

Thales Rail Signalling Solutions AG evidence – für anspruchvollstes Bahn-Infrastrukturmanagement

Thales bietet im Bereich Bahnsicherungstechnik und Automationsanlagen schlüsselfertige Lösungen an. Das neue Zugsicherungssystem ETCS Level 2, wird z.B. auch für die Hochgeschwindigkeitszüge im Lötschberg-Basistunnel eingesetzt. Zur Sicherstellung eines effizienten und kostengünstigen Lifecycle Managements benötigte Thales ein zentrales Service Management System, das vor allem eine gute Prozessunterstützung bei der Abwicklung des Service-Geschäfts bietet. Nach einer eingehenden Produktevaluation entschied sich Thales für die flexible evidence Lösung.

Sicherungstechnik ist ein seriöses, risikoreiches und oft auch zeitkritisches Business. Von Beginn weg stand für Thales fest, dass eine neue Lösung vollständig auf ihre Bedürfnisse und Anforderungen ausgerichtet sein musste.

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

Strategische Ziele

Bei Projektbeginn wurden die folgenden strategischen Ziele an eine neue Lösung formuliert, die nebst zusätzlichen organisatorischen Massnahmen erreicht werden sollten:

- 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

Höchste Anforderungen an Partner und Lösung

Die neue Service Management Lösung sollte über eine sehr hohe Standardisierung verfügen. Gleichzeitig sollte sie so flexibel sein, dass sofortige und zukünftige individuelle Anpassungen jederzeit möglich sind.

Die relevanten Informationen sowie Stamm-, Projekt- und Service Management-Daten sollten im System geführt werden. Dies sind unter anderem Kunden- und Lieferantenbeziehungen, Produkte- und Baugruppenangebote, Preise und projektbezogene Informationen, Anlagenstandorte, Systemkonfigurationen (Configuration Items) und Garantiefinformationen der Zulieferanten bis auf alle Elementebenen hinunter.

Die Bearbeitung von Kundenfehlermeldungen und -aufträgen sollte automatisiert werden und nachvollziehbar sein. Zudem mussten die definierten Service Management-Prozesse über entsprechende Workflows möglichst hochautomatisiert abgewickelt werden können.



Wir sprachen mit Markus Gabriel, Bereichsleiter Customer Service Rail bei Thales, Zürich

Deshalb evidence service management:

- 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 65.000 Mitarbeiter in rund 50 Ländern erwirtschafteten im Jahr 2013 einen Umsatz von 14.2 Milliarden Euro. 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.



Thales Rail Signalling Solutions AG evidence – für anspruchvollstes Bahn-Infrastrukturmanagement

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 sein. Ausserdem sollte er Erfahrungen im Bereich CRM aufweisen und möglichst bereits über ein Tool verfügen. «All dies fanden wir in der Glaux Soft AG mit ihrem **evidence**» erklärt Marco Gabriel, Bereichsleiter Customer Service Rail, bei Thales Rail Signalling Solutions.

Projektabwicklung

Basierend auf einem ersten, an die Thales Bedürfnisse angepassten **evidence** Prototypen, konnte sehr schnell die Machbarkeit des Projektes bestätigt werden. 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», betont Markus Gabriel.

Lösungsübersicht

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

systemrelevanten 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.

the individual standard

evidence Service Management bei Thales

