



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 Geschäftsfeldern¹ ist die DB in allen Segmenten des Verkehrsmarktes tätig



Personenverkehr:

Mobilität für Menschen – national und europaweit

- **DB Fernverkehr**
Schienenpersonenfernverkehr²
- **DB Regio**
Dt. Personennahverkehr
- **DB Arriva**
Europ. Personennahverkehr³



Güterverkehr und Logistik:

Intelligente Logistikleistungen zu Lande, zu Wasser und in der Luft

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



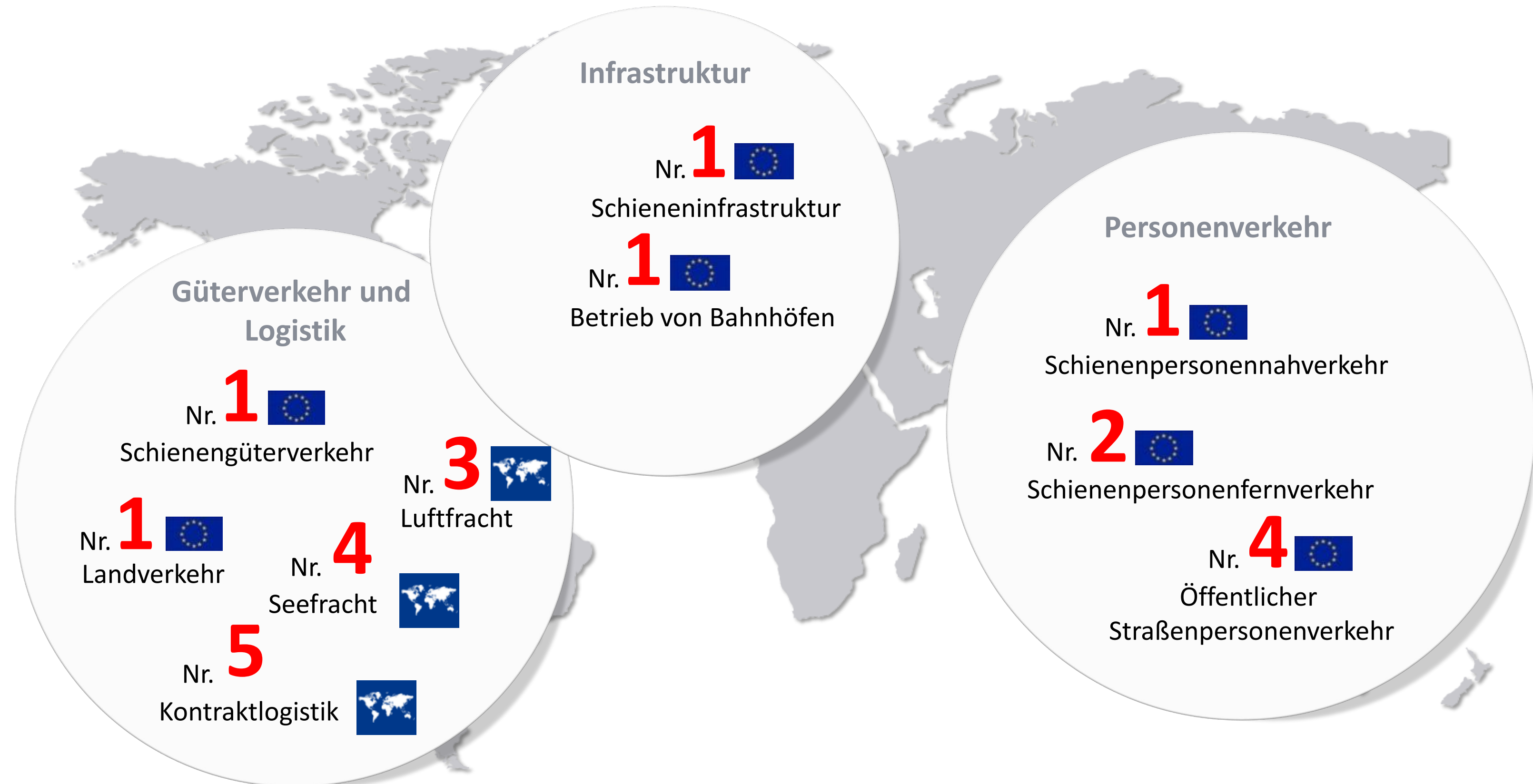
Infrastruktur:

Effiziente und zukunftsfähige Bahninfrastruktur in Deutschland

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

¹ Das vormalige Geschäftsfeld DB Dienstleistungen ist aufgelöst und dessen Aktivitäten auf die Ressorts verteilt worden; ² In Deutschland sowie grenzüberschreitender Verkehr; ³ 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.

▶

5 IT-Infrastrukturelemente

ROBUSTER.

SCHLAGKRÄFTIGER.

MODERNER.

High-Speed-Kommunikation

Elastische IT-Ressourcen

Geschützte Assets, Systeme, Daten und Prozesse

Speed und Komplexitätsreduktion

Horizontal nutzbare Daten

▶

	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



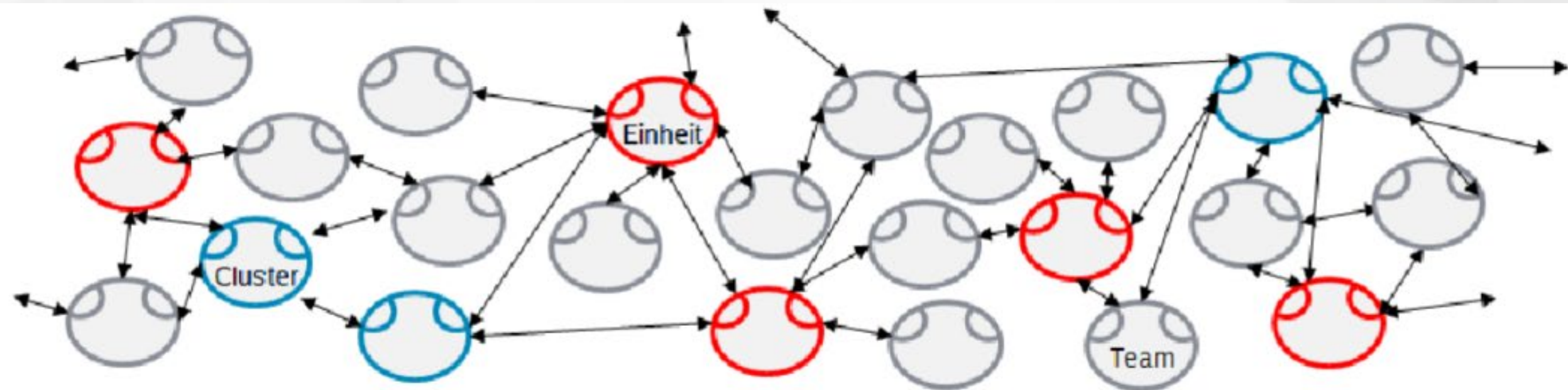
NEW WAYS OF WORKING

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



Unsere Herausforderungen

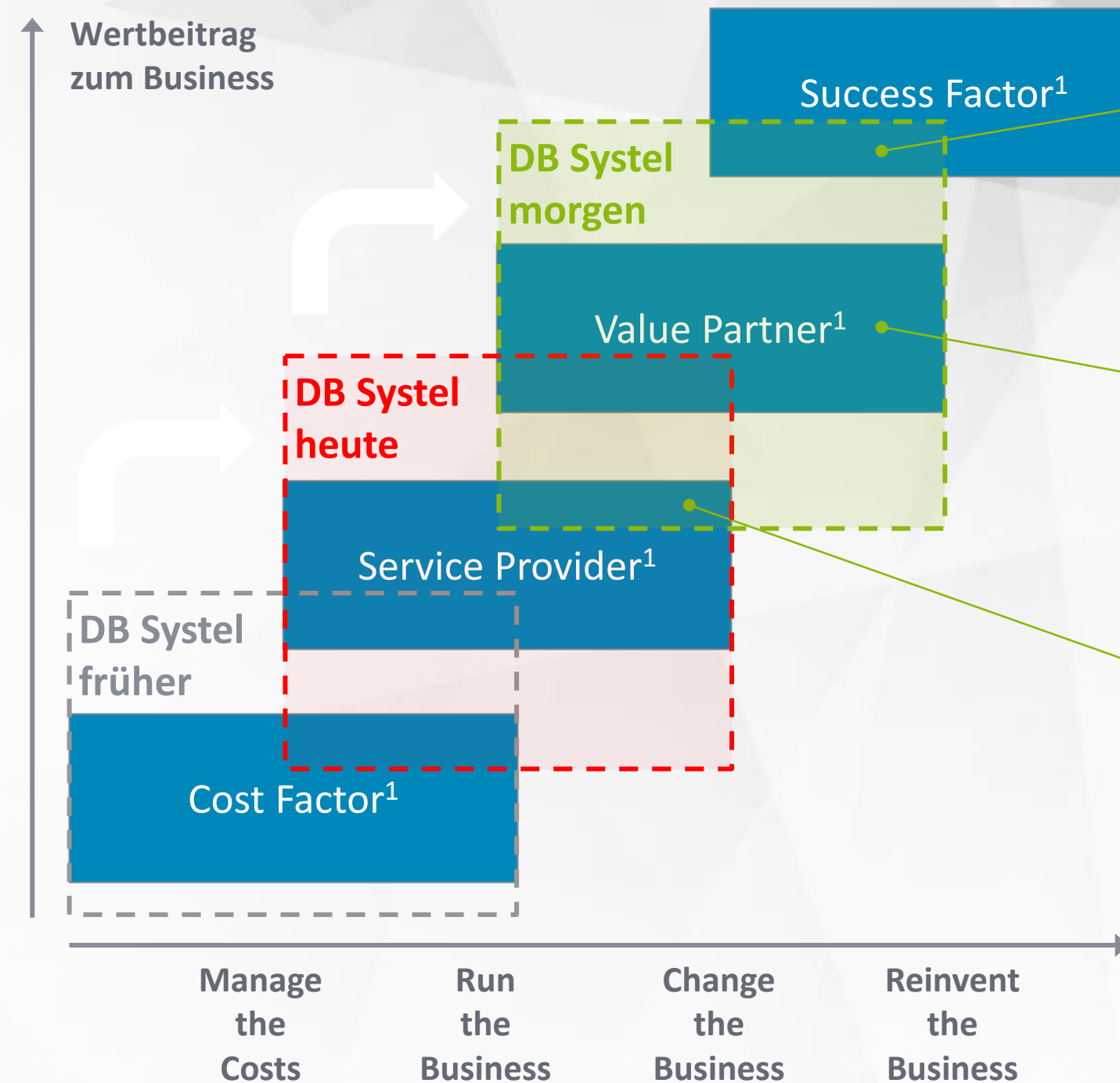
- 1. Papierprozesse umwandeln** – nicht alle Unternehmensabläufe im Konzern sind digitalisiert
- 2. Automatisierungsgrad erhöhen** – im Konzern existieren unterschiedliche Umsetzungsgrade sowie IT-Landschaften
- 3. Transparenz schaffen** – Fachbereichen schneller entscheidende Informationen zugänglich 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.

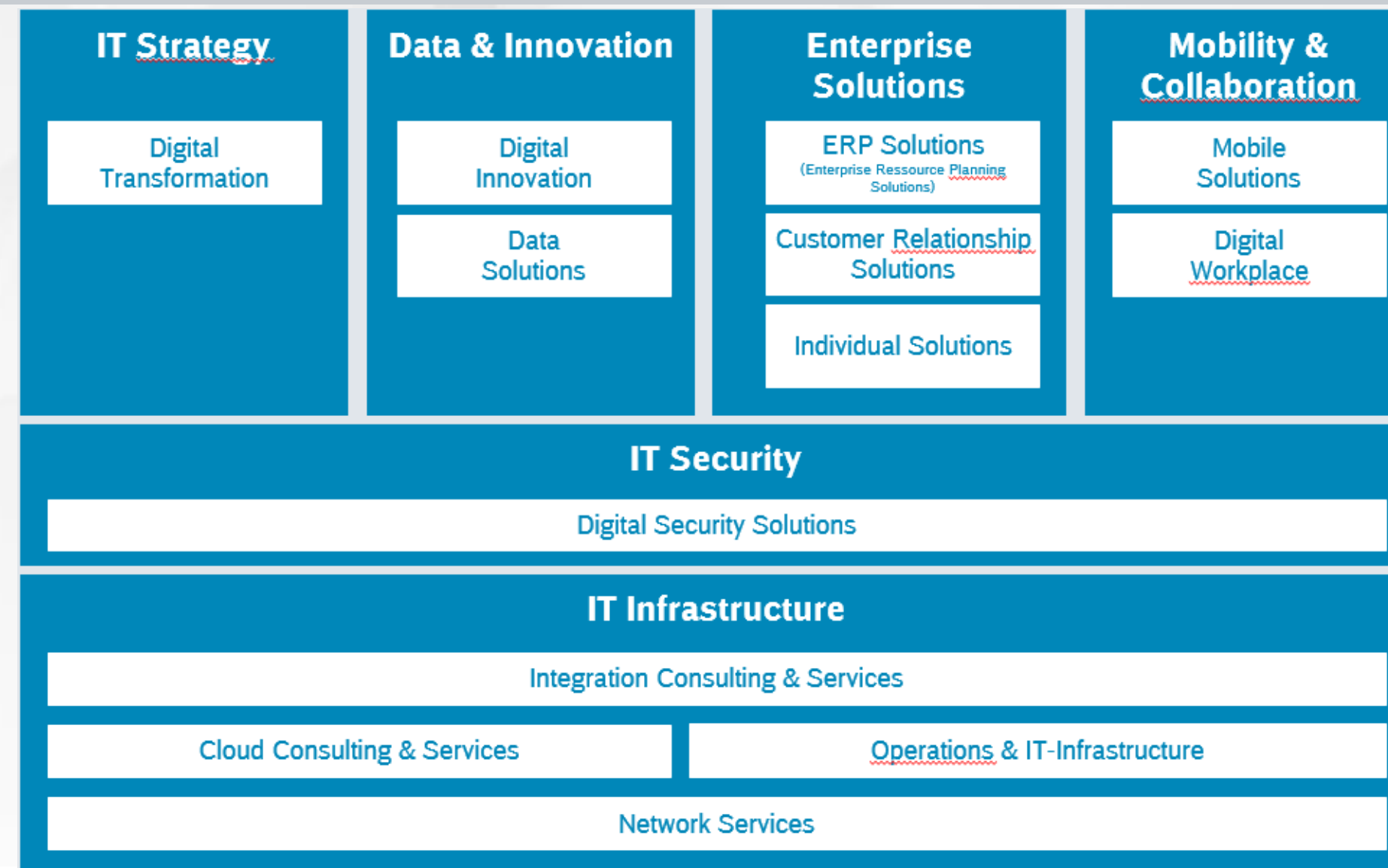


Neupositionierung DB System erfordert umfassende Transformation über alle Geschäftsbereiche und Services

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 System 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

DB System

Moving the digital future. Together.