



Die SARP Group Tochterunternehmen von Veolia digitalisiert den Betrieb mit Remote Visual Assistance

Remote-Zusammenarbeit und visuelle
Unterstützung optimieren den
Betrieb und Kundenservice

Fallstudie
SARP GROUP

BRANCHE: ENERGIE
AUSGEFÜHRT IN: 2021

LAND: FRANKREICH
NUTZER: 6.500

UNTERNEHMEN:
SARP GROUP

Alcatel·Lucent 
Enterprise

Projekt Operations 4.0: Optimierung von Ressourcenmanagement und Kundenservice

„Die Entstehung des Projekts beruhte auf einer einfachen Beobachtung: 15 % der Arbeiten beim Kunden vor Ort wurden zunächst nicht ausgeführt, weil der Betreiber nicht über die erforderlichen Informationen oder die Unterstützung von Spezialisten zur richtigen Zeit verfügten, um die Arbeiten abzuschließen“, sagt Claire Dechelotte, Leiterin für innovative und digitale Projekte in der Abteilung Technik und Innovation der SARP Group. „Dieser Mangel an Informationen führte zu einer starken Frustration und es wurden viel Zeit und Energie verschwendet. Das Ziel war es, die Zeit der Außendienstmitarbeiter zu optimieren und ihnen den Alltag zu erleichtern.“

2017 startete die SARP Group ein Transformationsprogramm mit dem Namen „Operations 4.0“ und dem Ziel, innovative digitale Tools einzusetzen, um Reaktionszeiten und Ressourcen zu optimieren. Das Projekt war Teil eines umfassenderen Prozesses zur Digitalisierung des Betriebs.

Ziel des Projektes war es, die Zusammenarbeit zu erleichtern und den Arbeitsalltag für den folgenden Personenkreis so flexibel und einfach wie möglich zu gestalten:

- Betreuer der Anlagen im Außendienst, um Leistungen ihres Fachgebiets zu erbringen (z. B. Kanalisation, Reinigung, TV-Inspektion).
- Betriebsleiter, die für die Planung, Koordination, Unterstützung und Optimierung der Arbeit der Außenteams zuständig sind.
- Technische Vertriebsmitarbeiter bei Besuchen vor Ort.

Eine zuverlässige und flexible Kommunikationslösung für die Zusammenarbeit in Echtzeit

Es wurde eine einfache Lösung benötigt, um die Kommunikation zwischen Außendienstmitarbeitern und Betriebsleitern durch die gemeinsame Nutzung von Audio und Video in Echtzeit zu optimieren. Die Lösung sollte auch dazu dienen, dass Experten leichter in Echtzeit eingreifen können, um Mitarbeiter zu unterstützen, die Hilfe benötigen.

Technische und praktische Beschränkungen

Die Arbeit von Fachleuten im Bereich Kanalisation und Industriewartung kann erhebliche Einschränkungen mit sich bringen. Kollaborative Lösungen dürfen die Tätigkeit und die Sicherheit der Außendienstmitarbeiter während der Arbeit nicht beeinträchtigen.

SARP GROUP

Die SARP Group verfügt über umfangreiche Erfahrungen in den Bereichen Kanalisation, industrielle Wartung und Sondermüllsammmlung für eine nachhaltige Entwicklung. Das SARP-Netzwerk bietet ein umfassendes Angebot an qualitativ hochwertigen lokalen Dienstleistungen in den Bereichen Kanalisation und Hygiene, darunter die Entsorgung von flüssigen Abfällen, die Wartung und Sanierung von Rohrleitungen für Gemeinden, das Management von unerwünschten Stoffen, die industrielle Wartung und auch die TV-Inspektion von Rohranlagen.

Die SARP Group beschäftigt 6.500 Mitarbeiter an mehr als 200 Standorten in Frankreich.

Sie finden weitere Informationen auf der folgenden Website: <https://www.sarp-assainissement.fr/groupe-sarp/>

„**Unser Ziel ist es, die Referenz für Umweltwartung zu werden.**“

CLAIRE DECHELOTTE, LEITERIN FÜR INNOVATIVE UND DIGITALE PROJEKTE, ABTEILUNG TECHNIK UND INNOVATION, SARP GROUP

Wenn ein Außendienstmitarbeiter beispielsweise mit einem Hydro-Reiniger arbeitet, muss er spezifische, heikle Arbeiten ausführen. Zusätzliche Geräte dürfen die Durchführung des Betriebs nicht behindern. Daher wurden vernetzte Brillen schnell ausgeschlossen, da sie mit bestimmten Arbeiten im Schmutz nicht vereinbar sind. Außerdem können sie das Tragen von Schutzbrillen unbequem machen und die Konzentration auf komplizierte Tätigkeiten erschweren oder sogar eine Gefahrenquelle darstellen, da die Arbeiter Warnungen der Außenumgebung nicht wahrnehmen.

Die Entscheidung fiel auf Smartphones. Allerdings können die Mitarbeiter während ihrer Arbeit keine anderen Geräte anfassen als die, die sie für ihre Arbeit verwenden. Voraussetzung war also, dass sie in der Lage sein müssen, das Telefon zu bedienen oder Videos zu teilen, während sie arbeiten, aber ohne das Smartphone zu berühren.

Am Ende wurde eine Lösung mit den folgenden Elementen gewählt:

- Ein Smartphone, das sich leicht an die oben genannten Einschränkungen anpassen lässt. Zudem muss es Funktionen für die gemeinsame Nutzung von Video und Audio in guter Qualität bieten und über leistungsstarke Mikrofone und Kameras verfügen, um eine TV-Inspektion mit guter Sicht zu ermöglichen.
- Ein Gurt zum Befestigen des Telefons, der es gleichzeitig schnell zugänglich macht, wenn es benötigt wird, z. B. zum Anzeigen eines Dokuments.
- Eine Taste zur Steuerung des Telefons.
- Ein Over-Ear-Kopfhörer, der Außengeräusche durchlässt.

Die für die Bediener der Anlagen entwickelte Anwendung Remote Visual Assistance hat es möglich gemacht, diese Ziele zu erreichen und eine Paketlösung zu schaffen. Um die Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern und den Betriebsleitern zu erleichtern, wollte das Unternehmen keine Anwendung von Grund auf neu entwickeln, sondern wünschte sich eine bereits bestehende zuverlässige und innovative Lösung. Eine Lösung, die die Widerstandsfähigkeit ihrer Funktionen und ein hohes Maß an Sicherheit garantiert. Als Lösung für die Bereitstellung der Funktionen wurde Rainbow™ von Alcatel-Lucent Enterprise ausgewählt.

Die Hauptmerkmale von Rainbow erfüllten die Anforderungen der SARP Group dank des folgenden Leistungsspektrums:

- Vereinfachte visuelle Kommunikation zwischen den Bedienern und den Experten, so dass der Experte sieht, was der Bediener sieht.
- Einfaches Suchen und Hinzufügen eines verfügbaren Experten in einer Bubble für Zusammenarbeit.
- Zusammenstellung, Übertragung und Speicherung von Fotos/ Videos, die von Bedienern aufgenommen wurden.



Das Vertrauen in Rainbow von Alcatel-Lucent Enterprise und die Kompetenz der Anbieterteams war entscheidend.

Obwohl die SARP Group mit der Google Suite ausgestattet war, fiel die Entscheidung letztlich zugunsten von Alcatel-Lucent Enterprise aus. Zum Zeitpunkt des Projektstarts steckte die Google Meet-Plattform noch in den Kinderschuhen und konnte keinen klaren Ausblick auf die Entwicklung ihrer Funktionen bieten.

„Die große Herausforderung bestand darin, einen vertrauenswürdigen Partner zu finden, mit dem wir über einen längeren Zeitraum zusammenarbeiten können, was die Unterstützung und das Konzept angeht“, erklärt Claire Dechelotte. „Alcatel-Lucent Enterprise hatte einen großen Kundenstamm, eine zuverlässige Plattform, fortschrittliche Funktionen, eine Nähe, die Roadmap-Diskussionen ermöglichte, sowie garantierte Funktionen im weiteren Verlauf. Das ist der Grund, weshalb wir uns für die Zusammenarbeit mit ihnen entschieden haben.“

Rainbow von Alcatel-Lucent Enterprise war die richtige Wahl, da es diese Anforderungen durch folgende Punkte erfüllt:

- Ein reichhaltiges Kundenportfolio.
- Eine zuverlässige Plattform.
- Attraktive Preise.
- Funktionalität, die den Anforderungen des Projekts langfristig entspricht.
- Eine klare Sicht auf die Weiterentwicklung der Funktionen über einen längeren Zeitraum.
- Nähe zu den Teams von Alcatel-Lucent Enterprise und insbesondere zu den Personen, die das Backoffice entwickeln.

Vereinfachte Funktionen für minimalen Bedienungsaufwand

- Außendienstmitarbeiter können mit einem einzigen Klick ein Bild aufnehmen.
- Sie können ein Video mit einem einzigen Klick aufnehmen.
- Ein Doppelklick startet eine Rainbow-Konversation (Bubble) zwischen dem Bediener und den Betriebsleitern. Die Videokamera des Bedieners wird automatisch aktiviert und kann in Echtzeit vom Betriebsleiter eingesehen werden. Dieser sieht genau das, was der Bediener bei seiner Arbeit sieht.

Langfristiges Vertrauen, Nähe und Transparenz – wichtige Argumente

„Es waren vor allem die Nähe zu den Teams, die das Backoffice entwickeln, die Diskussionen über die Roadmap und die Garantie der Beständigkeit der Funktionen, die den Unterschied ausmachten“, sagt Claire Dechelotte.

SARP und Alcatel-Lucent Enterprise, eine vielversprechende langfristige Partnerschaft

In der Partnerschaft mit SARP hat sich Alcatel-Lucent Enterprise durch folgende Eigenschaften ausgezeichnet:

- Überzeugende Quality of Service (QoS).
- Synergieeffekte bei allen Entwicklungen der letzten Jahre.
- Bereitstellung einer zuverlässigen und funktionalen Plattform, mit wenigen Fehlfunktionen im Backoffice.

Das Ziel der SARP Group ist es, weiterhin gemeinsam daran zu arbeiten, dass diese Partnerschaft und die Plattform nachhaltig bleiben und sogar gestärkt werden.

„ Zu Beginn war es ein kleines Projekt, ein POC (Proof of Concept), lediglich ein Experiment, aber dank der Nähe zu den Teams von Alcatel-Lucent Enterprise haben wir uns weiterentwickelt und denken heute über eine Vermarktung der Lösung nach. Eine für beide Seiten vorteilhafte Partnerschaft, um unsere gemeinsamen Projekte zum Erfolg zu führen. “

CLAIRE DECHELOTTE, LEITERIN FÜR INNOVATIVE UND DIGITALE PROJEKTE, ABTEILUNG TECHNIK UND INNOVATION



Ergebnisse übertreffen die Erwartungen

Die Ergebnisse seit dem Einsatz der Lösung sind beachtlich, vor allem was die Eingriffe angeht.

Eines der ersten greifbaren Ergebnisse war die Verringerung der unvollständig durchgeführten Arbeiten, wie Claire Dechelotte erklärt: *„Wir haben festgestellt, dass die Anzahl der unvollständigen Aufträge um zwei Drittel gesunken ist, was es uns ermöglicht hat, die Eingriffe zu optimieren und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.“*

Auch die Zeitersparnis für die Backoffice-Mitarbeiter wurde schnell als Vorteil erkannt, insbesondere bei den Betriebsleitern. Claire berichtet von *„einer Ersparnis von 30 Minuten pro Tag und Person.“* Diese qualitative Zeitersparnis wurde durch die automatische Übertragung, Zeitstempelung und Geolokalisierung der von den Bedienern gesammelten Fotos und Videos ermöglicht. Mit diesem Gerät können die Daten sogar für ein Gerichtsvollzieherprotokoll verwendet werden.

Die Zeitersparnis wurde durch die Automatisierung der Bildverarbeitung und -speicherung weiter erhöht. Die Verwendung von Bildmaterial ist für die SARP Group von zentraler Bedeutung, da sie eine schnellere Reaktion und Lösung sowie die Beilegung von Streitigkeiten ermöglicht.

„Diese Arbeit hatte einen großen Einfluss auf die Teams vor Ort und hat Zeit für wichtige andere Tätigkeiten freigesetzt“, sagt Claire. *„Bei dem ersten Projekt, bei dem wir die Anwendung eingesetzt haben, haben wir 5 bis 6 Stunden Arbeitszeit eingespart, ein erheblicher Gewinn“.*

Bessere Qualität der Angebote, verbesserter Kundenservice

Zusätzlich zu den ursprünglichen Zielen, die eindeutig erreicht wurden, wurden weitere Verbesserungen festgestellt.

Zunächst speziell für Bediener entwickelt, hat sich Remote Visual Assistance als vorteilhaft für die Zusammenarbeit und Ergänzung mit anderen Stellen, wie z. B. dem Vertrieb, erwiesen, insbesondere bei der Kalkulation von Eingriffen und der Identifizierung zukünftiger Probleme.

Die Videofunktionen von Rainbow vereinfachen die Kommunikation und die visuelle Unterstützung zwischen den Teams und verbessern so die Qualität der Arbeit für alle. Mit Rainbow lassen sich beispielsweise Inspektionen aufzeichnen, Nachbesprechungen mit den Betriebsleitern führen und bessere Angebote durch Vertriebsmitarbeiter erstellen – und das alles bei gleichzeitiger Möglichkeit, die Standorte besser auf die Bediener vorzubereiten und sogar bei der Vermeidung bestimmter Probleme zu helfen.

SARP hat auch von einem verbesserten Markenimage profitiert und wird nun als gut ausgestatteter, solider und kooperativer Konzern wahrgenommen. Dies bietet Vorteile für die Kundenbeziehungen, da die Kunden eine verbesserte Teamarbeit erleben. Die Lösung von Problemen direkt beim ersten Eingriff hatte auch klare Vorteile für den Kundenservice.

BEDINGUNGEN

- Unterstützung der Zusammenarbeit zwischen Außendienstmitarbeitern und Betriebsleitern bei Einsätzen vor Ort, um die Anzahl der abgebrochenen Aufträge zu reduzieren.
- Erhebliche technische Einschränkungen hinsichtlich der Sicherheit der Mitarbeiter bei Eingriffen sowie der Praxistauglichkeit und Kompatibilität mit vorhandenen Werkzeugen.
- Ein vertrauenswürdiger Partner, der bereit ist, sich in Bezug auf die Unterstützung und Vorgehensweise einzubringen.

PRODUKTE

- Rainbow von Alcatel-Lucent Enterprise
- Remote Visual Assistance by Alcatel-Lucent Enterprise

LÖSUNGEN

- Zusammenarbeit (Collaboration)

VORTEILE

- Remote Visual Assistance hat es ermöglicht, die Anzahl der unvollständigen Eingriffe um zwei Drittel zu reduzieren und 30 Minuten pro Tag und Person einzusparen.
- Vereinfachte visuelle Kommunikation und Fernunterstützung zwischen den Außendienstmitarbeitern und den Experten ermöglichen dem Experten zu sehen, was der Bediener sieht.
- Einfach und schnell zu erlernen (15 Minuten) und benutzerfreundlich.
- Der Einsatz von Bildern und Videos hat die Effektivität der Eingriffe verbessert und die Zahl der Streitfälle reduziert.



Stärkung der zwischenmenschlichen Beziehung und Verbesserung des Teambewusstseins

Der Gewinn an Vertrauen der Bediener ist ein wesentlicher Vorteil seit der Integration von Rainbow in das SARP-Team. Die schnelle Einarbeitung in Rainbow, die nur 15 Minuten in Anspruch nimmt, und die Möglichkeit, sich auf das Fachwissen von Spezialisten stützen zu können, haben dazu beigetragen, das Vertrauen der Mitarbeiter vor Ort in die Arbeit mit dem System zu stärken. Infolgedessen sank die Zahl der abgebrochenen Aufträge, weil die Mitarbeiter wussten, dass sie in einer komplizierten Situation mit nur wenigen Klicks einen Spezialisten kontaktieren, alle Probleme angehen und eine Lösung finden konnten. Die Zusammenarbeit hat die Einbindung von neu eingestellten Mitarbeitern und Remote-Mitarbeitern erleichtert, so dass sie sich schneller in ihre Teams einfinden können.

„All diese kleinen Details machten den Unterschied“, berichtet Claire Déchelotte. „Obwohl es schwierig ist, die Ergebnisse finanziell genau zu beziffern, sind die Zeitersparnis pro Bediener, die Anzahl der abgeschlossenen Aufträge und die Verringerung der Anzahl der nicht abgeschlossenen Aufträge Gewinne, die unser Management erkennen kann. Wir werden später sicherlich genauere KPIs haben“. Durch die Zeitersparnis bei den einzelnen Eingriffen war es außerdem möglich, jede Woche zusätzliche Projekte durchzuführen.

“ Diese Arbeit hatte einen enormen Einfluss auf die Außendienstteams und verschaffte ihnen wertvolle Zeit. Die Zeitersparnis pro Mitarbeiter, die Anzahl der abgeschlossenen Aufträge und die Verringerung der Anzahl unvollständiger Aufträge sind Vorteile, die für die Geschäftsleitung klar ersichtlich sind. ”

CLAIRE DECHELOTTE, LEITERIN FÜR INNOVATIVE UND DIGITALE PROJEKTE,
ABTEILUNG TECHNIK UND INNOVATION, SARP GROUP

