

## evidence – für anspruchvollstes Infrastruktur-Management

Zur Sicherstellung eines effizienten und kostengünstigen Lifecycle Managements für Bahnsicherungstechnik und Automationsanlagen, u.a. des neuen Zugsicherungssystems ETCS Level 2, das auch für die Hochgeschwindigkeitszüge im Lötschberg Basistunnel eingesetzt wird, benötigte Thales ein zentrales Service Management System. Die neue Lösung sollte vor allem eine gute Prozessunterstützung bei der Abwicklung des Service Geschäfts bieten. Nach einer eingehenden Produktevaluation entschied sich Thales für die flexible **evidence** Lösung.

### Zielsetzungen

Die folgenden strategischen Ziele sollten mit der neuen Lösung und zusätzlichen organisatorischen Massnahmen erreicht werden:

- Effizienzsteigerung im Gesamtprozess vom Kunden bis zum Lieferanten
- Kosteneinsparungen durch toolunterstützte Prozessführung
- Möglichkeit die Qualität von Serviceleistungen zu messen
- Reduktion der Ausfallzeiten (mean time to repair)
- Risikominimierung durch Komponentenausfallüberwachung
- Bereitstellen von aktuellen und konsistenten Informationen zur Unterstützung der zusätzlichen Prozesse des Service Managements
- Verifikation der gespeicherten Konfigurations-Einträge gegenüber der realen Infrastruktur und Korrektur von Abweichungen

- Bereitstellung genauer Informationen über CIs und deren Dokumentation
- Ermöglichen von Analysen über Auswirkungen von Änderungen
- Aufzeigen allfälliger Trends für die Optimierung des Service

### Hauptanforderungen an die neue Lösung und den Projektpartner

Die neue Service Management Lösung sollte über eine sehr hohe Standardisierung mit flexibler, kundenindividueller Parametrisierungsmöglichkeit verfügen. Die relevanten Informationen sowie Stamm-, Projekt- und Service Managementdaten sollten im System geführt werden. Dies sind unter anderem Kunden- und Lieferantenbeziehungen, Produkte- und Baugruppenangebote, Preise und projektbezogene Informationen, Anlagenstandorte, Systemkonfigurationen (Configuration Items), Garantieinformationen der Zulieferanten bis auf alle Elementebenen hinunter.

Die Abwicklung von Kundenfehlermeldungen und -aufträgen sollte automatisiert werden und nachvollziehbar sein. Die definierten Service Management Prozesse sollten über entsprechende Workflows möglichst hochautomatisiert abgewickelt werden.

### Nutzen der Service Management Lösung

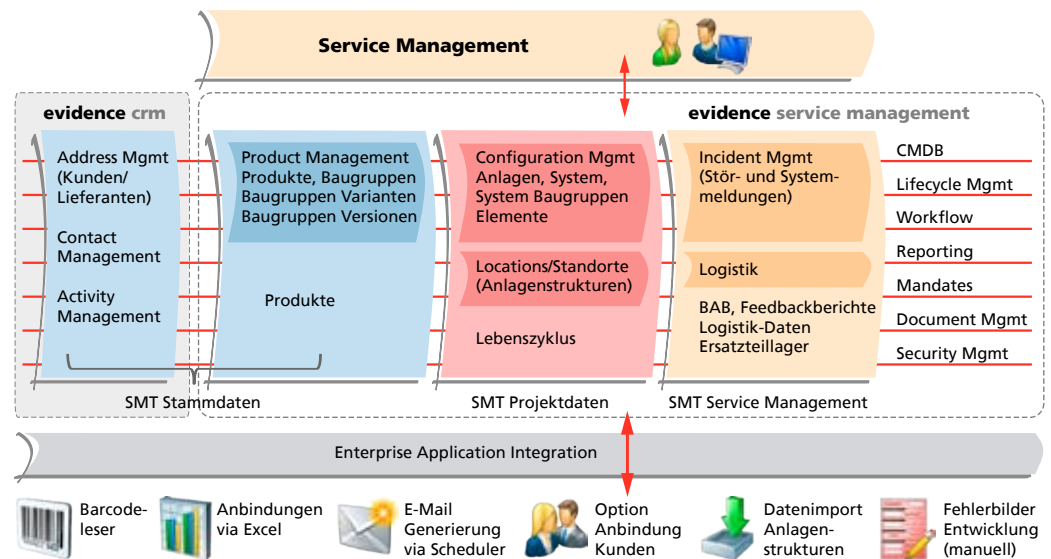
- Die Systemausfallzeiten können richtig ausgewertet werden
- Die Reparaturprozesse können intern kostengünstiger abgewickelt werden.
- Optimiertes Ersatzteillager dank transparentem Überblick über alle Systemelemente
- Alle Auswertungen mit mehr Informationen, auf Wunsch auch ad hoc
- Service Manager und Techniker können flexibler eingesetzt werden
- Basis für weiteres Wachstum im Service Geschäft ist uneingeschränkt vorhanden

### Kundenportrait

Thales ist ein weltweit führendes Unternehmen der professionellen Elektronik, Systementwicklung und Integration. Der Fokus wird dabei auf die Entwicklung von Lösungen und Technologien für alle Ebenen der zivilen und militärischen Sicherheit gesetzt. Die 68.000 Mitarbeiter in rund 50 Ländern erwirtschafteten im Jahr 2007 einen Umsatz von 12.3 Milliarden Euro. Bei der Entwicklung innovativer Konzepte und plattformübergreifender Systeme nimmt Thales einen internationalen Spitzenplatz ein. 2006 hat die Thales Gruppe diverse Bereiche von Alcatel übernommen, darunter fällt auch der Transportbereich. In der Schweiz ist Thales u.a. im Bereich Rail Signalling Solutions aktiv und ist ein führender Anbieter von Bahnsicherungssystemen für die zahlreichen Schweizer Bahngesellschaften.

Wir sprachen mit Herrn **Marco Gabriel**, Bereichsleiter Customer Service, Thales Rail Signalling Solutions AG, Zürich





"Während der Evaluation von externem Know-how identifizierte Thales die folgenden Anforderungen an einen zukünftigen Projektpartner: Dieser sollte offen sein für Neues, auch für Unkonventionelles, flexibel, möglichst lokal und kundenorientiert. Ausserdem sollte er Erfahrungen im Bereich CRM aufweisen und möglichst bereits über ein Tool verfügen. All dies fanden wir in der GlauX Soft AG" erklärt Marco Gabriel, Bereichsleiter Customer Service, bei Thales Rail Signalling Solutions.

#### Projektentwicklung

"Basierend auf einem ersten an die Thales Bedürfnisse angepassten **evidence** Prototypen konnte sehr schnell die Machbarkeit des Projektes bestätigt werden", so M. Gabriel weiter. "Die nachfolgende Detailspezifikation fokussierte vor allem auf die Abweichungen vom Standardprodukt, auf die Thales Prozessintegration und die Reportinganforderungen. **evidence** ermöglichte eine iterative und modulare Einführung, die Thales sehr entgegen kam. Der Projektfortschritt konnte dadurch gut überwacht werden."

#### Lösungsübersicht

**evidence service management** ermöglicht eine transparente Datenhaltung und Prozessunterstützung. Dabei werden alle systemre-

levanten Informationen in der Configuration Management Data Base (CMDB) geführt. Das **evidence** Document Management System unterstützt die Verwaltung und Erstellung der vielen kunden- und systemrelevanten Dokumente. Wichtige Management- und Kundenkennzahlen und -Informationen werden direkt über das integrale **evidence** Reporting System zur Verfügung gestellt.

Die Mandantenfähigkeit und das Benutzerberechtigungsmodul stellen die Datenhaltung mehrerer Kunden in einer Lösung sicher. Die Anbindung von Drittsystemen erfolgte über die Standard Connectoren von **evidence**.

#### Flexible Arbeitsprozessunterstützung

Die unterschiedlichen, teilweise sehr komplexen Wartungsprozesse werden durch das **evidence** Workflow System unterstützt und sind jederzeit erweiterbar. Zur Auftragsabwicklung werden die Service-Verantwortlichen mit terminierten Aktivitäten unterstützt. Dank dem in **evidence** geführten Ersatzteillager kann der Service Manager dem Endkunden gegenüber jederzeit verlässliche Angaben über Reparaturdauer und Ausfallzeiten machen.