

REFERENZSTORY

Interaktive Lagekarte für das Operation Management Center der Schweizerischen Bundesbahnen

Heusenstamm

SMART UND ZÜGIG IM TEAM: FÜR DIE MOBILITÄT DER ZUKUNFT

OpenAdvice entwickelt eine interaktive Monitoring Map, um das zentrale Alarmmanagement und Service-Monitoring für die Schweizerischen Bundesbahnen, kurz: SBB, zu visualisieren.

Die Schweizerischen Bundesbahnen bringen täglich über eine Million Menschen und über zweihunderttausend Tonnen Güter ans Ziel. Die Vision des Unternehmens spornt an, auch wenn es um ein zentrales Alarmmanagement und Service-Monitoring inklusive Ticketing-Tool geht: Mobilität der Zukunft. Die OpenAdvice IT Services GmbH aus Heusenstamm bei Frankfurt am Main baut für die SBB eine interaktive Lagekarte, die Störungen, Eingriffe und Unterbrechungen auf einen Blick für alle sichtbar macht. Erhellend dabei ist: Die digitale „Monitoring Map“ zeigt, wie sich Ereignisse im Streckennetz gegenseitig beeinflussen. So identifizieren die verantwortlichen SBB-Mitarbeiter Störungen verlässlich und sind in der Lage, sie unmittelbar zu beheben.

DIE RICHTIGEN WEICHEN STELLEN

Die SBB überwacht die Schweizer Bahnstrecken mit Hilfe eines Monitoring-Systems permanent, damit unterwegs, an Bahnhöfen oder in Serverräumen alles glatt läuft. Das ginge noch besser als bisher, heißt es beim Projektstart im Oktober 2018, nämlich so: mit einer interaktiven grafischen Karte, die das zentrale Alarmmanagement und das interaktive Service-Monitoring abbildet und Störungen rasch sichtbar macht. Diese digitale, geografische Karte soll das herkömmliche statische Auskunftstool ergänzen, das geographische Zusammenhänge von Störungen in Tabellen „organisiert“ eingeteilt in die drei Kategorien „Alarmer“, „Incidents“ und „Changes“. Im Gegensatz zu der inzwischen überholten Übersicht, rückt eine moderne und zukunftsfähige Visualisierung der „Monitoring Map“ als Top 1 auf die Agenda. Der Plan: Die „Operator“ erkennen Zusammenhänge unmittelbar, Rückfragen und Absprünge in Umsysteme entfallen - das, was blockiert, kann effizienter und effektiver aus dem Weg geräumt werden. Die neue Lagekarte liefert zügig Antworten, wenn es etwa heißt:

- Hängt der Alarm in Bern mit einem Eingriff am Nachbarbahnhof zusammen?
- Ist die gemeldete Störung bereits bekannt? Ist die Behebung beauftragt?
- Wie präsentiert sich der Zustand der technischen Anlagen in genau diesem Moment?
- Ist beim Server im Rechenzentrum alles in Ordnung?

**OPENADVICE
IT SERVICES GMBH**

-  Seligenstädter Grund 1
63150 Heusenstamm
-  +49 6104 / 4083-0
-  +49 6104 / 4083-79
-  info@openadvice.de
-  openadvice.de

 **SBB CFF FFS**

Für die SBB geht es darum, Innovationen gezielt voranzutreiben, um das integrierte Bahnsystem noch zuverlässiger zu machen. Das verrät die SBB-Strategie 2020. Sie stellt die Maxime „Kundenzufriedenheit erhöhen“ ihren anderen Stoßrichtungen voran. Und dafür ist ein funktionierendes Störungsmanagement auf Basis einer performanten, interaktiven „Monitoring Map“ ein zentraler Hebel. Der Zeitraum von der Erkennung/Meldung einer Störung bis zu deren Behebung beinhaltet die Störungsanalyse, welche durch die Visualisierung signifikant vereinfacht wird. So werden Verspätungsminuten für den Endkunden verringert.

VERTRAUEN TRÄGT UND OFFENHEIT FÖRDERT KREATIVITÄT

Das OpenAdvice-Team und die SBB kennen sich schon seit einigen Jahren. Viele Alarmer und Funktionalitäten haben die IT-Experten aus Heusenstamm für die Schweizer integriert. Wissen und Erfahrung sind vorhanden, die Projektbeteiligten vertrauen einander und verstehen sich gegenseitig. Dominic Lehr, Senior Consultant bei OpenAdvice und Entwickler in diesem Projekt, betont: „Es ist enorm wichtig, immer wieder offen und neugierig zu starten, wenn wir den nächsten Job beginnen“. IT-Projekte funktionieren also dann, wenn sich ein IT-Dienstleister immer wieder neu in die Perspektive des Kunden hineinversetzt und sich von gewohnten Denkstrukturen verabschiedet. Um zu hören und zu verinnerlichen, was der Kunde wirklich braucht, heißt es immer wieder: zurück auf null oder „fail fast“. Zuhören und neu starten, um kreative und tragfähige Lösungen für die Zukunft zu gestalten.

DER BLICK IN DIE ZUKUNFT

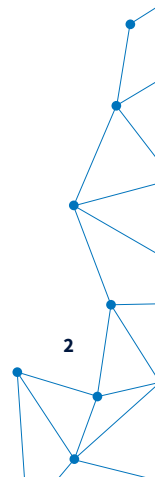
Beim Verständnis der Kundenperspektive sind User-Stories die wertvolle Basis dafür, das Projekt auf das skizzierte Resultat auszurichten und das Team auf das Ziel einzuschwören. Denn wer einmal an der Lösung „schnuppert“, identifiziert sich mit dem gemeinsamen Plan. „Unsere Ansprechpartner bei der SBB IT und dem Operation Management Center haben praxisnah beschrieben, was die interaktive Applikation idealerweise leistet“, erklärt Malte Grimm, OpenAdvice, der als Schnittstelle zwischen den OpenAdvice Entwicklern und der SBB fungiert. Ein Beispiel: Liegt eine Störung vor, wird automatisch ein Ticket eröffnet. Damit ist das Ziel klar und das Projektteam aus Heusenstamm auf die Schiene gesetzt. „Sich in das gewünschte Resultat hineinzudenken, ist so wichtig wie der offene, kontinuierliche Dialog in der Zusammenarbeit mit unseren Kunden“, vertieft Grimm. Er kennt die Infrastruktur der SBB bereits aus anderen Projekten und versteht deren Systeme und Prozesse aus dem Effeff.

AGILITÄT, FLEXIBILITÄT UND MOBILITÄT STELLEN DIE WEICHEN

Allen ist von vornherein klar: Wir arbeiten nach agilen Methoden. Für die SBB ist Agilität eine starke Säule in der Unternehmenskultur; und für OpenAdvice selbstverständlich ein Muss. Das IT-Unternehmen bekennt sich zu Kundenzufriedenheit, Professionalität, offener Kommunikation, Qualität, zu kontinuierlicher Verbesserung und Innovation. Diese Kernwerte basieren auf einem agilen Mindset, dynamischen Arbeitsweisen und kollaborativen Settings. Der agile „Spirit“ zeichnet dieses SBB-Projekt ohne Wenn und Aber von Anfang an aus: ein starkes Signal für die Schweizerischen Bundesbahnen, die entschlossen sind, mit der Geschwindigkeit der digitalen Transformation mitzuhalten.

„ Der intensive Dialog miteinander war sehr wertvoll. Nur so haben wir es geschafft, die Anwendung zügig und usergerecht zu implementieren. “

Adriano Nicastro,
SBB, Operation Management Center
(OMC).



GEWÜNSCHTES AUSPROBIEREN UND FORTSCHRITTE FEINJUSTIEREN

Der Projekt-Fahrplan sieht vor: Zwei Mal die Woche stimmen sich die Projektbeteiligten in Status-Calls ab. Im virtuellen Raum begegnen sich die OpenAdvice-Mitarbeiter mit den Kontaktpersonen in der Schweiz. Sie hinterfragen regelmäßig das Geschaffte und Geplante kritisch. Um die Filter- und Suchfunktionen schneller anzuzeigen und die Prozesse effizienter zu gestalten, hilft der intensive Dialog mit den Nutzern enorm. Die Deutschen und Schweizer thematisieren auch, was schon sauber aufgegleist ist: beispielsweise die bewährten Frameworks, die sich als moderne Standardlösungen durchsetzen. In diesen virtuellen Meetings stehen Fragen im Fokus wie:

- Was hat jeder seit dem letzten Meeting getan?
- Wie geht es für jeden Einzelnen weiter?
- Was hat funktioniert?
- Was bremst?

STRECKE GEWINNEN DANK EFFIZIENTER ERGEBNISVORSCHAU

Auf Basis sogenannter Mock-ups gewinnen die IT-Spezialisten gemeinsam mit den SBB-Mitarbeitern Strecke. Diese Vorschaumöglichkeit demonstriert die Zielkarte bereits realitätsnah. Das Gute daran: Mock-ups entstehen mit Hilfe von Tool-gestützten Wireframes, also ohne jeglichen Programmieraufwand. Malte Grimm, OpenAdvice, hat dafür gesorgt, dass die Daten verfügbar sind, die für die interaktive Landkarte gebraucht werden. Als SBB-erfahrener Mitarbeiter weiß er, was wo und wie anzupfen oder prozessual zu bedienen ist. „Dass wir in kurzen Abständen konzentriert diskutiert haben und ganz konkret die Fortschritte unseres Produkts bewerten konnten, hat den Prozess enorm beschleunigt“, unterstreicht Grimm. Jeanette Fürst begleitet den Kunden SBB als verantwortliche OpenAdvice Vertriebsmitarbeiterin von Anfang an und bestärkt: „Wenn wir über einen längeren Zeitraum Kunden begleiten, wachsen wir als Team mit unseren Auftraggebern zusammen. Gewachsenes Verständnis füreinander unterstützt die Effizienz und den Projekterfolg.“ Das Mock-Up-Verfahren erweist sich als eine sehr effiziente Art, die interaktive Geokarte nutzerorientiert weiterzuentwickeln. OpenAdvice bereitet quasi leicht verdauliche Häppchen zu und serviert sie bei den Nutzer-Demos jeden Freitagvormittag. Dieser Entwicklungsprozess ist im agilen Sinne ergebnisoffen. Jeder bringt sich ein, kreative Ideen sind willkommen. Flexibilität, Transparenz, intakte Kommunikation, Verlässlichkeit und Konstruktives charakterisieren das Miteinander. „Der intensive Dialog miteinander war sehr wertvoll“, betont Adriano Nicastro, der bei der SBB im Operation Management Center (OMC) die Geokarte nutzt, und ergänzt: „Nur so haben wir es geschafft, die Anwendung zügig und usergerecht zu implementieren.“ Innerhalb von knapp acht Wochen ging schließlich der Pilot für eine definierte Nutzergruppe an den Start.

Der Test bestätigt die Qualität der interaktiven „Monitoring Map“. Dariusz Malicki, externer Projektleiter bei der SBB, sagt: „Die bessere Performance kommt an - beim SBB-Management, bei den Mitarbeitern und letztlich auch bei den Bahnkunden.“ Die Gründe liegen auf der Hand:

- Sehr flexible und schnelle Antworten zur technischen Lage sind möglich. Dies ist insbesondere im Fall von Großstörungen ein Erfolgsfaktor zur möglichst raschen Behebung.
- Es ist erkennbar, welche Unterbrechungen oder Ereignisse sich gegenseitig bedingen. Im Störfall müssen Entscheidungen unter enormen Zeitdruck gefällt werden - die Lagekarte stellt Zusammenhänge und Gesamtlage einfach dar und wird zu einer wichtigen Stütze für die Entscheidungsträger.

„Die bessere Performance kommt an; beim SBB-Management, bei den Mitarbeitern und bei den Bahnkunden.“

Dariusz Malicki,
SBB, externer Projektleiter

Die interaktive Lagekarte überzeugt mit:

- Kartentool und Filterwidget,
- Filter- und Suchfunktionen,
- Detailansichten,
- automatisierten Absprüngen zu den relevanten Umsystemen
- Verlinkungen zwischen „Incidents“ und „Changes“ und
- einem wesentlich schnelleren Back-End.

Im letzten Feinschliff bessern die IT-ler einzelne Features nach und dokumentieren die Erfahrungsberichte der User. „Die Tester sind wertvolle Experten für uns auf dem Weg zum finalen Ergebnis“, erzählt Malte Grimm, OpenAdvice, der sich mit den Kollegen freut, dass die Karte seit Beginn des Jahres 2019 erfolgreich im Einsatz ist.

EIN PROJEKT, DAS EINMAL MEHR DEN WERT AGILER PROZESSE HERVORHEBT

„Wenn alle Partner mitziehen, entstehen Fortschritt und Freude am gemeinsamen Entwickeln. Dann sind Innovationen möglich“, freut sich Markus Fürst, OpenAdvice-Geschäftsführer. Laut Fürst kreisen die Unternehmen, für die OpenAdvice im Einsatz ist, ohne Ausnahme um innovative, digitale Lösungen. Denn die Märkte definieren neue Gesetze für technologischen Fortschritt. Gleichzeitig rückt die Qualität menschlicher Beziehungen in Teams stärker in den Fokus. Fürst resümiert: „Dieses Projekt steht für Zeitersparnis und Innovationskraft. Und es hat den Schulterchluss mit unserem Schweizer Kunden weiter gestärkt.“ Dass es sich lohnt, agil vorzugehen, um Services neu zu denken und Lösungen im engen Dialog mit den Nutzern zu entwickeln, wissen die Mitarbeiter bei OpenAdvice längst. „Nicht jedes Unternehmen ist von vornherein mental offen für agile Prozesse“, so Fürst weiter, „die innere Bereitschaft braucht Reifezeit“. Die SBB stellt sich jedoch seit Jahren konsequent agil auf und übernimmt auf diesem Gebiet eine Vorreiterrolle.“ Die Vorfreude auf das nächste Projekt für die Schweizerischen Bundesbahnen ist dem Team von OpenAdvice daher gewiss. Dass diese Erfahrung auch andere Kundenprojekte beflügelt, motiviert, Innovation als Kernwert praxisnah und kundenzentriert konsequent im Fokus zu halten.

DAFÜR STEHEN WIR: UNSERE KERNWERTE



KUNDENZUFRIEDENHEIT

Die Zufriedenheit der Kunden mit unseren Leistungen ist die Grundlage einer langfristigen und stabilen Partnerschaft auf Augenhöhe. Die Unternehmensführung und die Mitarbeiter von OpenAdvice betrachten die Kundenzufriedenheit deshalb als den wichtigsten unserer Kernwerte.



PROFESSIONALITÄT

Unter Professionalität verstehen wir eine ergebnisorientierte Arbeitsweise, die sich durch Kompetenz, Wissen und Erfahrung auszeichnet. Eine präzise und ehrliche Kommunikation nach innen und außen ist uns dabei besonders wichtig.



OFFENE KOMMUNIKATION

Offene Kommunikation bedeutet für uns eine ehrliche, vertrauensvolle Feedbackkultur, mit der wir intern Transparenz für ein gutes Betriebsklima schaffen. OpenAdvice kommuniziert ebenso offen und zielgerichtet mit seinen Kunden und Businesspartnern, um gemeinsam Projekte agil und erfolgreich zu managen. Hierfür nutzen wir themenbezogen effiziente Kommunikationskanäle.



QUALITÄT

Qualität heißt für uns, durch unsere Leistungen den Ansprüchen unserer Kunden stets gerecht zu werden. Die Basis hierfür bilden Standards, etablierte Prozesse und eine sorgfältige Planung unserer Arbeit. Daneben kann das gesamte Team jederzeit auf die große Erfahrung dem Unternehmen langjährig verbundener, hoch qualifizierter und loyaler Mitarbeiter bauen.



KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG

Im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung setzen wir vor allem auf permanente Weiterbildung und die regelmäßige Reflexion unserer Projekte und Prozesse.



INNOVATION

Innovation bedeutet für uns die Realisierung neuartiger und fortschrittlicher Lösungen und Verfahren. So gelingt es uns, die Anforderungen unserer Kunden jetzt und in der Zukunft zu erfüllen.