

Entwicklung eines "Works: forService" Rollout Plans mit Realitätsprüfung für die Praxis

Student:in: Andrea Brauch

Industrie- / Praxispartner: Siemens Schweiz AG

1. Hintergrund, Forschungsfragen & Zielsetzungen

Hintergrund / Kontext

Die weltweite Implementierung des Works: forService (WfS) Softwareprogramms von Siemens Schweiz AG ist trotz zahlreicher neuer Funktionen im Release Package 3 (RP) eine herausfordernde Aufgabe. Die schrittweise Personalisierung je nach Land und unterschiedliche Rollout Ansätze erfordern intensive Planung und Koordination. Die späte Erkennung von Veränderungen im Produkt Release Prozess erfordert eine Vorgehensänderung im Change Management und im Rollout Prozess, um Effizienzverluste zu minimieren.

Forschungsfragen

1. Wie sieht der generelle Rollout Plan (für CH/DK/AT) aus?
2. Was sind die Erfahrungen aus RP 1 und das RP 3 (in den bereits ausgerollten Ländern)?
3. Welche Ansprüche haben die Stakeholder?
4. Welche Elemente müssen für einen erfolgreichen Rollout Plan der Siemens berücksichtigt werden?

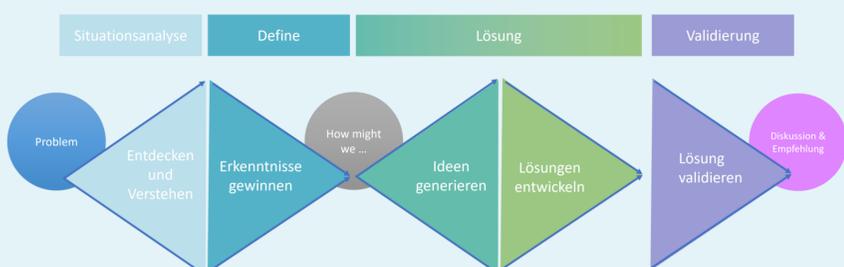
Zielsetzungen / Hypothesen

Das Hauptziel dieser Untersuchung ist die Entwicklung eines präzisen Lösungsvorschlags. Dieser zielt darauf ab, die Implementierung in verschiedenen Ländern detailliert zu planen und zu präsentieren. Ein weiteres Ziel ist die Überprüfung und Bewertung der Akzeptanz und Relevanz der Implementierung durch umfassende Analysen und Auswertungen, basierend auf Kundenfeedback. Die gewonnenen Erkenntnisse dienen dazu, die Lösung bei Bedarf anzupassen und sicherzustellen, dass sie den Bedürfnissen und Erwartungen der Kunden entspricht.

2. Methoden / Material

Methoden

Der disziplinübergreifende und ganzheitliche Ansatz zur Entwicklung komplexer Systeme, bekannt als System Engineering, steht bei dieser Arbeit im Mittelpunkt, wobei der Fokus auf der Konzeptionsphase liegt. Dabei integriert die Arbeit das flexible Double Diamond-Modell aus dem Design Thinking, um den Designprozess zu strukturieren und kreative Lösungen zu erarbeiten. Der Double Diamond umfasst die Phasen Situationsanalyse, Define, Lösung und Validierung, betont iterative Prozesse und fördert kollaboratives Denken.



Double Diamant (eigene Grafik)

Material / Daten / Tools

Die angewandten methodischen Mittel umfassen interne Recherche, Systemanalyse, Literaturrecherche, Personas, Stakeholder Maps, problemorientierte Interviews und qualitative Beobachtungen im Kontext von Wissensmanagement. Die Define-Phase nutzt SWOT-Analyse, Nutzwertanalyse, Anforderungskatalog, Systemgrenze und "How might we..."-Fragen. Lösungen werden durch Mind Maps, Flussdiagramme, Workshops und erneute Nutzwertanalysen strukturiert. Die Validierung erfolgt durch Experteninterviews.

3. Resultate / Lösungen / Empfehlungen

Rollout Plan

Die vorgeschlagene Lösungsvariante für den Rollout-Prozess von Siemens integriert präzise Vorlagen und Schemata, die während eines Workshops identifiziert wurden. Die Organisationsstruktur betont die enge Zusammenarbeit zwischen HQ, Deployment-Team, IT-Integration-Team und GIL-Team, wobei alle erstellten Dokumente im internen Wiki abgelegt werden. Der Rollout-Plan unterscheidet sich je nach Land und Anzahl der Zweigstellen, wobei für kleinere Zweigstellen eine effiziente, schnell integrierbare Lösung und für größere Zweigstellen ein Pilotprojekt mit umfassender Schulung empfohlen wird.



Rollout Lösung für grosse Unternehmenszweige (eigene Grafik)

Change Management

Das Change Management Konzept für den WfS Rollout betont die Einbindung aller Stakeholder, transparente Zusammenarbeit und die Hervorhebung von Nutzen und Zielen. Es beinhaltet auch das Risikomanagement, klare Kommunikation, sowie die Integration von Verbesserungen. Die Umsetzung erfolgt durch regelmässige Stakeholder-Einbindung, gezielte Schulungen, Feedback-Mechanismen und eine flexible Strategieanpassung. Die Förderung von Vertrauen, offener Kommunikation und internationaler Zusammenarbeit spielt eine entscheidende Rolle, ebenso wie die Schaffung einer globalen Teamkultur. Problembewältigung und kontinuierliches Monitoring sind zentrale Elemente für einen reibungslosen Rollout.



Change Management Konzept (eigene Grafik)

4. Diskussion, Schlussfolgerung & Ausblick

Schlussfolgerungen

Die Forschungsarbeit fokussiert auf spezifische Fragen zum generellen Rollout-Plan für CH/DK/AT. Die SWOT-Analyse identifiziert Herausforderungen wie begrenzte Vergleichbarkeit und fehlende Echtzeit-Fortschrittsindikatoren. Verbesserungspotenziale liegen in einer synoptischen Darstellung internationaler Aktivitäten und klaren Visualisierungen. Erfahrungen aus Rollout-Phasen und eine Stakeholder-Analyse unterstreichen die Bedeutung von klarer Kommunikation und effizienter Koordination für den Erfolg des Rollouts.

Ausblick

Die Handlungsempfehlung gibt einen Leitfaden für die Umsetzung eines Lösungsansatzes in drei Phasen, betont schnelle Integration für kleinere Branchen und empfiehlt größeren Branchen ein umfassendes Pilotprojekt. Die Implementierung umfasst Bereitstellung, Rollout-Planung, Validierung, Learnings und kontinuierliche Anpassung.

Literatur

- Baumgartner, P. (1997). Didaktische Anforderungen an (multimediale) Lernsoftware. Designeon. Abgerufen am 28. September 2023
- Buzan, T. & Buzan, B. (2013). Das Mind-Map-Buch: Die beste Methode zur Steigerung Ihres geistigen Potenzials.
- Hungenberg, H. (2014). Strategisches Management in Unternehmen: Ziele - Prozesse - Verfahren. In Strategisches Management in Unternehmen (S. 85). Springer-Verlag.