

CKW.

Die Centralschweizerische Kraftwerke AG beflügelt mit ServiceNow ihre Netzdienste



75%

Prozesse automatisiert

1

Kundenportal mit integriertem Self-Service

2.400

Arbeitsstunden freigesetzt

Branche: Energie
Hauptsitz: Luzern, Schweiz
Größe: 1.800+ Mitarbeiter

CKW liefert innovative Energielösungen die Kunden in der ganzen Schweiz versorgen

Strom ist heutzutage ein fester Bestandteil unseres Lebens. Von Verkehrsampeln, über Krankenhäuser bis hin zum eigenen Zuhause – in unserer modernen Welt ist eine reibungslose und unterbrechungsfreie Stromversorgung von großer Bedeutung. Selbst eine Tasse Kaffee zu kochen, erfordert, dass mehrere Systeme einwandfrei funktionieren, wie z.B. die Stromerzeugung, Anbindung an das Trafo-Netz und Installation des Zählers. Wenn auch nur ein Teil dieses weitreichenden Netzwerks unterbrochen wird, funktioniert nicht einmal ein scheinbar einfaches Ereignis wie das Einschalten des Lichts. Deshalb setzt sich die CKW für eine schnelle und einfache Energieversorgung in ihrer Region ein.

Der Geschäftsbereich Netze der CKW-Gruppe liefert Elektroinstallateuren, Baumeistern, Architekten und unabhängigen Kontrolleuren innovative und unterschiedlichste Energielösungen. Dazu gehört beispielsweise, wenn ein Neubau ans Netz angeschlossen werden soll, Maschinen und Geräte für eine Baustelle einen befristeten Netzanschluss benötigen oder jemand eine Photovoltaik-Anlage installieren möchte. Weil diese Workflows von Anträgen für u. a. Netzerweiterungen, Freileitungen, Trafostationen und Umspannwerke komplex und langwierig sind, setzt CKW auf die Hilfe von ServiceNow für die Automatisierung der Prozesse.

„CKW hat die Zukunft im Blick. Wir möchten unsere existierenden Prozesse und Abläufe bestmöglich vereinfachen, um uns auf künftige Anforderungen und Dienstleistungen wie Smart Meter, smarte Energie und regelbare Netze schon heute vorzubereiten“, erklärt Natasja Nicke, IT Project Manager, CKW AG. „Das geht am schnellsten und effektivsten über Standardisierung.“

Herausforderung

Erstellen eines einzelnen Systems, damit Mitarbeiter Anfragen nicht mehr manuell und in mehreren, voneinander isolierten Systemen bearbeiten.

Produkt

The Now Platform®

Lösung

Die Now Platform automatisiert 75% der Geschäftsprozesse und bietet ein integriertes, anwenderfreundliches Kundenportal für interne und externe Nutzer



Die Now Platform erlaubt es uns, ein zentrales Kundenportal für externe und interne Nutzer aufzusetzen. Dank seiner integrierten Workflow Engine und offenen Schnittstellen haben wir die Flexibilität und Performance, unsere 12 Prozesse End-to-End in einer Plattform abzubilden.

Nastasja Nicke, IT Project Manager,
CKW AG.

CKW will mit einer standardbasierten Lösung für Workflow-Automatisierung, den Service für ihre Kunden verbessern

Laut Nastasja Nicke gibt es für die Energiebranche selten spezielle Workflow-Lösungen. Bei der CKW haben sie vielmehr beobachtet, dass Unternehmen oft aus einem Meer an Produkten und Tools, diejenigen einsetzen müssen, die am besten zu ihren Anforderungen passen. Häufig laufen daher für die verschiedenen Prozesse mehrere Lösungen parallel und isoliert.

In Fall von CKW stellen Endkunden ihre Anträge über ein unübersichtliches Kundenportal ein, während die Mitarbeiter auf Unternehmensseite die Anfrage je nach Thema und Prozessstadium dem richtigen Tool zuordnen – meist manuell.

Die Arbeit ist damit mühsam und verschärft zusätzlich den akuten Fachkräftemangel, unter dem Energieunternehmen leiden. Denn es fehlen viele Spezialisten in der Sachbearbeiterrolle. Das wenige Fachpersonal muss sich mit manuellen Aufgaben aufhalten und hat kaum Kapazitäten für sinnstiftende, geschäftsfördernde Tätigkeiten.

Angesichts dieser Situation erkannten Nicke und ihr Team, dass sie mit ServiceNow ein zentrales Portal für Endkunden und Mitarbeiter schaffen können, das dank standardisierter Prozesse anwenderfreundlich, schnell und transparent ist.

CKW erkennt den Bedarf, manuelle Prozesse zu reduzieren und auf einer Plattform zu konsolidieren

Im alten System des Geschäftsbereichs Netze der CKW gab es ein externes Kundenportal für Anträge der Elektroinstallateure, Bauunternehmen und Kontrolleure. Allerdings waren die Eingabemöglichkeiten oft unzureichend definiert und das System prüfte nicht auf Fehleingaben. Deshalb mussten Mitarbeiter häufig die Kunden anrufen und nachfassen. In dem manuellen Prozess haben sie die Daten aus dem externen Kundenportal in ein anderes, internes Tool übertragen, damit die Mitarbeiter am Fall weiterarbeiten konnten.

Das Problem: Es fehlte der Kontext und ein Überblick über den Prozessstatus. Welcher Mitarbeiter soll was als nächstes tun? Arbeitet bereits jemand aus dem Team daran?

Ist beispielsweise der Bau eines Mehrfamilienhauses in einem Gebiet geplant, das noch nicht an das Netz angeschlossen ist, muss dort für die Maschinen und Geräte zuerst ein befristeter Netzanschluss gelegt werden. CKW musste umständlich mit Parzellennummern den genauen Standort ermitteln.

Über dasselbe Portal wurden auch Beschwerden bearbeitet, wenn wegen einer Stromunterbrechung die Arbeiten pausiert werden mussten und ähnliches. Bei Abschluss der Bauarbeiten muss natürlich beantragt werden, dass das Gebäude dauerhaft an das Netz angeschlossen wird und jede Wohnung einen eigenen Stromzähler erhält. CKW muss mit den Bewohnern außerdem vertraglich die Abrechnung und den Zugriff für Wartungsarbeiten verwalten. Das sind unzählige Anfragen und Daten, die in ein System mit Fehlerpotential eingetragen, in ein anderes Tool manuell übertragen wurden und teilweise parallel liefen.

Mit ServiceNow automatisiert CKW 75% ihrer Prozesse im Geschäftsbereich Netze

Die Now Platform bietet CKW eine intelligente Lösung, mit der sie die verschiedenen Systeme, Informationen und Aufgaben für interne und externe Nutzer des Portals miteinander verbinden können. Die Plattform verwaltet die Anfragen anwenderfreundlich und schnell und setzt dabei Kapazitäten für die Einführung von Innovationen frei.

„Die Now Platform erlaubt es uns, ein zentrales Kundenportal für externe und interne Nutzer aufzusetzen. Dank seiner integrierten Workflow Engine und offenen Schnittstellen haben wir die Flexibilität und Performance, unsere 12 Prozesse End-to-End in einer Plattform abzubilden“, ergänzt Nastasja Nicke.

CKW automatisierte mit der Now Platform 75% der Geschäftsprozesse des Geschäftsbereichs Netze. Dazu wurden Prozesse zu Funktionen umgestaltet, die im Hintergrund laufen können. Wenn zum Beispiel ein neuer Kunde angelegt wird, läuft der Genehmigungsprozess automatisch parallel an und wird zugewiesen. Da alle Prozesse End-to-End in der Now Platform laufen, erhalten Mitarbeiter erstmals Transparenz über den Stand der jeweiligen Anträge. Die internen Nutzer des Kundenportals sind jetzt auskunftsfähig, weil sie sehen, was gemacht wurde, welche Aufgabe als nächstes getan werden muss und bei Bedarf direkt über das System mit Kollegen kommunizieren können. Zudem können auch Endkunden über das Kundenportal den Status ihres Falls abrufen.

Die CKW-Lösung mit ServiceNow zeichnet sich aus durch eine maßgeschneiderte Schnittstelle, Self-Service-Fähigkeit und Automatisierung

Damit Mitarbeiter nicht mit zu vielen Informationen überflutet werden, ist die jeweilige Plattform-Oberfläche entsprechend des individuellen Aufgabenbereichs konfiguriert. So konnten sogar ganze Abteilungen von der Informationsflut durch bestimmte Prozesse befreit werden. Gleichzeitig behalten die internen Nutzer die Möglichkeit, den Kontext nachzuschlagen, da alle Daten zu einem Prozess in der Plattform transparent und nachvollziehbar abgelegt sind.

Einen weiteren Vorteil bietet das Kundenportal dank der intelligenten Self-Service-Funktion von ServiceNow. Für externe User ist der Prozess der Antragstellung nun erheblich klarer und einfacher zu nutzen, denn der Fragebogen prüft die Eingaben auf Richtigkeit und die Standardisierung beschränkt die Zahl der Möglichkeiten. Somit müssen weder Kunden noch Mitarbeiter Zeit und Ressourcen aufwenden, um den Antrag zu überprüfen bzw. richtig zu stellen.

Alle Geschäftsprozesse des Bereichs Netze laufen heute auf der Now Platform. Die Prozesse sind transparent, anwenderfreundlich und erlauben ein hohes Maß an Automatisierung. Das zentrale Kundenportal sammelt alle relevanten Daten zu einem Antrag und bereitet sie übersichtlich auf, damit Mitarbeiter und Kunden einfach, effizient und intuitiv arbeiten können.

Die Now Platform reduziert Prozesse auf 25% mit einem anwenderfreundlichen und effizienten Kundenportal

CKW zielte mit der Implementierung von ServiceNow darauf ab, ein zentrales, nutzerfreundliches, schlankes und zukunftsfähiges Portal für interne und externe User zu schaffen.

„Dank ServiceNow haben wir unsere Prozesse auf 25% verringert. Dabei laufen auf der Plattform um die 15.000 Prozesse, von der Zähler-Bereitstellung bis hin zu Pay-as-you-go-Abrechnungsmodellen. Intern nutzen das Portal 70 User. Extern sind es aktuell 350, nach dem offiziellen Go-Live in wenigen Monaten werden es etwa 1.500 sein“, führt Nastasja Nicke aus.

Auch die offenen APIs von ServiceNow haben die Arbeit einfacher und effizienter gemacht. Statt umständlich Parzellennummern beim entsprechenden Amt zu recherchieren, können Nutzer nun mit Google Maps angeben, wo sie ihren befristeten Netzanschluss benötigen. Ein zuvor umständlicher und langwieriger Prozess wurde somit auf wenige Klicks reduziert.

„Die Zeitersparnis ist enorm. Vor ServiceNow haben wir etwa 4.800 von 16.000 Briefen noch manuell kuvertiert und der Hauspost gegeben. Das sind mit 20-30 Minuten pro Brief etwa 1.600 bis 2.400 Arbeitsstunden. Jetzt läuft alles über die Plattform und unsere Mitarbeiter können sich um strategische und geschäftsfördernde Aufgaben kümmern“, erläutert Nastasja Nicke.

So können auch die Zähler bei Bedarf über die Now Plattform gesteuert werden. In Kombination mit dem Pay-as-you-Go-Modell ergeben sich neue Möglichkeiten für CKW und Kunden. Ist beispielsweise ein Kunde vermehrt im Verzug mit seinen Zahlungen, kann er auf ein Prepaid-Tarif wechseln und wird automatisch vom System über die nächste Aufladungsfrist informiert.

Für den Geschäftsbereich Netze war es wichtig, ein Kundenportal zu haben, das so einfach, effizient und anwenderfreundlich wie möglich ist. „Denn jeder gewonnene Kunde auf dem Portal, ist einer weniger, der über den Postweg kommt. Und das erleichtert uns die Arbeit enorm“, so Nastasja Nicke.

ServiceNow erhält sowohl von Kunden der CKW als auch vom Management viel Lob

ServiceNow vereinfacht die Prozesse der CKW erheblich. Jeder weiß es zu schätzen, dass die Plattform reibungslos und unterbrechungsfrei funktioniert. Doch bei CKW wurde die Einführung von ServiceNow anfangs nicht begrüßt, weil das Unternehmen Sicherheitsbedenken beim Einsatz von einer Cloud-Lösung hatte.

Auch von Kundenseite gab es Gegenwehr. Die externen Nutzer des CKW Geschäftsbereichs Netze sind wenig PC-affin und fürchteten, die neue Lösung könnte komplizierter sein als die alte. Für den Geschäftsbereich Netze war es daher wichtig, die Now Plattform sowohl intern als auch extern zu verkaufen.

„Obwohl sich das Projekt noch in der Beta-Phase befindet, ist es intern schon jetzt sehr erfolgreich. Wir sind momentan so weit zu fragen ‚Was kann man mit ServiceNow noch machen?‘“, sagt Nastasja Nicke. „Auch das Feedback unserer Kunden ist durchweg positiv. Wir erhalten regelmäßig lobende Worte.“

Die Vorteile der Now Plattform hinsichtlich Transparenz, Effizienz und Anwenderfreundlichkeit liegen für das gesamte Unternehmen klar auf der Hand. Der Geschäftsbereich Netze hat seine internen und externen Stakeholder mit umfassender und kontinuierlicher Kommunikation abgeholt und aufgeklärt, z.B.: Mit Sprechstunden vor Ort wurden und werden Kunden über Veränderungen detailliert informiert und die offenen Schnittstellen (APIs) von ServiceNow erlauben es CKW jederzeit, kritische Anwendungen on-premise zu betreiben, um die hohe Anwenderzufriedenheit zu erhalten.

CKW plant den weiteren Einsatz von ServiceNow, um weitere Prozesse zu vereinfachen und zu rationalisieren

Mit einer stabilen, standardbasierten Plattform ist die CKW gut positioniert, um Kunden und Mitarbeiter zu bedienen und neue Energielösungen zu entwickeln. Nastasja Nicke fasst zusammen: „Unser Ziel bei CKW ist es, die Zukunft in der Energiebranche einfach zu gestalten. Wir wollen unsere Geschäftsprozesse weiter optimieren und vereinfachen, um dem Fachkräftemangel in der Energiebranche besser entgegenzuwirken, unseren Kunden und Mitarbeitern intuitive Lösungen zu bieten, die sie aus ihrem Privatleben gewohnt sind, und unser Portfolio um innovative Geschäftsfelder zu erweitern. Dazu evaluieren wir aktuell, ServiceNow auch für IT Service Management, Risiko- oder Facility Management einzusetzen.“