

Evolution des Order Management Ticket-systems für Siemens Smart Infrastructure



Starker Partner für intelligente Energiesysteme und Gebäudetechnik

Die Siemens AG sorgt mit ihrem Geschäftsbereich "Smart Infrastructure" für innovative Gebäudetechnik sowie sichere und energieeffiziente Infrastrukturen. Ziel ist es, für Smart Buildings intelligente Ökosysteme aus vernetzten Technologien und Lösungen bereitzustellen, um den Gebäudebetrieb nachhaltiger und wirtschaftlicher zu gestalten.

„Durch die Einführung der neuen Lösung auf Basis von MS PowerApps können wir Kundenanfragen im Vergleich zur alten Version deutlich schneller und effizienter abwickeln. NewCoTec hat uns bei der Erstellung des App-Konzepts sehr gut unterstützt und stark zum Projekterfolg beigetragen.“

- Lars Fritschka, Siemens

Evolutionssprung als Antwort auf Dynamik im Bestellverhalten

Bestimmender Faktor im Bestellprozess ist die Dynamik auf Kunden-seite, was das im Einsatz befindliche Ticketing-System an seine Grenzen führte. Entsprechend wurde beschlossen, durch eine Neuentwicklung basierend auf aktueller Technologie, einen Evolutionssprung vorzunehmen. Zwei der wichtigsten Designvorgaben waren ein adaptives Datenmodell sowie ein intuitives User Interface. Ziel: Minimale Einarbeitungszeiten im Order Management sowie die einfache Anbindung existierender Datenquellen. Aus diesem Grund wurde die Microsoft Powerplattform als zugrundeliegende Technologie ausgewählt und ein gemeinsames Projekt zwischen Siemens und Newcotec aufgesetzt. Im Rahmen der Bedarfsanalyse wurde der Prozessablauf durch ein Expertenteam der NewCoTec visualisiert sowie ein umfassendes Berechtigungskonzept erstellt. Basierend darauf wurde ein effizienter Prozessablauf ausgearbeitet sowie ein Konzept für die Umsetzung einer entsprechenden PowerApp erstellt. Zum Projektabschluss hat NewCoTec die Lösung an den Kunden übergeben.

Kurze Durchlaufzeiten durch nahtlose Integration

Durch den neuen Ansatz wird das nächste Leistungsniveau in der Orchestrierung aller Anfragen zum Bestellprozess erreicht. Besonders hervorzuheben ist die nahtlose Integration mit Siemens Backoffice Geschäftsprozessen, was die Durchlaufzeit im Anfrageprozess weiter reduziert. Die Skalierbarkeit, als ein Grundprinzip der technischen Architektur, ermöglichte einen globalen Produktiveinsatz in kürzester Zeit. Weiterhin ist die Architektur derart flexibel ausgelegt, dass in Zukunft weitere Einsatzgebiete aufwandsarm erschlossen werden können.



Modern Work

NewCoTec GmbH
Technologiepark 1
91522 Ansbach

Ansprechpartner:
Leon Beyer
support@newcotec.com