

Kapsch TrafficCom AG

Mit **SD.cube** gut gewappnet für **(Integration)**



Portugal sind Systeme installiert. In der Angebotsphase gehört zu meinen Aufgaben die Definition des späteren Betriebs, d.h. die möglichst genaue Festlegung der Rahmenbedingungen.

Wie sieht Ihr Tagesablauf aus?

Den Großteil meiner Arbeitszeit füllen Kundengespräche bzw. Kundenprobleme. In Österreich ist dies ziemlich gut zu organisieren, in den anderen Ländern sind Dienstreisen erforderlich, da man nicht immer alles am Telefon erledigen kann. Ich bin normalerweise einmal in der Woche in Tschechien und einmal im Monat in der Schweiz. Aber auch Besprechungen mit externen und internen Sublieferanten gehören zum Alltag. Interne Sublieferanten sind z.B. das Systemdesign oder die Entwicklung, welche weltweit verteilt ist (Österreich, Argentinien, Schweden). Schließlich gehört die Personalführung zu meinen täglichen Aufgaben, denn 15 Mitarbeiter beanspruchen auch ihre Zeit.

► Kapsch TrafficCom AG machte sich international einen Namen mit der erfolgreichen Einführung eines problemlos funktionierenden Mautsystems. **spirit!** sprach mit Peter Piascek aus dem Management und Gerhard Socher aus dem Bereich Technik über ihre Erfahrungen mit dem Einsatz von **SD.cube** der **BRAIN FORCE Division SolveDirect**.

.....

Herr Piascek, Ihre Position innerhalb der Kapsch TrafficCom AG lautet „Head of System Support Center“. Was heißt das genau?

Nun, ich leite eine Abteilung von derzeit 15 Mitarbeitern, die sich mit dem Betrieb und dem 2nd Level Support aller installierten Mautsysteme beschäftigt. Die größten befinden sich derzeit in der Schweiz, Österreich und in der Tschechischen Republik. Aber auch in Indien, Irland oder

Die Integration verschiedener Systeme, Prozesse und auch Partner wird zunehmend wichtiger. Wie sehen Sie diesen Trend?

Dem kann ich nur beipflichten. Informationen müssen schneller in verschiedensten Systemen dargestellt und zugreifbar sein, um die Prozesse übergreifend steuern zu können. Der bei uns eingesetzte **SD.cube** von SolveDirect ist hierfür das richtige Tool. Die verschiedenen Systeme werden auf



Peter Piascek

Nach ersten Erfahrungen im Bereich Telekommunikation war Peter Piascek bei der Kapsch AG in verschiedenen Bereichen tätig. Mit der Projektleitung des LKW Maut-Projektes in Österreich und einem Budgetvolumen von ca. 200 Millionen Euro begann seine Tätigkeit bei Kapsch TrafficCom. Heute ist er in der Position Leitung System Support Center tätig.



Gerhard Sochor

Herr Sochor ist seit 1983 bei Kapsch tätig. In seiner Zeit im Unternehmen durchlief er verschiedene Bereiche und Positionen. Heute ist Herr Sochor im Bereich Traffic Control Systems tätig und verantwortlich für Leitung und Betrieb des Maintenance und Support Centers sowie für die Administration des Ticketsystems von SolveDirect.

einer Plattform integriert und die Prozesse sind so konzernweit steuerbar. Auch ein aktives Sublieferanten- und Partnermanagement über ein zentrales Tool ist sehr wichtig. Wir haben zu ca. 40 Sublieferanten regelmäßigen Kontakt. Dreiviertel von ihnen werden über *SD.cube* gemanaged. Nicht angebunden sind nur die, die zu klein sind und wo sich eine Anbindung nicht lohnt.

Vor welchen Herausforderungen stand Kapsch vor dem Einsatz von SolveDirect?

Wir verfügen über verschiedene Projekte mit unterschiedlichen Tools, die untereinander nicht verbunden waren. Die besondere Herausforderung bestand nun darin, in unterschiedlichsten Systemen die relevanten Informationen zu finden und zu verknüpfen. Dazu kam die Schwierigkeit, dass man durch die Fülle der unterschiedlichen Systeme jedes Einzelne eher selten verwendete und sich darum nicht so gut auskannte. Dies hat natürlich auch Zeit gekostet. Durch die Einführung einer Configuration Management Database sollten Synergieeffekte für neue Länder geschaffen werden, indem überall die gleiche Struktur bei Daten und Ticketsystem besteht. Mit dem System in Tschechien

wurde ein Referenzmuster geschaffen, welches auch für neue Kunden herangezogen wird. Dies wurde erst möglich durch SolveDirect.

Was gab den Ausschlag für den Einsatz der Enterprise Lösung SD.cube?

Besonders wichtig für uns waren die Schnittstellenmöglichkeiten. Wir haben 4-5 unterschiedliche Kunden- bzw. Providersysteme sowie intern ca. 10 verschiedene Systeme angebunden. Integration ist essenziell, um Informationen zentral zu finden und Prozesse ebenfalls zentral abzuwickeln. Wir hatten bereits in drei Ländern SolveDirect im Einsatz und mussten entscheiden, was passiert, wenn noch weitere Länder hinzukommen. *SD.cube* erfüllte alle unsere Anforderungen und war auch im Kostenvergleich die beste Lösung.

Welche Vorteile wurden vom Management erwartet hinsichtlich Kosten/

Nutzen und Einsatzvielfalt?

Die Einbindung neuer Projekte ist leicht, da betreffend Prozessabbildung bereits auf bestehendes Know-how zurückgegriffen werden kann. Dadurch ergeben sich Zeit- und auch Kosteneinsparungen. *SD.cube* macht durch die Integration unserer unterschiedlichen Systeme auf einer Plattform umfassende Auswertungen möglich, welche trotz der komplexen Prozesse eine erhöhte Transparenz gewährleisten. Wir können nun auch unsere Lieferanten besser kontrollieren. Die Automatisierung der Prozessabläufe beschleunigt unsere Prozesse und bringt unseren Mitarbeitern Arbeitserleichterungen und mehr Zeit für andere Dinge.

Was sind die nächsten Schritte?

Die Zertifizierung nach ISO 20.000 (ITIL) und deren Einbindung in den Betrieb der verschiedenen Systeme. Dadurch sollen alle Prozesse in den unterschiedlichen →

„*SD.cube* erfüllte alle unsere Anforderungen und war auch im Kostenvergleich die beste Lösung.“

Ländern vereinheitlicht werden. Änderungen werden nachvollziehbar und man weiß auch später, warum eine bestimmte Änderung vorgenommen wurde. Lieferungen zu Kunden sind besser zu strukturieren.

Ihr Beruf ist mit viel Stress verbunden. Was tun Sie zum Ausgleich?

Meine Lebensgefährtin und ich besitzen zusammen vier Pferde mit denen wir Ausritte in die Natur unternehmen und so das Gleichgewicht zum Stress im Alltag finden. Pferde sind ein Spiegel der eigenen emotionalen Verfassung und somit ein ausgezeichnete Feedbackgeber. Ist man durch Stress „schlecht drauf“, ist es das Pferd ebenfalls und so lernt man nicht jedes Problem „mit nach Hause zu nehmen“. Sicher kann man nicht direkt beim Verlassen des Büros abschalten, aber der Geist benötigt Zeit zur Erholung und Ruhe zum Finden neuer Lösungsansätze. Diese Möglichkeit geben mir meine Pferde.

Support bis nach Indien

Herr Sochor, können Sie kurz Ihr Aufgabengebiet beschreiben?

Ich bin für den Betrieb des Maintenance and Support Centers (MSC) verantwortlich. Mit mir arbeiten derzeit 17 Kollegen, von denen 16 im Schichtdienst (7x24) tätig sind. Meine Aufgaben umfassen die technische und organisatorische Koordination, wie die Definition der Workflows, Erstellung von Arbeitsanleitungen, Checklisten sowie Schichtpläne.

Kapsch betreibt Mautsysteme in verschiedenen Ländern. Können sie die unterschiedlichen Systeme kurz skizzieren?

Das österreichische und tschechische Mautsystem sowie auch das Schweizer System für leistungsabhängige Schwer-

verkehrsabgabe (LSVA) beruhen auf Kapsch Technologie und Entwicklungen. Die Systeme sind für die Mauterfassung auf Mikrowellenkommunikation aufgebaut und bieten im Rahmen des installierten Enforcements eine optische Erfassung von Mautsündern.

Mittels registrierten Bordgeräten erfolgt die Erfassung an den Maut-Gantries (Mautbalken) der Autobahnen. Bei den Kontrollstationen wird eine optische Kategorisierung und Überprüfung der Gültigkeit des Bordgerätes vorgenommen. Bei begründetem Verdacht einer Mautübertretung werden Bilder gespeichert und an eine manuelle Verifikation weitergeleitet – erst nach einer Kontrolle (4 Augen Prinzip) wird dann auch der Mautsünder verfolgt. Im tschechischen Mautsystem erfolgt das sogar in real time – d.h. spätestens nach 30 Minuten hat die tschechische Zollwache eine Fahndungsmeldung für den LKW.

Über Kapsch

Kapsch TrafficCom ist ein international agierender Anbieter für innovative Verkehrstelematiksysteme, -produkte und -dienstleistungen. Das österreichische Unternehmen entwickelt und liefert vorrangig elektronische Mautsysteme (Electronic Toll Collection – ETC), insbesondere mehrspurige Fließverkehr-ETC Systeme (Multi-Lane Free-Flow – MLFF), und bietet den technischen und kommerziellen Betrieb dieser Systeme an. Darüber hinaus ist Kapsch TrafficCom Anbieter von Verkehrsmanagement-Lösungen mit den Schwerpunkten Verkehrssicherheit und Verkehrsbeeinflussung, elektronische Zutrittskontrollsysteme und Parkraumbewirtschaftung.

Mit weltweit mehr als 200 Kundenreferenzen in 31 Ländern in Europa, Australien, Lateinamerika, dem asiatisch-pazifischen Raum und in Südafrika mit insgesamt mehr als zwölf Millionen Transpondern und 11.000 ausgestatteten Fahrspuren, hat sich Kapsch TrafficCom bei ETC Systemen unter den weltweiten Marktführern positioniert. Kapsch hat ihren Sitz in Wien und verfügt über Tochtergesellschaften und Repräsentanzen in 20 Ländern.



Was ist bei der Internationalität zu beachten? Sowohl hinsichtlich der Anforderungen an die IT als auch der länderspezifischen Besonderheiten?

Eine große Herausforderung ist immer wieder die Datensicherheit, da wir anstreben, alle Systeme weltweit von Wien aus zu überwachen und technisch zu betreuen. Hier ist die Sprache immer wieder problematisch, obwohl wir Englisch als Projektsprache definieren. Die multilinguale Oberfläche von SolveDirect ist hier sehr hilfreich. Ebenso ist dabei ein Internet basierendes Ticketsystem zwingend notwendig.

Welche Prozesse werden bei Kapsch durch den Einsatz von SD.cube international unterstützt?

Wir haben inzwischen sämtliche Kundenprozesse ITIL konform mit SD.cube implementiert und verfügen dadurch über

eine sehr gute Übersicht und Kontrolle über die Vorgänge in unseren Systemen. Durch die internationale Verfügbarkeit der SolveDirect-Lösungen können wir alle Kunden und Provider, die mit Kapsch TrafficCom arbeiten, verbinden. So haben wir auch über das SolveDirect Ticketsystem einen indischen Kunden mit einem lokalen indischen Provider mit eigener Technikergruppe sowie einen 2nd Level bzw. 3rd Level Support in Österreich und Argentinien verbunden.

Wir arbeiten derzeit ein Konzept aus, damit Kunden weltweit Supportanfragen an Kapsch TrafficCom richten können, um somit für unsere OEM Kunden (die nur Komponenten erwerben aber ihre Systeme selbst errichten und betreiben) einen perfekten Kundendienst erbringen zu können, natürlich mit Hilfe von *SD.cube*.

Mautprojekte sind sehr zeitkritisch und komplex. Wie verlief die Umsetzung dieser Projekte?

Die Konzepterstellung und Implementierung waren ein riesiger Aufwand, da wir z.B. beim tschechischen Mautsystem 10 Organisationen miteinander verknüpfen mussten. Die Implementierung des Ticketsystems läuft meist parallel mit dem eigentlichen Aufbau des Systems. Dies bedeutet, dass sich einige Anforderungen laufend ändern. Kapsch TrafficCom hat eine der flexibelsten Organisationen und wir können uns innerhalb kürzester Zeit auch mit geänderten Rahmenbedingungen an die Kundenwünsche anpassen. Die Flexibilität des SolveDirect Ticketsystems ist hier essentiell. Dank des guten Supports seitens SolveDirect sind wir in der Lage, sämtliche Adaptionen schnell zu ermöglichen. Durch den langjährigen Einsatz von SolveDirect verfügen wir über viel Erfahrung und können viel bei Kapsch TrafficCom selbst konfigurieren.

Welche Erleichterungen bringt der Einsatz von SD.cube in der täglichen Arbeit?

Ich kann mir die Arbeit ohne das bewährte und in langer Arbeit optimierte Ticket-system mit SolveDirect nicht mehr vorstellen. Umso größer und komplexer die Strukturen werden, desto wichtiger wird die saubere und vollständige Dokumentation der Ereignisse in den Systemen. Auch die Kollegen an der Front wissen

inzwischen die Vorteile zu schätzen. Man muss sich z.B. keine Gedanken mehr machen über das Dispatching oder die Weitergabe von Informationen bzw. Tickets. Das läuft alles automatisch über Mails und SMS im Hintergrund des Ticketprozesses bei Statuswechsel oder der Zuordnung von Queues bzw. dem Erstellen von Childcalls zu den unterschiedlichsten Providern. ■

Was ist SD.cube?



SD.cube ist die Integrationsplattform der BRAIN FORCE Division SolveDirect. Mit dem SD.cube integrieren, managen und steuern Sie alle Serviceprozesse, -systeme und -partner auf einer einzigen Plattform. Behalten Sie mit SD.cube immer alles im Überblick trotz neuer Herausforderungen wie die immer komplexere Vernetzung und zunehmend dynamische und individuelle Serviceprozesse. Mit Real time KPIs ist die gesamte Service Supply Chain erstmals 360° steuerbar.



Weitere Informationen über www.solvedirect.com

Steuerung der gesamten Service Supply Chain:

