

EINFÜHRUNG EINES WORKFORCE MANAGEMENT SYSTEMS BEI DER SHNG

Capgemini Invent und Schleswig-Holstein Netz AG implementieren ein neues Workforce Management System in den Bereichen Bau, Instandhaltung und Störmeldemanagement für die Sparten Strom, Gas, Wärme und Wasser

SHNG - Der Netzbetreiber für Endkunden, Stadtwerke und Unternehmen im Norden

Die Schleswig-Holstein Netz AG (SHNG) ist der größte Netzbetreiber in Schleswig-Holstein. Sie ist für den sicheren und zuverlässigen Betrieb von Strom- und Gasleitungen in rund 900 Kommunen verantwortlich. Die 1.300 Mitarbeiter der SHNG sind mit diversen technischen Standorten sowie der zentralen Netzleitstelle in Rendsburg im ganzen Land präsent. Insgesamt betreiben sie rund 48.000 Kilometer Hoch-, Mittel- und Niederspannungsnetze sowie 15.000 Kilometer Gas- und 7.500 Kilometer Kommunikationsnetze. Die SHNG bietet als einer der größten Energiedienstleister im Norden eine breite Palette an Dienstleistungen für Stadtwerke und Unternehmen an. Das Stör- und Meldemanagement sowie Wartungsarbeiten an Strom- und Gasleitungen ist ein zentraler Bestandteil der Dienstleistungen.

Ablösung des bestehenden WFM-Systems durch zukunftsichere Konzernlösung

Um der Verantwortung in ihrem Tätigkeitsfeld nachzukommen, müssen bei der SHNG Instandhaltungs-, Bau- sowie Störmeldemanagementmaßnahmen geplant, disponiert und durchgeführt werden. Für die Steuerung dieser Maßnahmen nutzte die SHNG eine Eigenentwicklung eines WFM Systems. Da die SHNG übergeordnet mit weiteren Verteilnetzbetreibern über die E.ON verbunden ist, wurde in einer konzernweiten Initiative eine zielgerichtete Harmonisierung der WFM-Prozesse, Endgeräte sowie der IT-Lösungen angestrebt.

Die Initiative resultierte aus unterschiedlichen Steuerungslogiken und den zugehörigen technischen Lösungen für die einzelnen Sparten Gas und Strom auf allen Netzebenen des Verteilnetzes. Aus den angestrebten Zielen ergab sich die Notwendigkeit, sämtliche Auftragsklassen der SHNG in einem neuen, konzernübergreifenden WFM abzubilden, Reporting zu ermöglichen sowie das Störmeldemanagement in das WFM zu integrieren. Hierbei waren zusätzlich Mitarbeiteranforderungen in der Umsetzung sowie Mitarbeiterbefähigung im Rollout der technischen Gerätelösung zu berücksichtigen – insbesondere vor dem Hintergrund stark schwankender IT-Kenntnisse und -Affinitäten.

Kunde: Schleswig-Holstein Netz AG (SHNG)

Branche: Energy & Utilities

Standort: Rendsburg, Deutschland

Herausforderung:

Implementierung eines Workforce Management Systems (WFM) zur Effizienzsteigerung und zukunftssicheren Ausrichtung des Netzbetriebs basierend auf der Entscheidung zur konzernweiten Modernisierung und Harmonisierung der fragmentierten Workforce Management Systeme.

Lösungsansatz:

Konzeption, Implementierung und Rollout eines Workforce Management Systems auf Basis standardisierter Prozesse und unter Berücksichtigung lokaler Anforderungen der Schleswig-Holstein Netz AG.

Ergebnisse:

- Standardisierte Prozesse für die Bereiche Bau, Instandhaltung und Störmeldemanagement für die SHNG
- Management der Anforderungen für alle Prozesse der SHNG und Partnerunternehmen sowie die direkte Umsetzung
- Koordination verbundener Stadtwerke zur Integration in das Workforce Management System
- Durchführung von umfassenden Kommunikations- und Changemaßnahmen
- Nachhaltiger Aufbau eines Botschafternetzwerkes
- Schulung und Befähigung der SHNG Mitarbeiter im Umgang mit dem neuen System
- Einarbeitung der Systemadministratoren im neuen System sowie Bereitstellung einer Wissensdatenbank



Von Anfang an war das Vertrauen zu den Capgemini-Kollegen sowie die Akzeptanz bei den Mitarbeitern sehr hoch und sie wurden als direkte Kollegen wahrgenommen. Dies ist aus meiner Sicht auf die Kombination aus Know-how, Geradlinigkeit und einem hohen Maß an Empathie zurückzuführen und hat so wesentlich zum Erfolg des Projektes beigetragen.“

DIRK ENSELEIT,
Projektleiter Digi.Z Rollout, SHNG



Hybride Implementierung des Workforce Management Systems

In enger Zusammenarbeit mit der SHNG hat Capgemini Invent das Projekt vom Aufbau des Projekt- und Changemanagements, über eine agile Konzeption und Implementierung bis hin zum Rollout des Workforce Management Systems unterstützt:

1. Projekt- und Changemanagement

- Aufbau der Projektstruktur und -organisation sowie die Verzahnung zwischen agilem und klassischem Projektverlauf
- Begleitung des Change Prozesses im Unternehmen (Change Fahrplan, Stakeholder Management, Führungskräfteaktivierung, Mitarbeitermobilisierung/-kommunikation, Wirksamkeitsmessung der Changemaßnahmen)

2. Konzeption

- Definition des übergeordneten WFM-Sollprozesses sowie der Detailprozesse Störmeldemanagement und Instandhaltung
- Ableiten der Systemanforderungen in Form von User Stories

3. Implementierung

- Anforderungsmanagement (Aufnahme, Beauftragung zur Umsetzung, Testen und Abnehmen von User Stories) zwischen Kunde, verbundener Unternehmen und IT-Dienstleister
- Konzeption und Aufbau einer Key User Organisation und Einbindung der Key User in das Testing
- Agile Implementierung von Funktionalitäten über verschiedene Systemversionen

4. Rollout

- Entwicklung eines Schulungskonzeptes, entsprechender Unterlagen und Durchführung von Schulungen zu den Systemversionen und den neuen Prozessen unter Einbindung von Key Usern (Tandemansatz)
- Erstellung von Dokumentationen und Schulung der Fachadministratoren

Zukunftsfähiges, nutzerzentriertes WFM System mit hohem Automatisierungsgrad ausgerollt

Gemeinsam mit Capgemini Invent hat die SHNG ein modernes, zukunftsfähiges Workforce Management System in 16 Netzcentern ausgerollt.

Im Einzelnen beinhaltet dies:

- Erhöhung des Automatisierungsgrades durch Einbindung entsprechender Funktionen, inklusive Routenplanung, Teilautomatisierung der Disposition, Erstellung Auftrag direkt aus Meldungserfassung von Störungen, Zeitverschreibung, Verzahnung der Backendsysteme und automatisierte Datenübertragung
- Erhöhung Digitalisierungsgrad: Digitale Abbildung von Einsatzgebieten, digitale Zeitverschreibung, und Abbildung von Formularen/Berichten
- Umsetzung einer nutzerzentrierten mobile Oberfläche des WFM Systems entsprechend der Anforderungen der mobilen Mitarbeiter
- Das ausgerollte WFM-System entspricht dem neu entwickelten Konzernstandard

Die Zukunft liegt vor uns



Wir haben Capgemini Invent als verlässlichen Partner in allen Projektphasen von der Konzeption bis hin zur Umsetzung schätzen gelernt. Durch ein umfassendes Changemanagement wurde die Akzeptanz an allen Standorten gewährleistet. Dank Capgemini Invents umfangreichem Fach- und Branchenwissen konnten Anforderungen effizient erarbeitet und durch den starken Hands-on-Ansatz schnell umgesetzt werden. Capgemini Invent ist es gelungen, die Prioritäten in unserem Sinne richtig zu setzen, die Mitarbeiter zu befähigen und damit den Know-How-Transfer in unserer Organisation sicherzustellen. Wir würden jederzeit wieder mit Capgemini Invent zusammenarbeiten.“

DIRK ENSELEIT,
Projektleiter Digi.Z Rollout, SHNG

Unser kollaborativer Vorgehensansatz

Capgemini Invent arbeitete vor Ort mit den Projektmitgliedern in einem gemeinschaftlichen Projektbüro und stand währenddessen durch intensive Schulungen und Befähigung der Systemadministratoren und Erarbeitung der Systemanforderungen stets im Austausch mit den Anwendern. Dies hat die nachhaltige Akzeptanz der neuen Lösung gesichert, da die zukünftigen Nutzer an der Entwicklung beteiligt wurden. Es wurde ein starkes Vertrauensverhältnis aufgebaut, sodass die agile Arbeitsweise mit täglichen Kommunikationsroutinen auch beim Wechsel ins Homeoffice aufgrund der Corona-Situation nahtlos weitergeführt werden konnte.

Über Capgemini Invent

Capgemini Invent ist die weltweite Beratungseinheit der Capgemini-Gruppe für digitale Innovation und Transformation. Sie hilft CxOs dabei, die Zukunft ihrer Unternehmen zu planen und zu gestalten. Das Team vereint Strategie, Technologie, Data Science und kreatives Design mit fundierter Branchenexpertise, um neue digitale Lösungen und die Geschäftsmodelle der Zukunft zu entwickeln. Capgemini Invent beschäftigt über 7.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an mehr als 30 Standorten sowie in 25 Kreativstudios weltweit.

Capgemini Invent ist integraler Bestandteil von Capgemini, einem der weltweit führenden Partner für Unternehmen bei der Steuerung und Transformation ihres Geschäfts durch den Einsatz von Technologie. Die Gruppe ist jeden Tag durch ihren Purpose angetrieben, die Entfaltung des menschlichen Potenzials durch Technologie zu fördern – für eine integrative und nachhaltige Zukunft. Capgemini ist eine verantwortungsbewusste und diverse Organisation mit einem Team von 270.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in fast 50 Ländern. Eine über 50-jährige Unternehmensgeschichte und tiefgehendes Branchen-Know-how sind ausschlaggebend dafür, dass Kunden Capgemini das gesamte Spektrum ihrer Geschäftsanforderungen anvertrauen – von Strategie und Design bis hin zum Geschäftsbetrieb. Dabei setzt das Unternehmen auf die sich schnell weiterentwickelnden Innovationen in den Bereichen Cloud, Data, KI, Konnektivität, Software, Digital Engineering und Plattformen. Der Umsatz der Gruppe lag im Jahr 2020 bei 16 Milliarden Euro.

Get the Future You Want | www.capgemini.com/de-de/invent.