



Windkraftanlagenhersteller beschleunigt die Problemlösung durch End-to-End Support-Prozesse



Incidents werden auf Grundlage ihrer Auswirkung auf das Unternehmen priorisiert



Erstklassige Mitarbeitererfahrung



Einsicht in die IT-Performance in Echtzeit

Nordex bringt die digitale Transformation in seine Service-Organisation

Die Nordex Group entwickelt und produziert Windkraftanlagen. Das Unternehmen ist auf das Design, die Herstellung, die Inbetriebnahme sowie die Wartung von Windenergieanlagen spezialisiert.

Als Teil der Nordex Group kümmert sich Nordex Service um das Management und die Wartung einer technisch komplexen Windkraftanlagenflotte in nahezu allen Teilen der Welt.

Philipp Marten, Projekt Manager und Product Owner der ServiceNow-Plattform bei Nordex Service, wurde mit der digitalen Transformation der Nordex Serviceorganisation beauftragt. Das Team benötigte eine skalierbare Lösung, um alle Incident-Meldesysteme zu integrieren und den Status aller Windkraftanlagen übersichtlich darzustellen.

ServiceNow stellt die Plattform für System- und Workflowintegration zur Verfügung

Bei Nordex Service fehlte ein Incident-Managementprozess, der den reibungslosen Betrieb der Windkraftanlagen unterstützte.

„Wir beschäftigen rund 1.500 Mitarbeiter vor Ort, um die einwandfreie Funktion unserer Windturbinen, die viele mechanische, elektrische und IT-Komponenten enthalten, sicherzustellen. Die veralteten, isolierten Altsysteme, die wir für die Meldung und Verwaltung von Vorfällen verwendet haben, sorgten jedoch für allerhand Verwirrung und Unannehmlichkeiten“, erklärt Philipp Marten.

Branche: Energie
Standort: Hamburg, Deutschland
Größe: 4.500 Mitarbeiter

Herausforderung

Komplexität und Ineffizienz von IT-Anfragen und Support-Prozessen reduzieren, um die Problembekämpfung zu beschleunigen

Produkte

- ServiceNow® IT Service Management

Lösung

ServiceNow schafft einen End-to-End-Ansatz für das Incident-Management mit digitalen Workflows, die die Problemlösung optimieren und einen Echtzeit-Überblick über die weltweite IT-Performance ermöglichen



Unsere Strategie ist es, die gesamte Prozesskette des Incident-Managements bei Nordex Service digital zu optimieren, und die ServiceNow-Plattform ist das Rückgrat dieses Veränderungsprozesses.

Philipp Marten, Projekt Manager und Product Owner der ServiceNow-Plattform, Nordex Service

Nordex Service benötigte vollständige Transparenz, um auf Probleme vor Ort schnell und präzise reagieren zu können. ServiceNow bot die ideale Plattform, um den umfangreichen Anforderungskatalog des Unternehmens zu erfüllen.

„ServiceNow hat die beiden entscheidenden Aspekte erfüllt: Erstens die Flexibilität und Verfügbarkeit einer Cloud-Lösung; zweitens eine intuitive, benutzerfreundliche Oberfläche, um Vorfälle zu melden und zu verwalten. Da die Lösung so einfach zu benutzen ist, wussten wir, dass unsere Mitarbeiter sie auch aktiv nutzen würden“, sagt Philipp Marten.

ServiceNow schafft einen End-to-End-Ansatz für das Incident-Management

Durch die Integration seiner zahlreichen Silosysteme in die Now Plattform hat Nordex Service einen ganzheitlichen Incident-Managementansatz geschaffen, der einen vollständigen Echtzeit-Überblick über alle im Feld auftretenden Vorfälle, einschließlich mechanischer Fehler, bietet.

Eine neue, dreistufige Supportstruktur, die durch intelligente digitale Workflows unterstützt wird, stellt sicher, dass Vorfälle basierend auf ihrer Auswirkung auf das Gesamtgeschäft priorisiert und durch den gesamten Lösungsprozess hindurch gesteuert werden. Das Ergebnis ist ein wesentlich effizienterer Ansatz mit deutlich schnellerer Problemlösung, um die Ausfallzeiten der Windkraftanlagen zu minimieren.

„Eine einzige Plattform hat die Arbeit für unsere Mitarbeiter einfacher gemacht. Sie müssen jetzt nicht mehr darüber nachdenken, welches System sie für welchen Zweck verwenden sollen. Mit ServiceNow haben wir einen internen Prozess für das Request Fulfillment aufgesetzt, der klar von den Incidents getrennt ist. Gleichzeitig wird sichergestellt, dass sowohl Incidents als auch Requests an die richtige Person oder das richtige Team weitergeleitet und bei Bedarf eskaliert werden“, erläutert Philipp Marten.

Analytik und Visibilität im IT Service Management mit ServiceNow

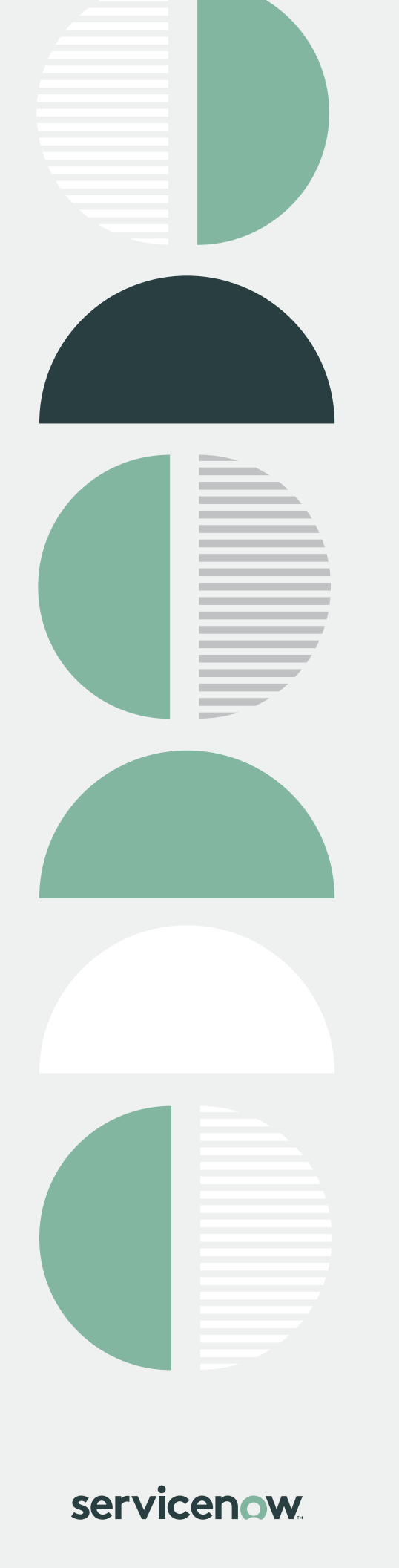
Nordex Service profitiert auch von verbessertem Reporting, bei dem ein Leistungsüberblick über alle Regionen und Abteilungen in Echtzeit verfügbar ist.

„Mit der Einführung eines End-to-End-Systems sind wir zum ersten Mal in der Lage, die Arbeitsbelastung in unserem globalen Betrieb zu messen und zu vergleichen. Die Geschwindigkeit bei der Berichterstattung hat sich verbessert, wobei Einblicke in Echtzeit die Entscheidungsfindung beeinflussen“, kommentiert Philipp Marten.

Je nach Rolle des Mitarbeiters wurden verschiedene Dashboard-Ansichten erstellt, z.B. Techniker im Außendienst oder Mitarbeiter in einer bestimmten Region, die nach Vorfällen suchen, diese überwachen und darüber berichten. Die prädikative Analyse hilft den Teams auch, Probleme zu antizipieren und zu lösen, bevor sie zu ernsthaften Vorfällen werden.

Nordex verändert die Mitarbeitererfahrung durch einen Self-Service-Ansatz

Neben dem Incident-Managementprozess hat sich auch die Erfahrung der Mitarbeiter verändert. So wurden neue Effizienzen für die gesamte Belegschaft von Nordex Service erschlossen. Das Self-Service-Portal ist einfach zu bedienen und bietet den Nutzern eine intuitive Möglichkeit, um Vorfälle zu melden, Anfragen zu stellen und deren Status zu verfolgen.



Die Reduzierung von Telefonaten und E-Mails zur Meldung oder Verfolgung von Vorfällen hat positive Auswirkungen für das Team von Nordex Service. Alle Vorfälle werden von der ServiceNow-Plattform über digitale Workflows kanalisiert, so dass das Serviceteam Zeit für sinnvollere Arbeiten wie System- und Anwendungsentwicklung hat.

„Die Nutzer der ServiceNow-Plattform haben ein wirklich positives Feedback gegeben. Das Self-Service-Portal ist sehr einfach zu bedienen. Unsere Mitarbeiter haben uns sogar gebeten, mehr mit ServiceNow zu arbeiten, weil es die Arbeitserfahrung so viel besser macht. Sie sind sehr dankbar für das, was unser ServiceNow-Projekt geleistet hat, da es sich positiv auf ihren Arbeitsalltag auswirkt“, so Philipp Marten.

Mit ServiceNow alle Aspekte der IT-Organisation digital optimieren

Während Nordex Service seine IT-Transformation vorantreibt, zieht das Unternehmen ServiceNow auch als zentrale strategische Plattform für die Zukunft in Betracht, um immer mehr Prozesse über digitale Workflows abzuwickeln.

„Unsere Strategie ist es, die gesamte Prozesskette des Vorfalldmanagements bei Nordex Service digital zu optimieren. Die ServiceNow-Plattform ist das Rückgrat dieses Veränderungsprozesses. Wir entfernen die verbleibenden Legacy-Systeme in unserer gesamten IT-Organisation und standardisieren und migrieren weitere Prozesse auf unsere Serviceplattform“, erklärt Philipp Marten.

Die bestehende Incident-Managementlösung wird in Zukunft um weitere Funktionalitäten erweitert und bei Acciona Windpower in Spanien, einem Unternehmen der Nordex Group, eingeführt.

ServiceNow bietet vollen Support für mobile Mitarbeiter

Die sich schnell entwickelnden mobilen Fähigkeiten der ServiceNow-Plattform bieten auch für Nordex Service neue Möglichkeiten. Da der Zugang über eine neue mobile Anwendung erfolgt, ist die Lösung ideal geeignet für Windkraftanlagen, bei denen keine mobile Internetverbindung verfügbar ist.

„Die hohe Flexibilität der ServiceNow-Plattform hat uns überrascht, denn das Standard-Toolset kann an die Bedürfnisse jedes Unternehmens angepasst werden. Als jemand, der sich auf die Verbesserung und Integration von Prozessen und Workflows konzentriert, habe ich ServiceNow als die zugänglichste und intuitivste Plattform empfunden, die mir je begegnet ist“, sagt Philipp Marten abschließend.