



Success Story
LOGISTICS & TRANSPORT

NACHHALTIGER ERFOLG DANK INTELLIGENTER & REIBUNGSLOSER IT-PROZESSE

DB Regio Bus erreicht ein Höchstmaß an betrieblicher Effizienz und Transparenz durch optimierte Abläufe und modernes Prozessmanagement.

demicon.de

DEMICON unterstützte DB Regio Bus, ein Tochterunternehmen der Deutschen Bahn AG, bei der Optimierung und Digitalisierung seiner betrieblichen IT-Prozesse. So erreichte das Unternehmen größtmögliche Effizienz und Transparenz. Gemeinsam schufen wir eine skalierbare, sichere IT-Infrastruktur als Grundlage für langfristigen digitalen Erfolg, während gleichzeitig exzellenter Kundenservice aufrecht erhalten werden konnte.

BRANCHE LOGISTICS & TRANSPORT

KUNDE DB REGIO BUS

ZUSAMMENARBEIT SEIT DEZEMBER 2017

TOOLS CONFLUENCE, JIRA SERVICE MANAGEMENT, JIRA SOFTWARE, INSIGHT, SCRIPTRUNNER, REFINED THEME

KOMPETENZEN VON DEMICON

Umfassende Analyse und Beratung

Individuelle Lösungen für alle Projektphasen

Langjährige Erfahrung kombiniert mit umfangreichem technischen Wissen rund um Confluence, Jira und kundenspezifische Add-ons

Strategisches Denken, kreative Ideen und "People-First"-Ansatz

Wir wollten unsere IT-Landschaft mit maßgeschneiderten Lösungen auf ein noch höheres Level heben und waren dafür auf der Suche nach IT-Experten mit umfassendem Know-How. DEMICON ist ein herausragender Partner, der unser Unternehmen bei jedem Schritt in eine digitalere Zukunft begleitet und wir sind gespannt, was die nächsten Schritte der Zusammenarbeit bringen werden.

MARC NIEDERFEICHTNER, APPLIKATIONSMANAGER, DB REGIO BUS



BENEFITS

- ✓ Erhöhte Effizienz durch digitalisierte, konsistente und vereinfachte IT-Prozesse
- ⚙️ Verbesserte Qualität der IT-Systeme
- 🗨️ Transparente Kommunikation, klare Zusammenarbeit mit Stakeholdern und gesteigerte Teamproduktivität
- 🛡️ Eine moderne, sichere und skalierbare Infrastruktur mit höchster Systemverfügbarkeit, die DB Regio Bus fit für die digitale Welt von morgen macht

DB REGIO BUS: MIT INTELLIGENTEN, REIBUNGSLOSEN IT-PROZESSEN AUF NACHHALTIGEN ERFOLG AUSGERICHTET

BERLIN & STUTTGART, DEMICON



Heutzutage hängt der Erfolg eines Unternehmens in hohem Maße davon ab, Kundenanfragen so schnell wie möglich zu bearbeiten und dabei eine gleichbleibend hohe Qualität von Produkten sowie Dienstleistungen zu gewährleisten. Dies gilt nicht nur intern, sondern vor allem im Umgang mit Stakeholdern und Kunden. Reibungslose, ineinander verzahnte IT-Prozesse sind daher nicht nur für ein optimales Kundenerlebnis, sondern auch für die erfolgreiche Skalierung des Unternehmens im digitalen Zeitalter unerlässlich. Letztlich stellen transparente, schnelle und zukunftsfähige IT- und Arbeitsabläufe einen echten USP für Unternehmen dar.

Für DB Regio Bus, den Marktführer im deutschen Busverkehr, sind diese Themen von großer Bedeutung. Mit Ihren Angeboten stellt DB Regio Bus eine verkehrsträgerübergreifende Mobilität im Stadt- und Landverkehr sicher und verbindet die Ballungsräume mit der Fläche. DB Regio AG, eine Tochter der Deutschen Bahn AG, im Geschäftsfeld Bus, sorgt mit mehr als 30 Tochtergesellschaften und Beteiligungen dafür, dass der Busverkehr in ganz Deutschland täglich reibungslos funktioniert.

Die folgende Success Story bietet Einblicke, wie wir DB Regio Bus durch optimierte Arbeitsabläufe und modernes Prozessmanagement zu maximaler Effizienz und Transparenz verholfen haben.



DAS PROJEKT UND SEINE HERAUSFORDERUNGEN

ALS DB REGIO BUS BESCHLOSS, SEINE REGIONALEN IT-BEREICHE ZU ZENTRALISIEREN,

bestand eine der größten Herausforderungen darin, die IT-Infrastruktur und den Kundenservice entsprechend anzupassen. In dieser Übergangsphase besteht häufig die Gefahr, dass sowohl Kommunikation als auch allgemeine Abläufe durcheinander geraten, und so wertvolle Informationen aufgrund von schlechter Dokumentation und unklaren Prozesse verloren gehen. **Die Folge: Hoher Zeit- und Kostenaufwand für die Wiederherstellung der Daten.**

Um dies zu vermeiden, war DB Regio Bus auf der Suche nach einem leistungsfähigen IT-Service Management-Tool, das operative Geschäftsprozesse wie **Incident Management, Knowledge Management sowie Service Level und Supplier Management** unterstützt.



Die Herausforderung für uns bei DEMICON bestand darin, ein einziges Tool auszuwählen und zu implementieren, das es den **mehr als 2.000 Mitarbeitern ermöglicht, Serviceanforderungen und Datensätze effizienter zu verwalten.** Das Ziel war, größtmögliche Kontrolle über möglichst viele IT-Arbeitsabläufe zu erlangen und den Kunden von DB Regio Bus dadurch noch bessere Services anbieten zu können.



UNSERE KOMPETENZEN UND LÖSUNGEN

Auf Grundlage unserer umfassenden Einschätzung entschied sich DB Regio Bus, **Jira Service Management, Jira Software** und **Confluence** für das IT-Service Management zu implementieren. Diese Projektmanagement-Tools und ihre Datenbanken sind aufgrund ihrer Zuverlässigkeit und starken Leistung sehr beliebt.

 Jira Software

 Refined

 Jira

 ScriptRunner
for Jira

 Confluence

 Insight

 Jira Service Management

Wir optimierten Jira Service Management, Jira Software und Confluence durch die Einbindung von Add-ons, wie Insight Asset Management, ScriptRunner und Refined Theme für Jira Service Management. Sie ermöglichen **digitalisierte Workflows mit geringeren Fehlern** und **garantieren höhere Qualität** trotz immer komplexer werdender Prozesse in der IT.

Damit sich DB Regio Bus jederzeit auf einen reibungslosen Betrieb seiner Produktivsysteme verlassen kann, haben unsere DEMICON-Experten eine zusätzliche IT-Umgebung mit identischen Konfigurationen für Test und Entwicklung geschaffen. Updates und Änderungen werden nun zunächst in dieser Testinstanz vorgenommen und erst nach erfolgreichem Test in das Produktivsystem implementiert. So wird **die Zuverlässigkeit der IT-Systeme** gewährleistet, was eine entscheidende Säule **für sicheres und nachhaltiges Skalieren** des Unternehmens darstellt.

Darüber hinaus gelang es uns, durch Systemverbindungen die **Geschwindigkeit des Reportings zu steigern** sowie **Kommunikation und Transparenz zu verbessern**: Wir haben zusätzliche Module an das bestehende System angeschlossen und Wege gefunden, um Schnittstellen zu den Jira-Systemen der externen Stakeholder innerhalb des Lieferantennetzwerks von DB Regiobus aufzubauen.

Zur Optimierung des Asset-Managements hat das DEMICON Team das bestehende cloudbasierte Hosting-System mit über 100.000 Objekten sowie die On-Premise-Hardware mit dem Asset-Management-Add-on Insight analysiert, und anschließend mit Jira Service Management verknüpft. Auf diese Weise können Probleme nun unter Gewährleistung von größtmöglicher Genauigkeit schneller verfolgt und gelöst werden. **Durch die Automatisierung dieser wichtigen Prozesse spart DB Regio Bus infolgedessen wertvolle Zeit und Geld.**

In Bezug auf die IT-Sicherheit sorgt DEMICON mit einer **24/7-Systemüberwachung für einwandfreie Funktionsfähigkeit** und den korrekten Betrieb aller Dienste bei DB Regio Bus. Bei kritischen Vorfällen oder Abweichungen vom Standard wird per SMS oder E-Mail Alarm ausgelöst. Für den Fall eines Angriffsversuches haben unsere Experten bei DEMICON schnelle und bewährte Schutzmaßnahmen eingerichtet. Darüber hinaus stellen wir einen **Service Desk und eine Support-Hotline für jegliche Störungs-, Support- und Serviceanfragen** des DB Regio Bus-Teams zur Verfügung.

Automatische Sicherheitsupdates sowie **regelmäßige Reviews** garantieren außerdem **maximale Verfügbarkeit, Sicherheit und Effizienz der IT-Systeme.**

Bei großen Projekten, wie der Zusammenlegung von Geschäftsbereichen, ist eine transparente Dokumentation wichtig. Aus diesem Grund haben wir für das DB Regio Bus-Team und seine relevanten Stakeholder ein **Projekt-Intranet auf Basis von Confluence** eingerichtet. Alle Aufgaben werden in Jira-Projekten verfolgt und mit den entsprechenden Inhalten in Confluence verknüpft, so dass größtmögliche Transparenz für alle Beteiligten geschaffen wird.

Dies gilt auch für ungelöste Tickets, die normalerweise unbearbeitet bleiben würden, wenn die zugewiesene Person in Urlaub ist oder das Unternehmen verlassen hat. Dank der **übersichtlichen und benutzerfreundlichen Ticket-Statusübersicht in Jira** können **Teams künftige Kapazitäten besser abschätzen und Tickets einzelnen Personen einfacher zuweisen.**

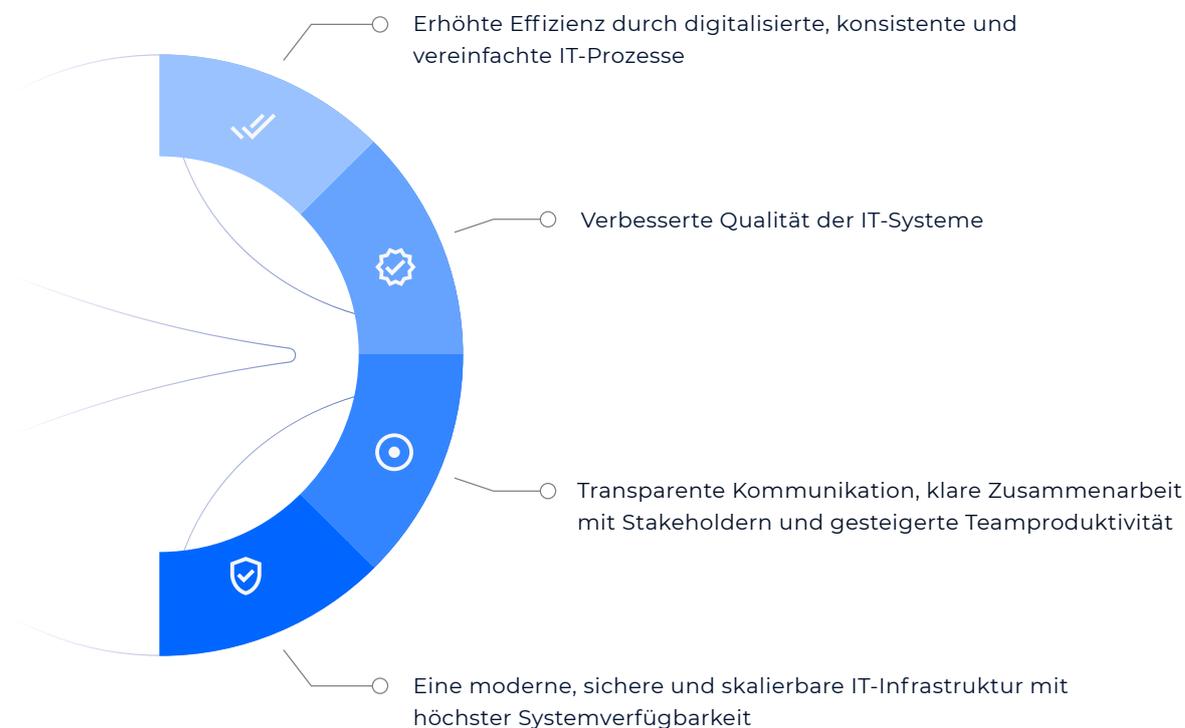
WIR MACHEN
IHRE IT FIT FÜR
DIE ZUKUNFT.

ERFAHREN SIE WIE



DIE BENEFITS

GESTEIGERTE EFFIZIENZ, TRANSPARENZ, SICHERHEIT
UND PERFORMANCE



Automatisierte und digitalisierte End-to-End-Prozesse in der IT schaffen bei DB Regio Bus nun die perfekte Grundlage für langfristigen Erfolg. Durch **die Implementierung von Jira und Confluence sowie die Verknüpfung mit leistungsstarken, erprobten Add-ons haben wir DB Regio Bus geholfen, seine IT-Landschaft zu optimieren.**

Die **Zusammenarbeit** des Teams mit seinen Stakeholdern ist jetzt **transparenter** und Teammitglieder können eine große Menge an **Assets übersichtlicher dokumentieren und verwalten.**

Diese Veränderungen steigern die Effizienz und treiben so die digitale Transformation des Unternehmens voran.



FAZIT

Auf der Suche nach einer leistungsfähigen IT-Lösung für die Zusammenführung von Unternehmensbereichen vertraute die DB Regio Bus auf das Fachwissen, die Methodenkompetenz und die langjährige Erfahrung des DEMICON-Teams. In einem Ansatz aus tiefgehender Analyse und umfassender Beratung haben wir DB Regio Bus Lösungen und End-to-End-Services zur Verfügung gestellt, die ihren individuellen Anforderungen entsprechen. Das Ergebnis ist ein modernes IT-Prozessmanagement, das den Grundstein für nachhaltigen Erfolg in der digitalen Welt von morgen legt.

DEMICON wurde 2008 gegründet und ist ein mehrfach ausgezeichneter IT-Dienstleister sowie einer der führenden AWS und Atlassian Platinum & Enterprise Solution Partner in DACH.

Der Erfolg von DEMICON basiert auf tiefgreifender technischer Expertise und strategischem Denken, kombiniert mit einem Ansatz, bei dem der Mensch im Mittelpunkt steht. Die Leistungen von DEMICON reichen von kundenspezifischer Softwareentwicklung sowie der Implementierung von skalierbaren, agilen Methoden wie SAFe über die Beratung zu agilen Prozessen bis hin zur Durchführung von Seminaren und Workshops.

Unser Team aus erfahrenen Enterprise Architects, Technical Consultants, Software Engineers sowie Business Consultants und Projektmanagern bietet ein breites Spektrum an Lösungen, die Unternehmen dabei unterstützen, ihre Ziele in Bezug auf Digitalisierung zu erreichen.

**GEMEINSAM ENTWICKELN WIR
DIE PASSENDEN LÖSUNGEN
FÜR IHRE VISION!**



KONTAKTIEREN SIE UNS