



# Customer Success

Herausforderungen und notwendige Rahmenbedingungen für erfolgreiche digitale Workflows

Christina Herweg, Portfolio- und Partnermanagement,  
DB Systel GmbH

Capgemini 

  
PEGA®



**DB System**  
 Digital bewegen. Gemeinsam.

## Customer Engagement Summit München

Herausforderungen und notwendige Rahmenbedingungen für erfolgreiche digitale Workflows

# Mit ihren acht Geschäftsfeldern<sup>1</sup> ist die DB in allen Segmenten des Verkehrsmarktes tätig



## Personenverkehr:

Mobilität für Menschen – national und europaweit

- **DB Fernverkehr**  
Schienenpersonenfernverkehr<sup>2</sup>
- **DB Regio**  
Dt. Personennahverkehr
- **DB Arriva**  
Europ. Personennahverkehr<sup>3</sup>



## Güterverkehr und Logistik:

Intelligente Logistikleistungen zu Lande, zu Wasser und in der Luft

- **DB Cargo**  
Europ. Schienengüterverkehr
- **DB Schenker**  
Globale Logistikdienstleistungen



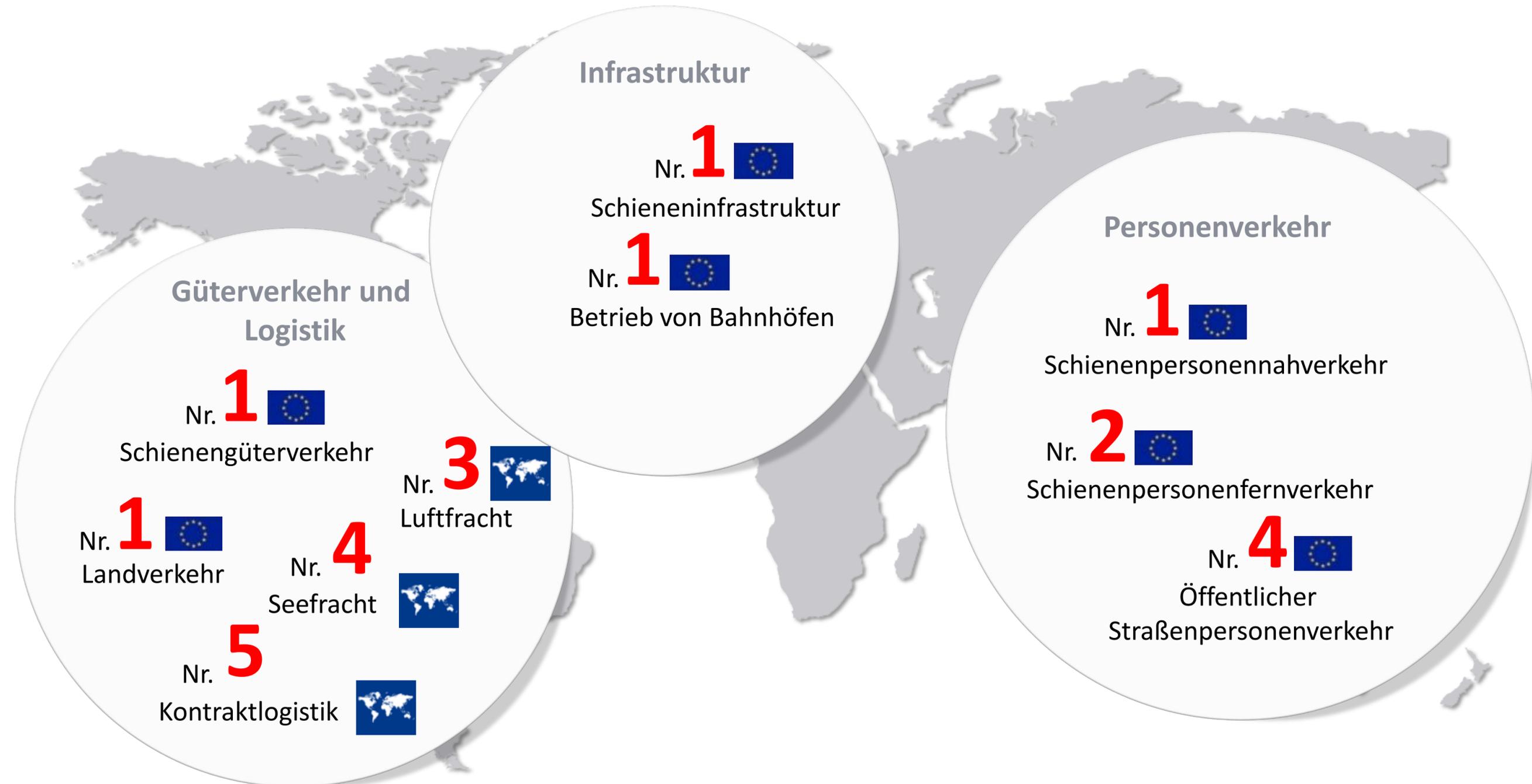
## Infrastruktur:

Effiziente und zukunftsfähige Bahninfrastruktur in Deutschland

- **DB Netze Fahrweg**  
Schienennetz
- **DB Netze Personenbahnhöfe**  
Verkehrsstationen
- **DB Netze Energie**  
Bahnstrom

<sup>1</sup> Das vormalige Geschäftsfeld DB Dienstleistungen ist aufgelöst und dessen Aktivitäten auf die Ressorts verteilt worden; <sup>2</sup> In Deutschland sowie grenzüberschreitender Verkehr; <sup>3</sup> In Großbritannien auch Schienenfernverkehr durch Arriva-Tochter „CrossCountry“;

# Die DB belegt führende Marktpositionen – in Europa und der Welt



# Das Unternehmen DB Systel GmbH

## Zahlen und Fakten



**Umsatz: 1.040 Mio. €** (2018)



**4.400 Mitarbeiter**



**Weiterempfehlungsrate  
als Arbeitgeber: 91%**

Quelle: kununu.de



**Frauenanteil: 24%**

- **600 unterschiedliche IT-Verfahren**, davon 200 in der DB Enterprise Cloud
- **100.000 betreute Office 365-Anwender** bei der Bahn sowie weitere 100.000 bei DB Schenker und DB Arriva (geplant)
- **40.000 Calls** monatlich im Helpdesk
- **2 Millionen auf Spam überprüfte Mails** pro Tag

Mit fünf IT-Infrastrukturelementen bildet die Deutsche Bahn die notwendige Basis für den Ausbau der Digitalisierung

> IT-INFRASTRUKTUR

# IT-INFRASTRUKTUR.

FÜNF IT-INFRASTRUKTURELEMENTE BILDEN DIE BASIS FÜR DIE DIGITALISIERUNG.

---

---

## VORAUSSETZUNGEN FÜR DIE STARKE SCHIENE.

<b>ROBUSTER.</b>	High-Speed-Kommunikation
<b>SCHLAGKRÄFTIGER.</b>	Elastische IT-Ressourcen
<b>MODERNER.</b>	Geschützte Assets, Systeme, Daten und Prozesse
	Speed und Komplexitätsreduktion
	Horizontal nutzbare Daten

**5 IT-Infrastrukturelemente**

	Konnektivität
	Cloud Services
	Cyber Security
	Entwicklungsplattformen
	Datenmanagement

Mit einem starken Partner-Ökosystem will die Deutsche Bahn einen schnelleren Aufbau von Services für alle Fachabteilungen erreichen

> TECHNOLOGIEN

## KOOPERATIONSMODELL.

WEITERE ÖFFNUNG FÜR MEHR INNOVATION DURCH STARKE PARTNERSCHAFTEN.



Hinweis: aufgelistete Partner sind exemplarisch

## Strategische Öffnung.

**Partnerschaften:** Systematischer Aufbau von Kooperationen für

- Vorteile durch gemeinsame **Entwicklung**
- Zugang zu **Technologie/Know-how**
- Realisierung von **Kostenvorteilen**
- Etablierung von **Industriestandards**
- Ergänzung Kernprodukt durch **Leistungen Dritter**
- Gemeinsame Bespielung der **Wertschöpfungskette**

> *Unterschiedliche Reichweiten – national, europäisch, international.*

> *Unterschiedliche Reifegrade – von F&E bis zur Projektrealisierung.*

Mit transparenten technischen Roadmaps und einem konsequenten Kulturwandel treibt die Deutsche Bahn ihre Digitalisierung systematisch voran

> ROADMAP

## WEG IN DIE ZUKUNFT.

REALISIERUNG MIT TECHNISCHEM ROADMAPS UND KULTURWANDEL.

### TECHNISCHE ROADMAPS.

#### ROBUSTER.

(>10 JAHRE)

ASSISTENZ, TEILAUTONOMIE, HOHE AUTONOMIE.

#### SCHLAGKRÄFTIGER.

(6-10 JAHRE)

DIGITALE PROZESSE, WERTSTRÖME, PRODUKTIONSSYSTEM.

#### MODERNER.

(3-5 JAHRE)

KUNDE IM BLICK, IM DIALOG, IM ZENTRUM.

### KULTURWANDEL.



TECHNOLOGIE-BEGEISTERUNG



ITERATIONS-KOMPETENZ



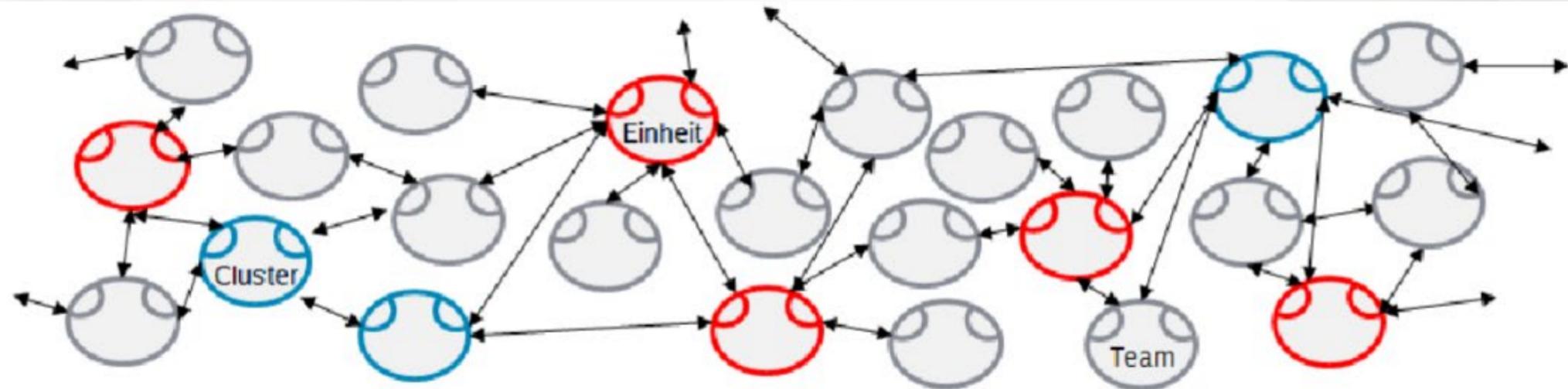
NEW WAYS OF WORKING

# Mit neuer Arbeitsweise stellt sich die DB System den Herausforderungen innerhalb der Deutschen Bahn



Unsere Herausforderungen

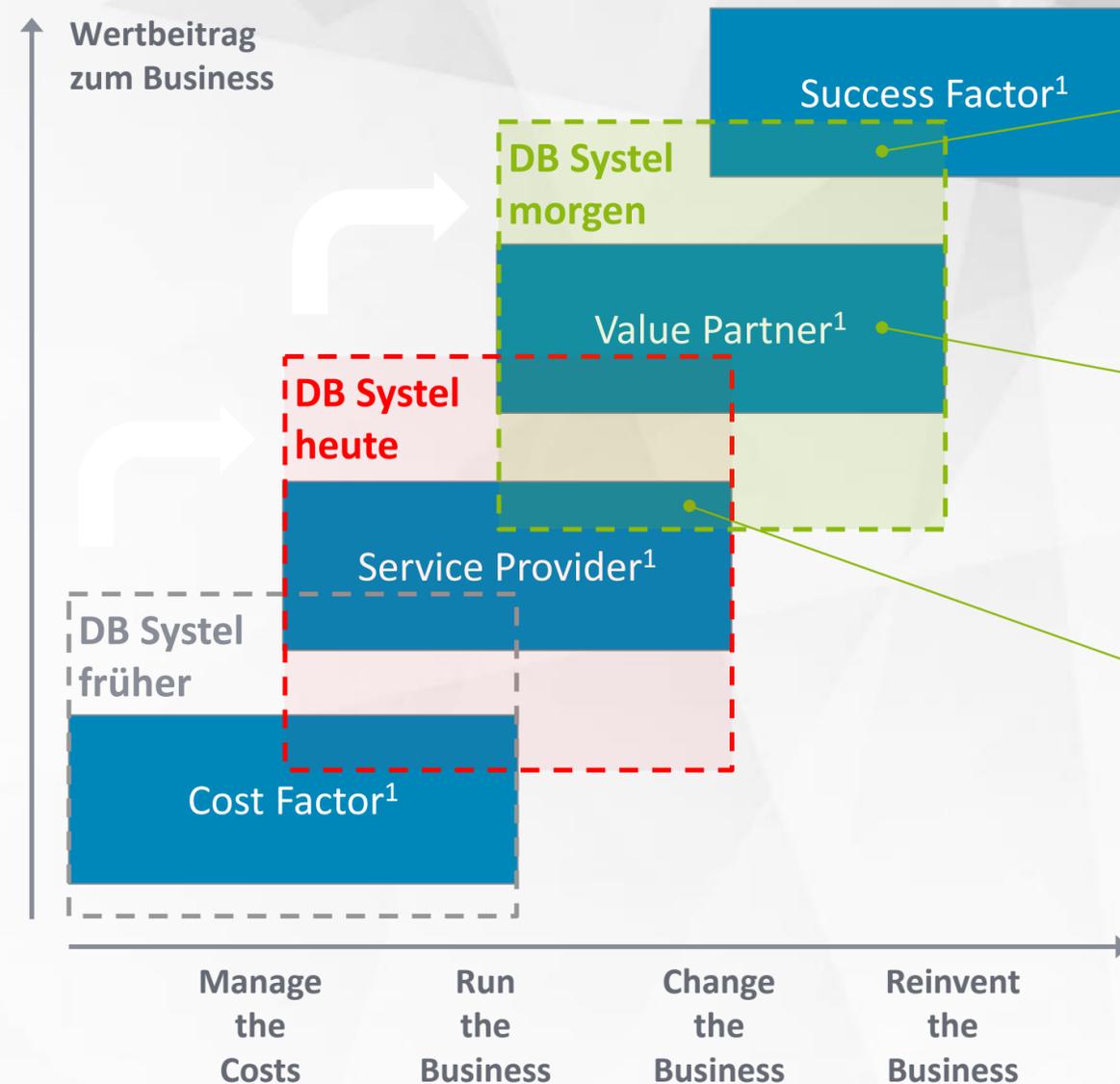
- 1. Papierprozesse umwandeln** – nicht alle Unternehmensabläufe im Konzern sind digitalisiert
- 2. Automatisierungsgrad erhöhen** – im Konzern existieren unterschiedliche Umsetzungsgrade sowie IT-Landschaften
- 3. Transparenz schaffen** – Fachbereichen schneller entscheidende Informationen zugänglich machen
- 4. Kulturunterschiede meistern** – neue Arbeitswelt der DB System trifft auf herkömmliche Arbeitswelt im DB Konzern



#Transformation @ DB System

# Die DB System positioniert sich künftig im Schwerpunkt als Value Partner – für größten Kundennutzen und Wettbewerbsfähigkeit

## Neupositionierung Geschäftsmodell der DB System



## Konkretes Rollenverständnis DB System



Als **Digital Innovator** machen wir Kunden in ihren Geschäften erfolgreich und ermöglichen ihnen neue Geschäftsmodelle durch den Zugang zu Digitalisierung und Innovation



Als **IT Integrator & Enabler** gestalten wir das IT-Ökosystem des Konzerns und machen die besten Lösungen für unsere Kunden auf Basis externer und eigener Services schnell und flexibel verfügbar.



Als **IT Service Provider** stehen wir für schnelle und kundenindividuelle Lösungen bei gleichzeitig stabilem, optimierten IT-Betrieb. Das Sourcing gestalten wir ausschließlich nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten.

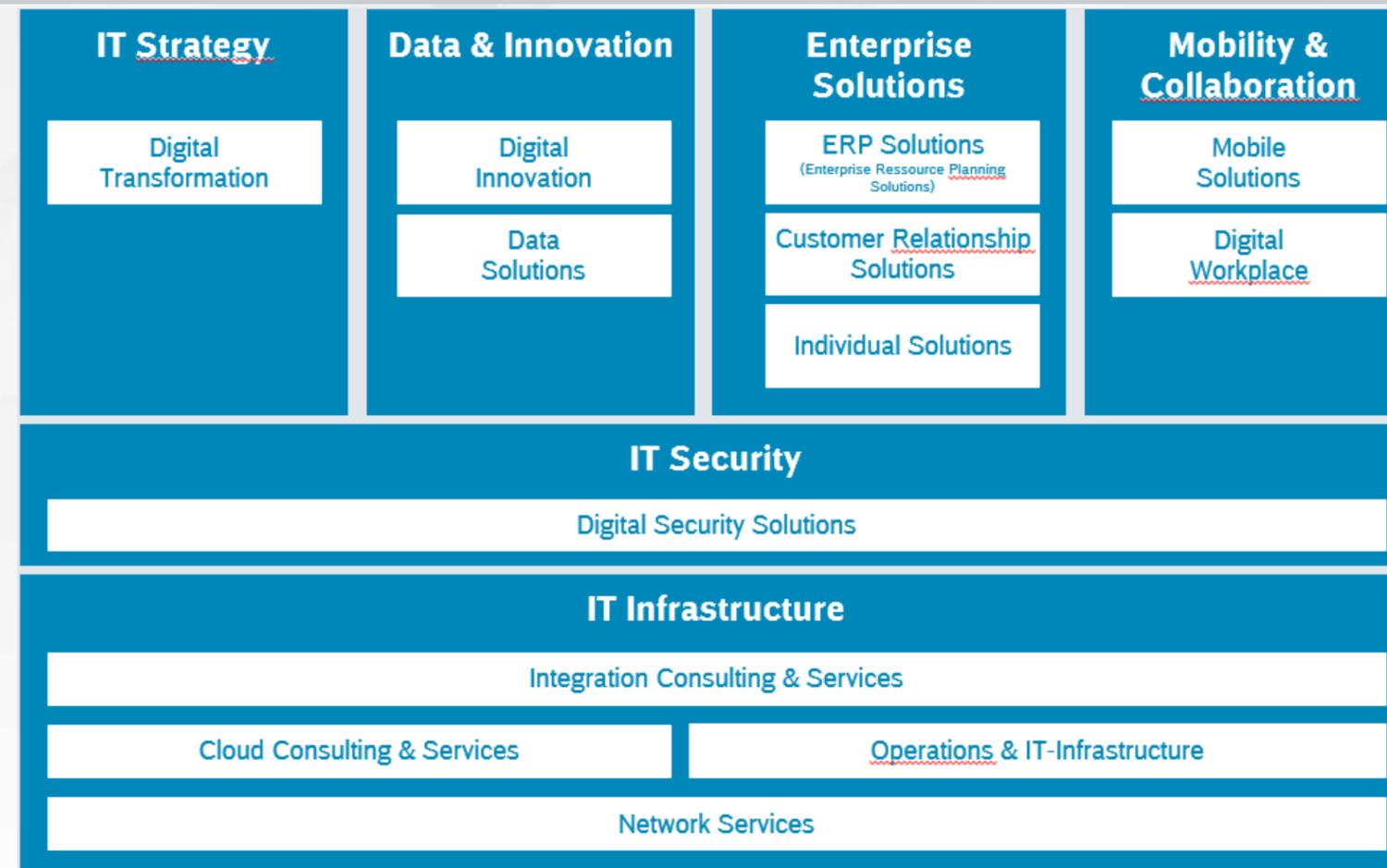


**Neupositionierung DB System erfordert umfassende Transformation über alle Geschäftsbereiche und Services**

# Als DB System sind unsere Schwerpunkte konsequent am Markt und Kunden ausgerichtet

Unsere Schwerpunkte

1. Wir erstellen eine gemeinsame, **integrierte Portfolio- und Vertriebsstrategie**
2. Diese ist strikt aus **Markt- und Kundentrends** und –anforderungen abgeleitet
3. Wir transformieren das Leistungsangebot der DB System in eine für den Kunden verständliche und **marktübliche Struktur**
4. Wir operationalisieren diese Struktur über **Geschäftspläne** und die notwendigen Steuerungs- und Reporting-Strukturen



# Mit der richtigen Auswahl geeigneter Herstellerlösungen am Markt unterstützt die DB Systel die Automatisierung von Geschäftsprozessen

## Unsere fachliche Strategie

1. Wir bündeln thematisch und organisatorisch Services für Prozessmodellierung, Workflow- und Casemanagement, RPA und Process Mining in einer **Einheit Process Intelligence**
2. Wir suchen „**low-code-development**“-Lösungen am Markt für den Einsatz innerhalb der Deutschen Bahn
3. Wir wollen DB Mitarbeiter aus den Fachabteilungen innerhalb der Deutschen Bahn als „**citizen developer**“ fördern

## Unsere Vorgehensweise

1. Wir führen eine **Marktanalyse** anhand strategischer Anforderungen durch
2. Unser neu gegründetes Team flow.works führt **intensive Testwochen** mit in Frage kommenden Herstellern durch
3. Wir führen eine **Vergabe für Workflow- und Casemanagement** durch

## Unser Ziel

**Kostengünstige, standardisierte Services schnell etablieren**, damit alle Fachabteilungen innerhalb der Deutschen Bahn ihre Abläufe weitestgehend selbst automatisieren können

# Warum qualifiziert sich Pega für die Digitalisierung von Geschäftsprozessen bei der Deutschen Bahn?

## gleichartige Ausrichtung

1. Beide **Unternehmenskulturen** sind **gleich** ausgerichtet – wir fördern jeweils unsere Kunden die IT-Services selbst erweitert nutzen zu können
2. Die **strategische Unterstützung** aller erforderlichen Delivery- und Geschäftsmodelle der DB System wird gewährleistet
3. Wir erweitern gemeinsam unsere Expertise durch einen **weltweiten, branchenübergreifenden Industrieaustausch**

## Erfüllung fachlicher Kriterien

1. Die fachlichen **Anforderungen** wurden **erfüllt** – zudem liegt ein hoher Maturity-Grad aller Funktionalitäten vor
2. Wir erleben eine **Enterprise-fähige Technologie** mit für uns wesentlichen Bausteinen: Feature-Roadmap, API-Ansatz und App-Factory
3. Wir erarbeiten gemeinsam Lösungen für Cases **orientiert an den fachlichen Anforderungen unserer Kunden**

## Was haben wir bisher erreicht?

1. Die **juristische und organisatorische Basis**, sodass spätestens ab 1.1.2020 Teil-Unternehmensabläufe mit uns digitalisiert werden können
2. Die Gründung eines neuen Teams, welches aktuell den **Aufbau der Plattform** konzipiert und durchführt  
UNSER FOKUS: viele kleine Unternehmensabläufe parallel im Konzern umsetzen



Unser  
Ausblick

1. Wir konzipieren ein „**citizen developer enablement**“
2. Wir gründen gemeinsam mit unseren Fachabteilungen innerhalb der Deutschen Bahn eine „**citizen developer community**“ und begleiten diese fachlich durch das Team flow.works
3. Wir bieten unseren Fachabteilungen ein **Preismodell basierend auf Case-Durchläufen** an
4. Wir beraten unsere Fachabteilungen zu **Casemanagement, Geschäftsprozessabläufen** und technischer Realisierung **auf Basis eines Standard-Services**



# digital

understand | apply | assist | network | think and act | prove

We are here to help you.



Christina Herweg

Portfoliomanagerin  
Segment ERP Solutions

Portfolio- und  
Partnermanagement

Mobil: 0152 37539716  
christina.herweg@deutschebahn.com

DB System GmbH  
Jürgen-Ponto-Platz 1  
60329 Frankfurt am Main

[www.dbsystem.de](http://www.dbsystem.de)

**DB System**

Moving the digital future. Together.