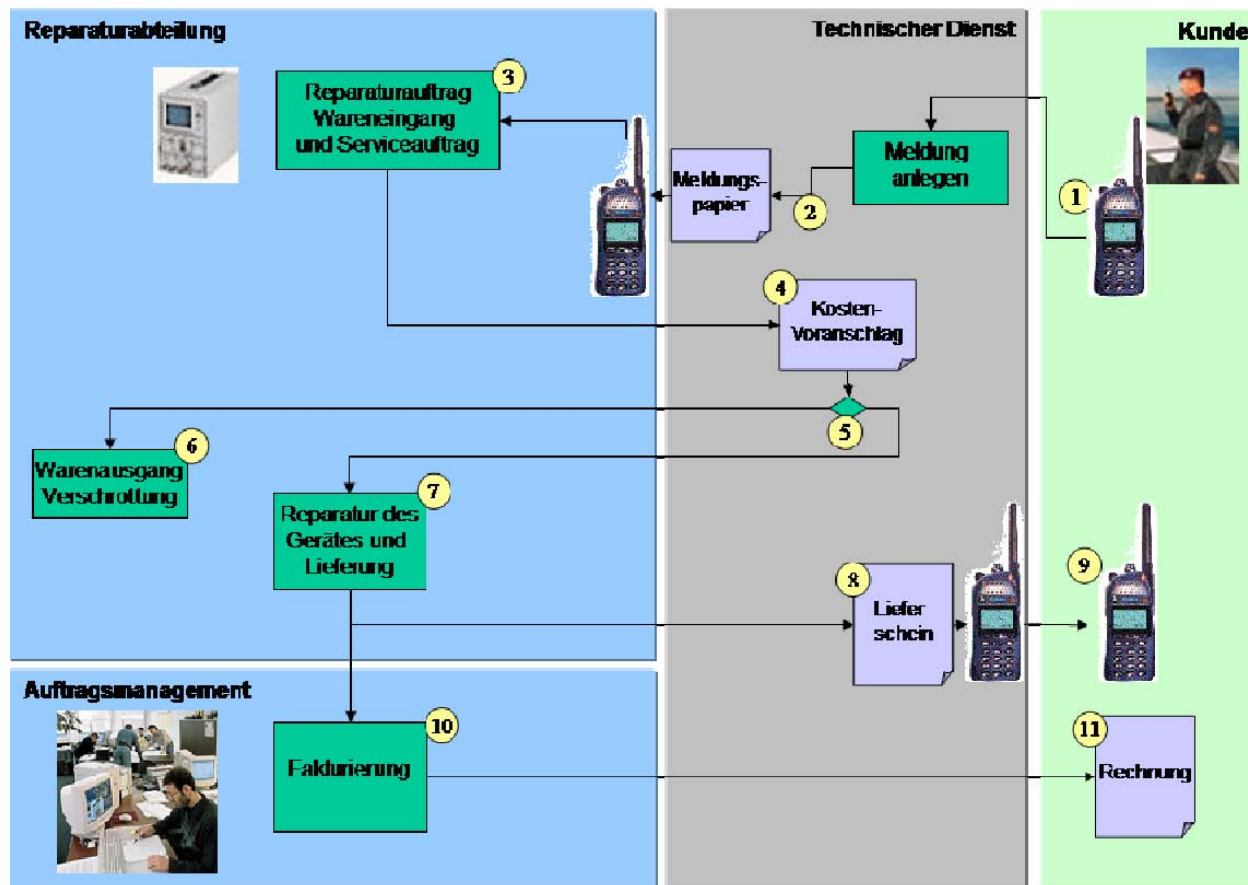


- **Bereitstellung einer zentralen Drehscheibe für den gesamten Servicesupport für das Sicherheitsnetz Funk der Schweiz**
  - Nicht mehr Eins-zu-Eins Kommunikation sondern Nabe-zu-Speiche
- **Koordination mit den verschiedensten Ansprechgruppen**
  - Rollengerechter Zugriff auf Daten und Funktionen
  - Durch die Kollaborationsräume müssen die Teilnehmenden nicht mehr physisch zusammen kommen
- **Sicherstellung von Standard-Kommunikationsprozessen und ad-hoc-Kommunikationslösungen (wie sie in Katastrophenfällen benötigt werden)**

# Business Szenario zum POLYCOM Portal



# Ablauf des Reparaturprozesses Endgeräte



# Ein- und Ausbau Reparaturmeldung



- **Nutzer registriert Ausfall – Meldung an technischen Dienst**
- **Meldung in POLYCOM Portal anlegen und Gerät an RUAG senden**
- **Logistische Abwicklung**
  - **Schadensbild & Kostenvoranschlag auf POLYCOM ablegen**
  - **Über eine Auslieferung mit Bezug auf den Reparaturauftrag**

SAP NetWeaver Portal - Microsoft Internet Explorer provided by RUAG Electronics

Lieferschein	
Rücksendeadresse	Empfänger
Firma	RUAG Electronics
Abteilung	Professional Mobile Radio
Strasse	Stauffacherstrasse 65
Ort	3000 Bern 22
Telefon	031 376 68 28
Fax	031 376 68 33
Meldungsbezeichnung	Defektmeldung
Gerätetyp	Handportable Smart UL (SIE DP2)
Artikel Nr (falls bek.)	25296990
Bestandteil von	<input checked="" type="checkbox"/> Handy <input type="checkbox"/> Mobile(Auto Moto) <input type="checkbox"/> Stationäres Gerät <input type="checkbox"/> Zubehör <input type="checkbox"/> Andere
Mögliche Ursache	<input type="checkbox"/> Wasser <input checked="" type="checkbox"/> Mech. Defekt <input type="checkbox"/> Temperatur <input type="checkbox"/> Blitz <input type="checkbox"/> Andere
Fehlerbeschreibung	Gehäuse Defekt
Auftreten des Fehlers	<input checked="" type="radio"/> Dauernd <input type="radio"/> Gelegentlich <input type="radio"/> Regelmässig
Reparaturdienst	<input checked="" type="radio"/> Standard <input type="radio"/> Express (Zuschlag 300.-)
Datum	03.09.2007
Kontaktperson	Adrien Glauser
Rechnungsadresse	<input checked="" type="checkbox"/> gleich wie Rücksendeadresse
Firma	
Abteilung	
Strasse	
Ort	

# Ein- und Ausbau Reparaturmeldung



- Vom Anlegen der Kundenmeldung bis zur Rechnung ist ein durchgängiger und jederzeit nachvollziehbarer Beleg- und Wertefluss gewährleistet.
- Service-Historie für jedes Gerät im ERP-System

Meldungen anzeigen

Equipment 20015561 und untergeordnete Objekte

Anzeigen Standardvariante Aigle

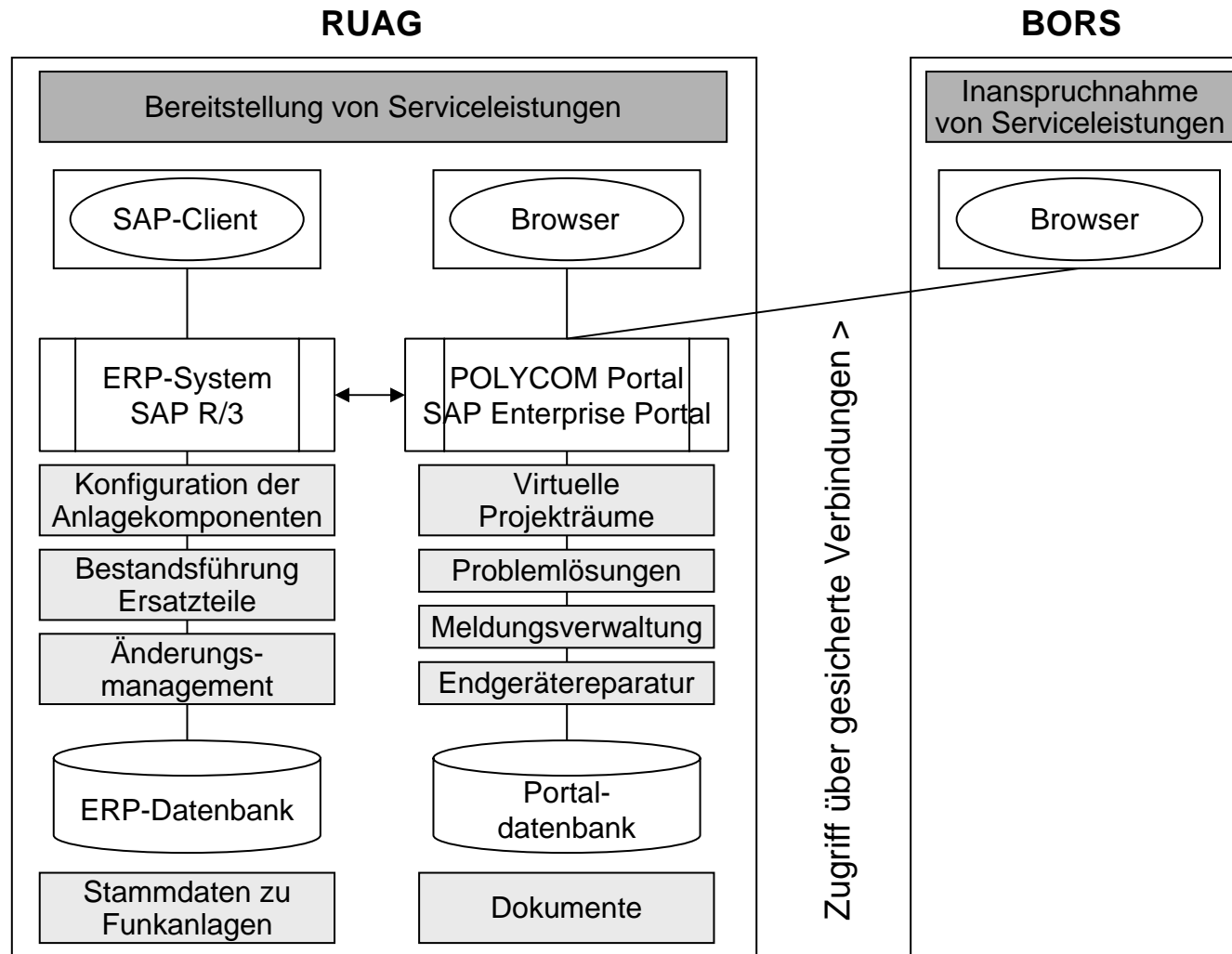
Meldung	Beschreibung	für	Meldungsart	Nummer	Meldungsdatum	Stat.
<a href="#">370000218</a>	Reparatur Endgerät GWK		Reparatur Polycom	20015561	11.07.2006	
<a href="#">370000217</a>	Reparatur Endgerät GWK		Reparatur Polycom	20015561	11.07.2006	
<a href="#">370000216</a>	Reparatur Endgerät armasuisse		Reparatur Polycom	20015561	11.07.2006	
<a href="#">370000215</a>	Reparatur Endgerät GWK / 10.07.2006		Reparatur Polycom	20015561	10.07.2006	
<a href="#">370000213</a>	Reparatur Endgerät armasuisse		Reparatur Polycom	20015561	07.07.2006	

Seite 1 / 4

Status erledigt

in Bearbeitung

# Verteilung Funktionen auf Anwendungen



- **Das Projekt schweizerisches Sicherheitsfunknetz POLYCOM wurde durch einen Bundesratsbeschluss gestartet und wird voraussichtlich 2012 endausgebaut**
- **Nutzer aus nicht kommerzielle Organisationen: keine Berechnung Return on Investment und Rentabilitätsrechnungen**
- **Kosten Portal Teil der Gesamtlösung: CHF 300'000.-**

# Spezialitäten des POLYCOM Portals



- **Ziel: Unterhalt und Weiterentwicklung grosser und komplexer Anlagen (u.A. Funkinfrastruktur)**
- **Verbindung von strukturierter Stammdatenhaltung und Transaktionsverwaltung mit den nur schwach strukturierten Informations- und Koordinationsprozessen**
- **Abbildung der Ist-Daten des Kunden**
- **Asynchroner Datenaustausch**

- **Das Bundesamt für Bevölkerungsschutz hat die oberste Projektleitung und trägt die finanziellen Verpflichtungen**
- **Projekt POLYCOM Portal in zwei Schritten**
  - **1. Grundfunktionalitäten im ERP – zwei Jahre Nutzung**
  - **2. Portalzugang mit zusätzlichen Funktionalitäten**
- **Realisierung durch RUAG und itelligence AG**
- **Laufende Unterhalt durch RUAG**
  - **RUAG Electronics: Zentraler Ansprechpartner und Applikationsteil**
  - **RUAG IT Services: Rechenzentrumsbetrieb**

- **Einführung eines Kollaborationsportals mit so vielen unterschiedlichen Beteiligten ist anspruchsvoller organisatorischer Lernprozess**
- **Parallele Anstrengungen in:**
  - **Geschäftsprozesse**
  - **Informationssysteme**
  - **Schulung resp. Motivation der Beteiligten**
- **Datenqualität: Erzielung und Erhaltung eines Datenstammes mit hoher Qualität und Aktualität ist vor allem in den Anfangsphasen sehr schwierig zu realisieren**
- **Anwenderfreundlichkeit grösste Herausforderung**