

FALLSTUDIE: GRDF

Energie für Frankreich mit einer agileren Technologieplattform

Gaz Réseau Distribution France (GRDF) ist die wichtigste Erdgasverteilungsgesellschaft in Frankreich und versorgt täglich mehr als 11 Millionen Kunden mit Erdgas. Die Bewohner Frankreichs brauchen Gas zum Heizen, Kochen, Reisen und zur Nutzung praktischer und rentabler Energie, jederzeit und unabhängig vom Lieferanten.

Zu diesem Zweck und in Übereinstimmung mit seiner öffentlichen Aufgabe plant, baut, betreibt und unterhält GRDF das größte Vertriebsnetz in Europa (199.781 km) und entwickelt es in mehr als 9.500 Gemeinden, um die Sicherheit und Qualität der Verteilung zu gewährleisten.

Um seine täglichen Aufgaben zu erfüllen, Veränderungen in der Rolle des Gasversorgers vorzugreifen und seine zahlreichen Projekte parallel mit einem agileren System zu verwalten, wandte sich GRDF an Appian.

DIE HERAUSFORDERUNG

Anfang der 2000er Jahre entwickelten sich die französischen Energiebestimmungen im Rahmen des europäischen Zusammenwachsens weiter. Das führte beispielsweise zu einer Trennung zwischen den gewerblichen Aktivitäten von Energieversorgern und den regulierten Aktivitäten der öffentlichen Versorgung. Da GRDF zu einem unabhängigen Tochterunternehmen von Engie (ehemals GDF-Suez) wurde, mussten sich auch die Informationssysteme der Firma weiterentwickeln, um die getrennte Aktivitätsverwaltung zu gewährleisten.

DIE HERANGEHENSWEISE

GRDF brauchte ein neues zentrales Informationssystem, das mehrere Legacy-Anwendungen ersetzen sollte. GRDF wollte neue Technologie einsetzen, um einen schnelleren und besseren Service für Gasversorger und ihre Kunden zu gewährleisten. Das System musste außerdem die strengen Sicherheits- und Qualitätsvorgaben von GRDF erfüllen.

Und schließlich musste das neue Informationssystem auf zahlreiche verschiedene Anfragen von Service-Fachleuten und Verbrauchern reagieren können. Diese Anfragen lösen Prozesse aus, die von einfachen Vertragsänderungen für Kunden bis hin zu komplexen Machbarkeitsstudien und Kostenschätzungen für die energetische Ausstattung von Gebäuden oder der Benachrichtigung und Überwachung von technischen Wartungsdiensten reichen.

Die Hauptanforderungen für das Informationssystem von GRDF umfassten:

- Eine agile Technologieplattform zur schnellen Erstellung und Implementierung bahnbrechender Unternehmensanwendungen
- Einfache Integration mit bestehenden Systemen und Anwendungen
- Zentrale Verwaltung und Zuweisung von Aufgaben an interne Mitarbeiter, Servicepartner und Dienstleister
- Tools für Zusammenarbeit, um die Arbeitsteilung zwischen IT-Teams und die Kommunikation zwischen IT- und Geschäftsfunktionen zu unterstützen

DIE LÖSUNG

GRDF beschloss, seine Anforderungen mit Appian zu erfüllen. Als einziges führendes Unternehmen in den Bereichen Geschäftsprozessmanagement (BPM), Case Management und Low-Code-Anwendungsentwicklung beschleunigt Appian die Verarbeitung aller Arten von Serviceanfragen und gewährleistet gleichzeitig die Einhaltung von Compliance- und Sicherheitsanforderungen. Die BPM-Engine von Appian automatisiert übliche Serviceanfragen, die einfache und durchgängige Prozesse mit geringen Abweichungen darstellen.



Das Case Management von Appian kümmert sich um ungewöhnliche Kundenanfragen, die eine Zusammenarbeit zwischen Teams zur Identifizierung einzigartiger Lösungen erfordern. GRDF wählte Appian aufgrund seiner Flexibilität und Offenheit zur Unterstützung beider Anwendungsfälle.

Quick Apps von Appian bietet zudem eine No-Code-Lösung zur schnellen Erstellung einfacher Anwendungen. Die Lösung ermöglicht Mitarbeitern in verschiedenen Abteilungen, in nur wenigen Tagen Prototypen von benötigten Funktionen oder Anwendungen zu erstellen, bevor sie diese zwecks weiterer Entwicklung und Tests an das IT-Team übergeben, das sie sicher und zuverlässig im gesamten Unternehmen bereitstellt. Mit dieser Herangehensweise konnte das Team eine Mobile-App für seine Kunden entwickeln, um Gasgeräte zu Hause zu prüfen und mehr Endbenutzern Tests und das Melden von Problemen zu ermöglichen, statt bei GRDF eine Wohnungsbegehung oder einen Wartungseinsatz anzufordern. Quick Apps bietet eine simple Möglichkeit, Geschäftsprozesse agiler zu gestalten, damit die IT-Abteilung sich auf komplexere Entwicklungsprojekte konzentrieren kann.

DIE ERGEBNISSE

Agile Bereitstellung für operative Effizienz und Transparenz

Jedes Jahr erhält GRDF über 80.000 Netzwerkerweiterungsanfragen und über 2,5 Millionen Wartungsanfragen, die genauso viele Arbeitsakten hervorbringen. Mit Appian konnte der Erdgasversorger die vier Legacy-Anwendungen zur Verwaltung dieser Anfragen durch eine einzige Lösung ersetzen.

Zusätzlich wurden die Prozesse zur Durchführung von Netzwerkerweiterungen mit Appian neu gestaltet, automatisiert und verbessert. Das Unternehmen hat seine Daten systemübergreifend vereinfacht und vereinheitlicht, um doppelte Einträge zu vermeiden.

„Zuerst lag unser Bedarf hauptsächlich in der Koordination und Automatisierung von Prozessen im Rahmen unserer Transformationsinitiative für das Informationssystem. Appian brachte das nötige Fachwissen mit sich und ermöglichte eine agile Zusammenarbeit zwischen Geschäfts- und IT-Abteilungen. Unser internes Appian Center of Excellence erleichterte uns den schnellen Zugriff und das Erstellen von Softwareanwendungen, sodass wir das Projektportfolio effizient verwalten und gleichzeitig die IT beschleunigen konnten.“

- FRÉDÉRIC FERNANDEZ, MANAGER DES BPM CENTER OF EXCELLENCE, GRDF

Für jede Kundenservice-Interaktion und jeden Schritt zur Lösung von Kunden-Tickets erzeugt Appian Echtzeit-Berichte für Tracking- und Transparenz-Zwecke. So können Koordinationsaufgaben besser überwacht, Kosten besser verwaltet und Prüfpfade und Berichte zur Compliance bereitgestellt werden. Appian ist in Buchhaltungsanwendungen, Lieferantenportale, Arbeitsaufträge für Partnerunternehmen und vieles mehr integriert. Die internen Messungen von GRDF zeigen, dass Appian einen starken ROI geliefert und gleichzeitig die Service-Bereitstellung von GRDF beschleunigt hat.

Bis heute hat GRDF sieben Appian-Anwendungen für BPM und Case Management im Unternehmen bereitgestellt. Zum Stand 2018 hat das Unternehmen über 2.500 Appian-Nutzer; die Zahl soll sich bis Ende 2019 verdoppeln. GRDF hat 2017 über eine Million Prozesse in Appian ausgeführt; das Ziel bis Ende 2018 liegt bei 6 Millionen pro Jahr.

Betriebseffizienz

- Vier Legacy-Anwendungen wurden durch Appian ersetzt, was die Komplexität der Arbeit sowie den Zeit- und Kostenaufwand für die Systemwartung reduziert hat
- Eine Steuerzentrale zur Verwaltung und Koordination durchgängiger Aktivitäten im Gasnetzwerk und darüber hinaus
- Echtzeit-Berichte zur Arbeit, etwa bezüglich Kostenüberwachung, Nachverfolgung der Energieversorgergleichstellung, Gewährleistung der Netzwerksicherheit, Durchsetzung von SLAs (Service Level Agreements) und vieles mehr

Appian

Appian bietet eine führende Low-Code-Software-Entwicklungsplattform, mit der Unternehmen schnell leistungsstarke und einzigartige Anwendungen entwickeln können. Die auf der Plattform von Appian erstellten Anwendungen helfen Unternehmen, ihre digitale Transformation voranzubringen und sich von der Konkurrenz abzuheben.

Weitere Informationen finden Sie auf www.appian.de