

CASE STUDY

NATS

Flugsicherung startet mit TPG TeamManager beim Ressourcenmanagement durch

Verbesserung der Ressourcentransparenz

NATS ist die führende Flugsicherung (ATC) in Großbritannien. Diese überwacht jährlich über 2,5 Millionen Flüge und 250 Millionen Passagieren, die über Großbritannien und den Nordatlantik reisen. Das entspricht 6000-7000 Flügen pro Tag. Im Jahr 2022 stellte das Programme Management Office (PMO) des Unternehmens einen erheblichen Mangel bei der Transparenz bei der Ressourcenauslastung fest. Die Arbeitsbereichsleiter nutzten individuelle Excel-Tabellen, um ihre Ressourcen zu planen, aber diese wurden nicht immer mit anderen Teamleitern geteilt.

Nach einer umfangreichen und strengen Proof-of-Concept-Phase führten NATS und TPG die Software **TPG TeamManager** in fünf wichtigen Arbeitszentren ein. Dieses Tool wurde sofort akzeptiert und heute nutzen es 95% der Arbeitsbereiche zur Verwaltung ihrer Teams. Die intuitive, browserbasierte Lösung bietet Transparenz, Effizienz und Zeitersparnis für Arbeitsbereichsleiter, Vorgesetzte und Teams im gesamten Unternehmen.

Branche Luftraumüberwachung
Bereich Programme Management Office
Lösung TPG TeamManager (TPG CoReSuite)

DAS PMO VON NATS

NATS verfügt über ein Programme Management Office (PMO), das die unterschiedlichsten Projekte im gesamten Unternehmen unterstützt. Principal PMO Manager Chris Coombs erklärt: „Wir haben derzeit 7 PMO-Manager, 30 Projektplaner und etwa 60 Projektmanager. Es ist also zu jeder Zeit viel los.“ Einige dieser Projekte betreffen die Entwicklung oder Einführung neuer Technologien, während andere darauf abzielen, die Effizienz der bestehenden NATS-Dienste zu verbessern.

HERAUSFORDERUNG: VERWENDUNG VON EXCEL-TABELLEN ZUR VERWALTUNG VON RESSOURCEN

Um diese Projekte zu überwachen, verfügt NATS über ein Portfolio Approval Review Board (PARB). Diese trifft sich einmal im Monat, um den Projektfortschritt zu bewerten und Business Cases zu genehmigen. Im Oktober 2022 stellte die Leitung fest, dass bei einigen Projekten Ressourcenrisiken auftraten, da bestimmte Ressourcen über- oder unterlastet waren.

„Das Problem war, dass wir keine ‚single source of truth‘ hatten“, kommentiert Coombs. „Die meisten unserer Work Center Manager verwendeten Excel-Tabellen, um ihre Ressourcen zu verwalten. Aber diese waren für die Delivery Project Manager nicht immer sichtbar.“ Das Ressourcenrisiko entstand, da niemand einen klaren Überblick über die Ressourcen hatte, die für die Erledigung bestimmter Aufgaben in bestimmten Projekten zur Verfügung standen.

POC-PHASE MIT ALLEN STAKEHOLDERN

Infolgedessen beauftragte das PARB Chris Coombs, eine Lösung zu finden, die allen Projektmanagern Ressourcentransparenz bieten sollte. Da NATS seit 2011 mit TPG zusammenarbeitet und einige Jahre zuvor eine Demo von TPG TeamManager gesehen hatte, kontaktierte Chris TPG für eine weitere Demo der Funktionalität.

Um die Features und Funktionen mit den Stakeholdern zu testen, wurde eine Proof-of-Concept-(PoC)-Phase durchgeführt, in der zwei wichtige Anforderungen getestet wurden. „Die erste Anforderung war, dass unsere Stakeholder alles auf einen Blick sehen wollten – also alle Ressourcenanfragen und -verfügbarkeiten über alle Projekte hinweg. Die zweite Anforderung war eine intuitive Benutzeroberfläche, um die Benutzerakzeptanz zu erleichtern.“ Die PoC-Phase lief zwei Monate, um sicherzustellen, dass alle relevanten Stakeholder Zeit hatten, das Tool zu testen.

ZUSÄTZLICHE FEATURES FÜR DIE OPTIMALE LÖSUNG

Interessant an der Arbeitsweise von TPG ist, dass der Dienstleister manchmal zusätzliche Funktionen für einen bestimmten Kunden entwickelt und diese dann in das Standardprodukt aufnimmt.



„

„In der Diskussion mit den Stakeholdern wurde schnell klar, dass TPG TeamManager die Kriterien der guten Usability sowie des projektübergreifenden Überblicks über die Ressourcenanfragen und -verfügbarkeiten erfüllt.“

Chris Coombs, Principal PMO Manager, NATS

Dies ist häufig der Fall, wenn die Funktion auch für andere Kunden interessant sein könnte. Das Feedback von NATS deutete darauf hin, dass die Lösung noch besser wäre, wenn die Benutzer die Ist-Werte für jedes Projekt und jedes Teammitglied einsehen könnten. So entwickelte TPG den TPG TeamManager entsprechend den Anforderungen weiter und integrierte die Anpassung anschließend in das Standardprodukt.

TPG TEAMMANAGER IM DETAIL

TPG TeamManager ist ein intuitives, browserbasiertes Produkt, mit dem Manager und Teammitglieder ihre Projekt- und Linienauslastung auf einen Blick sehen können (sofern die nötigen Berechtigungen bestehen).

Das Tool zeigt auch geplante Abwesenheiten wie Urlaubstage und Schulungen an. Ressourcenmanager können sofort erkennen, wo und wann Ressourcen verfügbar sind, und schnell auf Anfragen von Projektleitern reagieren. Die Lösung deckt alle Ressourcen ab, egal ob Vollzeit-, Teilzeit- oder externe Mitarbeiter.

Name	2023												2024		
	MAR	APR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEP	OCT	NOV	DEC	JAN	FEB	MAR	APR	MAY
Team Service	422,00	232,00	256,00	304,00	312,00	304,00	336,00	320,00	368,00	260,00	344,00	365,00	320,00	312,00	280,00
Absences		120,00	120,00	80,00	80,00	80,00	80,00	40,00		80,00					
Operations	186,00	112,00	112,00	112,00	112,00	112,00	112,00	112,00	112,00	92,00	104,00	104,00	104,00	104,00	104,00
Individual Operations	114,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	20,00	16,00	16,00	16,00	16,00
Project Availability	918,00	728,00	728,00	816,00	816,00	884,00	816,00	856,00	896,00	740,00	952,00	952,00	952,00	952,00	952,00
Sally	2,00	22,00	2,00	-26,00	2,00	2,00	10,00	14,00	6,00	10,00	74,00	74,00	74,00	74,00	74,00
Sam	76,00	-4,00	-32,00	-20,00	12,00	-4,00	4,00	4,00		-12,00	34,00	34,00	34,00	34,00	34,00
Sean	-28,00	12,00	-16,00	28,00	-20,00	-4,00	12,00		60,00	-4,00	18,00	18,00	18,00	18,00	18,00



„Um effizient arbeiten zu können, benötigt jede Lösung für Ressourcenmanagement als Basis genaue Angebots- und Nachfragedaten sowie reibungslose Prozesse. Chris Coombs und sein Team haben wirklich hart gearbeitet, um das zu erreichen. Heute ist die Datenqualität bei NATS vorbildlich.“

Peter O'Neill, Managing Director, TPG The Project Group UK & Ireland

Für NATS löste TPG TeamManager viele der Probleme, die Manager im Zusammenhang mit der Ressourcentransparenz hatten. Heute haben sie folgende Vorteile:

- » Anzeige von Ressourcenbedarfen, die in Microsoft Project sowie in anderen Tools erstellt wurden
- » Darstellung der genauen Linien- und Projektauslastung einer Ressource sowie geplante Urlaube und arbeitsfreie Tage
- » Simulation von „Was-wäre-wenn“-Szenarien, um zu sehen, wie sich eine Änderung der Mitarbeiterzahl auf das Projekt auswirken würde
- » Ressourcenzusagen basierend auf Projektbedarf, Linienbedarf und Ressourcenverfügbarkeit
- » Schnelles und einfaches Verwalten von Ressourcen über eine benutzerfreundliche Oberfläche

DIE ANZEIGE VON IST-WERTEN UND ZUSÄTZLICHEN FUNKTIONEN LIEFERT DIE OPTIMALE LÖSUNG

TPG hat den TPG TeamManager für NATS weiter verbessert und diese Funktionen in das Standardprodukt integriert. Dazu gehören:

- » Ansicht der tatsächlichen Ist- und Planwerte der Ressourcenzahlen
- » Automatisierung mehrerer Verwaltungsfunktionen
- » Steigerung der Performance des Tools
- » Übersicht über Ressourcen, die in Zukunft in ein anderes Team wechseln werden

PHASENWEISER EINSATZ, ZUNÄCHST IN FÜNF ARBEITSZENTREN

In Zusammenarbeit mit TPG einigten sich Coombs und sein Team darauf, bis März 2023 eine begrenzte Implementierung in fünf Arbeitsbereichen zu initiieren. Da die NATS Arbeitsbereiche in der Regel am Ende eines jeden Monats sehr mit der Berichterstattung beschäftigt sind, wurden sie gebeten, ihre Ressourcenanforderungen sowie die Ressourcenverfügbarkeit in ihren Teams innerhalb eines bestimmten Zeitraums zur Monatsmitte zu überprüfen. Diese Informationen wurden dann an das Management weitergeleitet, um die Projektzeitpläne und -ressourcen zu aktualisieren. Dies verringerte das Risiko von Projektverschleppungen und Verzögerungen.

BEGEISTERTE AUFNAHME DURCH DIE NUTZER

Die ersten fünf Arbeitsbereichsleiter wurden von TPG auf der neuen Ressourcenmanagement-Lösung geschult und begannen mit der Nutzung im Live-Betrieb. Die Reaktion der User war sehr positiv.

„Unsere fünf Arbeitsbereichsleiter waren absolut begeistert“, bemerkt Coombs. „Bald klopfen die anderen an unsere Tür und fragten, wann sie das Tool ebenfalls nutzen könnten!“ Zunächst wollten Coombs und sein Team jedoch sicherstellen, dass die von den ersten fünf Arbeitsbereichsleitern gelieferten Daten qualitativ hochwertig sind und den erforderlichen Nutzen für die Projektentwicklung bringen.



„Unsere fünf Arbeitsbereichsleiter waren absolut begeistert. Bald klopfte der Rest an unsere Tür und fragte, wann sie das Tool ebenfalls nutzen könnten!“

Chris Coombs

„Es ist großartig, dass die User von der Lösung begeistert waren und sie einfach zu bedienen fanden. Aber wir wollten vor dem vollständigen Deployment sicherstellen, dass die Daten genau genug sind. Schließlich ging es bei dem Testlauf darum, jederzeit einen genauen Überblick über die Ressourcen zu haben“, fügt Coombs hinzu. Eine weitere Priorität war es, die Lösung sowohl am größten als auch am kleinsten Team zu testen – mit 60 bzw. 4 Personen.

AUSWEITUNG AUF WEITERE ARBEITSPLÄTZE

Nach dem dreimonatigen Test mit den ersten Arbeitsbereichsleitern setzten NATS und TPG die Ressourcenmanagement-Lösung nach und nach in den verbleibenden Bereichen ein. Heute nutzen 95 % der Arbeitsbereiche für Projektabwicklung – insgesamt etwa 700 Mitarbeiter – die Lösung regelmäßig. Diese unterstützt die User im täglichen Geschäftsbetrieb sowie bei der Initiierung neuer Projekte. „Ich bin selbst ein Arbeitsbereichsleiter und nutze die Lösung regelmäßig, ebenso wie mein 7-köpfiges Team“, kommentiert Coombs.

VORTEILE: WENIGER ENGPÄSSE UND OPTIMALE RESSOURCENAUSLASTUNG

Wie Chris Coombs feststellte, ist der größte Vorteil der TPG TeamManager-Lösung für die Arbeitsbereichsleiter bei NATS die enorme Steigerung der Transparenz bei den Ressourcendaten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. So lassen sich Engpässe und überlastete Ressourcen minimieren. Alle Arbeitsbereichsleiter und Teams sind sich einig – es gibt durch diese Lösung jetzt nur noch eine „Version der Wahrheit“.

Die Lösung spart allen Projektbeteiligten viel Zeit. Arbeitsbereichsleiter und Projektmanager können jederzeit sehen, woran ihre Mitarbeiter arbeiten und wie lange. Das macht es einfacher, auf Anfragen zu reagieren und Ressourcen anderen Aktivitäten zuzuweisen, ohne sie zu überlasten.

Da die Lösung erst seit weniger als einem Jahr in Betrieb ist, will Coombs zuerst ihre Nutzung beobachten, bevor er quantitative Aussagen zu den Vorteilen macht. Er erwartet jedoch eine verbesserte Prognosegenauigkeit, Zeitersparnis und eine bessere Effizienz in der Projektplanung.

ZUKÜNFTIGE PPM-LÖSUNGEN IM BLICK

NATS prüft derzeit den Einsatz eines fortschrittlichen Projekt- und Portfoliomanagements (PPM) sowie eines Ressourcen- und Teammanagements bei NSL. Dies ist ein Unternehmensteil, der Dienstleistungen für Flughäfen und andere Luftraumnutzer anbietet. Am Anfang steht hier die Bewertung, wo NSL derzeit bei seiner PPM-Reise steht, gefolgt von der Implementierung der erforderlichen PPM-Lösung. Dies könnte sowohl Microsoft PPM als auch TPG ProjectPowerPack sein.

TPG ProjectPowerPack ist ein Standardprodukt für Projektmanagement auf Basis der Microsoft 365 Power Platform. Es dient innerhalb eines Unternehmens als zentrale Drehscheibe für den Zugriff auf alle Arbeits- und Projektmanagementdaten sowie die Zusammenarbeit daran. Sobald diese Lösungen bei NSL implementiert sind, möchten Coombs und sein Team auch das Ressourcenmanagement und insbesondere TPG TeamManager in den Mix aufnehmen.



KURZES PROJEKTPROFIL

DAS UNTERNEHMEN:

National Air Traffic Services (NATS) ist der führende Anbieter von Flugsicherungsdiensten (ATC) in Großbritannien, die von zwei Hauptbetreibern erbracht werden. Es wickelt über 2,5 Millionen Flüge und 250 Millionen Passagiere ab, die über Großbritannien und den Nordatlantik reisen. Das entspricht 6000-7000 Flügen pro Tag.

DIE HERAUSFORDERUNG:

Arbeitsbereichsleiter bei NATS planten ihre Ressourcen mithilfe einzelner Excel-Tabellen, wodurch mehrere „Versionen der Wahrheit“ entstanden. Die Folge war ein erheblicher Mangel an Transparenz in Bezug darauf, welche Ressourcen über- oder unterlastet waren. Dies führte zu Engpässen und mangelnder Transparenz bei der Planung neuer Projekte.

DIE LÖSUNG:

NATS entschied sich Ende 2022 für TPG TeamManager, um seine Probleme bei der Ressourcenplanung zu lösen. Neben einem klaren Überblick über alle Ressourcen können Manager auch geplante Abwesenheiten einsehen. Für NATS hat TPG eine Übersicht über Ist-Werte und andere Erweiterungen hinzugefügt, die nun im Standardprodukt verfügbar sind.

DIE VORTEILE:

Der offensichtlichste Vorteil von TPG TeamManager für NATS ist die enorme Steigerung der Transparenz bei den Ressourcendaten für Arbeitsbereichsleiter und Mitarbeiter. Diese Transparenz führt zu weniger Über- oder Unterlastung von Ressourcen, schafft Klarheit und bringt alle Arbeitsbereichsleiter und Teams auf den gleichen Stand.

TPG The Project Group UK Ltd.

82 High Street
Golborne | Warrington | WA3 3DA
Great Britain
Tel. +44 844 3350368
uk@theprojectgroup.com

www.theprojectgroup.com/blog/en/
www.youtube.com/tpgtheprojectgroup

Kunde: NATS

Chris Coombs, Principal PMO Manager
4000 Parkway | Whiteley | Fareham | Hants | PO15 7FL
Great Britain
T: +44 1489 444881
www.nats.aero