



Wenn die Grube digital wird.

Seit der Trennung vom schwedischen Energiekonzern Vattenfall muss der viertgrößte deutsche Energieversorger LEAG bis Oktober 2018 eine eigenständige IT aufbauen. Ergebnis nach einem Jahr: Die Halbzeit-Deadline wurde exakt eingehalten.

TEXT — Birgit Wölker

Die ersten IT-Applikationen sind gemäß einer 1:1-Transition bei der LEAG etabliert, zusätzlich ist ein umfassendes IT-Service-Management-System eingeführt. Weitere Applikationen und Services werden bis Oktober 2018 migriert und im ITSM-System in ServiceNow abgebildet. Mit seiner digitalen Transformation setzt das traditionell im Tagebau und Kraftwerksbereich agierende Unternehmen Zeichen, die beispielhaft für „zukunftsorientiertere“ Betriebe sind. Vom Startpunkt des digitalen Veränderungsprozesses an stand für die Entscheider fest: Wir machen Nägel mit Köpfen und stellen das Unternehmen komplett modern auf – mit maximalem Service für die Mitarbeiter. Unterstützt wird diese Ausrichtung durch eine hohe Management-Attention, die den Prozess mit verschiedenen Initiativen wegweisend begleitet. „Neben Zuverlässigkeit und Sicherheit wollen wir die Digitalisierung als Unternehmenswert in der DNA der neuen LEAG verankern“, sagt Sven Maaß, Leiter IT Infrastructure bei

LEAG. „Denn das Unternehmen muss seinen Versorgungsauftrag erfüllen. Es ist eine Kunst, die gesetzlichen Vorgaben und das technisch Mögliche zusammenzubringen. Aber die Mühe lohnt sich.“

Mittels Ausschreibung suchte die LEAG daher einen Dienstleister für den Bereich Infrastructure as a Service und parallel dazu eine geeignete Lösung, um alle IT-Service-Management-Prozesse digital abzubilden. Die Entscheidung fiel auf T-Systems als ICT-Vertragspartner und ihre Konzerntochter operational services (OS), die die ITSM-Lösung betreibt, welche der LEAG am meisten zugesagt hat: ServiceNow als einziges Tool mit vielfältigen Möglichkeiten – das hat den Entscheidern imponiert. „Gefühl ist ServiceNow eine eierlegende Wollmilchsau. Die Chancen, die in dieser Plattform liegen, sind für uns enorm“, so Sven Maaß weiter. Mit der automatisierten IT-Plattformlösung wird sichergestellt, dass die Serviceprozesse künftig fast wie von alleine laufen. Das ist auch unter Effizienzgesichtspunkten ein wichtiger Aspekt: Der Energiemarkt steht unter Druck, der Wettbewerb steigt. Neue Konzepte und schlankere Prozesse sind gefragt, um sich zukunftsicher aufzustellen.

Incident-, Problem- und Change-Management – all das lässt sich mit ServiceNow schnell, einfach und sicher abbilden. Die Lösung kann nicht nur die Abläufe im IT-Backoffice merklich vereinfachen, indem sie Standardprozesse automatisiert und den Mitarbeitern mehr Zeit für ihr eigentliches Kerngeschäft einräumt; sie dient allen Abteilungen des Unternehmens als zentrale Bestell-, Organisations- und Interaktionsplattform. Ein Kollege braucht einen



Vom Hauptsitz in Cottbus aus steuert die LEAG ihre Kraftwerks- und ihre Braunkohlesparte, mit denen das Unternehmen 2016 einen Umsatz von 3,4 Milliarden Euro erzielte.

Laptop mit Staubabdeckung? Kein Problem, mittels des Self-Service-Portals wählt der Mitarbeiter aus einem vorkonfigurierten Servicekatalog das Produkt aus und ordert es per Knopfdruck. Ähnlich wie beim Onlineshopping im Privatleben kann er den aktuellen Lieferstatus seines neuen Arbeitsgeräts bis zum Empfang einsehen. Oder was ist, wenn eine Störung am PC eines Mitarbeiters auftritt? Die Information wird sofort weitergeleitet, bearbeitet, und es kommt eine Rückmeldung, wann der Schaden behoben ist.

Auch für den HR-Bereich ist die Lösung vorgesehen: Von Fragen zur Gehaltsabrechnung oder zu Schulungen bis hin zur Bestellung von Schutzkleidung oder zu Gesundheitschecks – jedes Anliegen findet automatisch den Weg über die Plattform hin zur schnellen Lösung. Wurde bislang vieles noch papierbasiert vorgehalten und beispielsweise ein Antrag auf Elternzeit händisch hin und her

ÜBER OPERATIONAL SERVICES

operational services ist einer der führenden ICT-Service-Provider in Deutschland und Spezialist für Service-Management-Prozesse mit Projekt- und Betriebserfahrung von über 20 Jahren. Die OS ist Preferred Partner von ServiceNow im deutschen Markt und betreibt ServiceNow als SaaS-/PaaS-Lösung aus der deutschen Cloud in eigenen hochverfügbaren, hochsicheren Rechenzentren, ergänzt durch 24/7-Managed-ICT-Services. Sie realisiert und betreut ServiceNow-Projekte für Kunden aus allen Branchen Ende-zu-Ende, insbesondere für Kunden mit hohen Anforderungen an Datenschutz und Betriebssupport.

gerecht, erfolgen die Vorgänge künftig schnell. ServiceNow erlaubt als Cloud Service (SaaS/PaaS) der OS die Bearbeitung und Bereitstellung von Dokumenten in Echtzeit, sodass jeder Mitarbeiter immer auf den aktuellsten Stand der Daten ohne Versionsprünge zurückgreifen kann. „Ein weiterer Vorteil: Das Tool ist so smart und intuitiv bedienbar, dass nur ein minimaler Schulungsaufwand für die Mitarbeiter nötig sein wird – sie können sofort starten und von den Erleichterungen profitieren“, so Maaß. Alle Mitarbeiter von LEAG – und das sind in Summe rund 8000 Menschen – können künftig die nutzerfreundlichen Services in Anspruch nehmen. Datenschutz ist dabei garantiert. Da die LEAG dem IT-Sicherheitsgesetz für kritische Infrastrukturen unterworfen ist, hat die Datenhaltung in deutschen Rechenzentren, wie sie T-Systems und die OS bieten, oberste Priorität.

Um ein solch komplexes System innerhalb kürzester Zeit zu implementieren, wurden die Funktionalitäten Schritt für Schritt out-of-the-box installiert. Maaß: „Wir haben priorisiert, was Pflicht und Kür ist, um zunächst die Arbeitsfähigkeit der LEAG sicherzustellen. Nach meinem Lieblingsmotto ‚Keep IT simple‘ hat uns die OS sehr dabei geholfen, die Komplexität zunächst auf das Wesentliche und für uns Machbare zu reduzieren, und uns bestmöglich durch Workshops mit der Lösung vertraut gemacht. Im nächsten Schritt wollen wir dann die vielen weiteren Blumen am Wegesrand pflücken, die ServiceNow für uns noch bereithält.“

So ist geplant, auch den „blue-collar workers“, die direkt „an der Grube“ arbeiten, über Terminals vor Ort den Zugang zur neuen Plattformlösung zu eröffnen. Zudem soll der Field Support auf mobile Endgeräte umgestellt werden, sodass die servicebringenden Einheiten neu anfallende Aufträge sofort einsehen und agieren können, egal wo sie sich befinden.

„ServiceNow bietet Everything as a Service – aber nicht alles muss von Anfang an implementiert sein. Mit einem Use Case beginnen, agil den nächsten entwickeln und gegebenenfalls später nachjustieren: Nichts ist in Stein gemeißelt. Das gibt auch den Mitarbeitern das gute Gefühl, dass ihre Anregungen und Wünsche miteinfließen können“, so Dr. Ulrich Müller, Sprecher der Geschäftsführung von operational services. „Die LEAG wandelt sich mit voller Kraft von einer demand- zu einer deliveryfokussierten Organisation und meistert diese Challenge vorbildlich. Wenn IT und Business auf diese Weise eng zusammenrücken und die Prozesse intelligent vernetzt werden, wird die digitale Transformation zum Energiefeld des Erfolgs.“



Durch die Abspaltung von Vattenfall entstand LEAG – die neu geschaffene Unternehmensmarke der Lausitz Energie Bergbau AG und der Lausitz Energie Kraftwerke AG.

Weiteres Begleitmaterial zum Thema finden Sie hier:



Olaf.Reimann@o-s.de
 www.leag.de
 www.t-systems.de/loesungen/service-now
 www.t-systems.de/digitalisierung