

# 西門子智慧基礎設施集團和 Wrike: 在全球範圍內實現流程標準化和專案交付自動化

西門子於1847年在德國柏林成立，是一家專注於工業、基礎設施、移動技術、和醫療保健的科技公司。該公司致力於創造新技術，以推動各產業建設更節約能源的工廠、更有彈性的供應鏈、更智慧的建築和電網、更清潔舒適的交通、和更先進的醫療，使其客戶改變既有之產業構成，進而改善數十億人的日常生活。該公司在全球擁有約29.3萬名員工。

西門子智慧基礎設施集團正在為今日和未來之兼具智能與適應的基礎設施塑造市場，通過連接能源系統、建築、和相關產業，應對城市化和氣候變化的緊迫挑戰。智慧基礎設施集團為客戶提供單一來源的全面端到端組合，包括從發電端到消費端的一應產品、系統、解決方案和服務。

在西門子智慧基礎設施集團內部，全球標準化團隊負責改進其內部運作，協調包含美洲、歐洲、德國和中東亞太地區等4個地區20多個國家的專案交付和服務提供流程。

## 挑戰

"我們的主要挑戰不僅是大型的專案"，西門子智慧基礎設施專案執行流程負責人Hannes Leitner解釋道，"我們還執行許多5-10萬美元左右的小專案，我們的挑戰是如何提高這些專案的利潤效率。專案數量和多樣性是一個挑戰，此外，這些專案涉及多個環節，如調試、採購、工商管理、工程、品質管制、EHS管理、第三方承包商和設備安裝合作夥伴、客戶管理等等。"

# SIEMENS

### 成功故事

# 10%

提高生產力

# 250

客製作業流程

# 14,000

用戶分布20餘國

### 案例摘要

#### 客戶

西門子智慧基礎設施集團

#### 全球總部

瑞士，楚格

#### 產業

建築自動化控制系統、能源系統、電網控制和電氣化、軟體、智慧存儲解決方案

"我們想減少作業時間，這樣我們就能更有競爭力，同時，我們也想在全球範圍內提供一個協作工具，" Leitner繼續說道，"從前，我們使用各種數據輸入工具，其標準、可靠性和安全性各不相同。我們知道，我們需要找到一種更好的方式來推動效率，並達到我們的營運目標"

"我們的專案經理、他們的團隊以及各地區的參與方，共同負責執行當地的客戶專案"，西門子智慧基礎設施全球產品經理Christina Fischer說道，"他們每天都在為我們的外部客戶創造商業價值，他們本應專注於此。我們的願景是為專案經理提供一個最先進的中央協作平台，以此連接所有參與客戶專案的員工，為客戶的利益提高專案透明度和協調性。"

## 解決方案

約四年前，全球標準化團隊開始尋找一個全球作業管理工具。"在這個過程中，有一件事對我們很關鍵，那就是用戶滿意度、可用性、和工具的直觀性"，Leitner回憶道，"我們希望同仁們能夠認可這個工具的實用性。"

在評估了幾種工具後，Leitner的團隊選擇了Wrike的多功能和直觀作業管理和協作平台。這使得原先的作業時間大大減少、競爭力增強、員工滿意度提高、投資回報率優化，並憑藉其連貫的、強力的解決方案，為客戶帶來了益處。

"根據我的經驗，在我們美洲團隊中引進的所有工具中"，北美團隊的運營標準經理Damian Robles說道，"Wrike獲得的接受度非常高。"

Wrike在西門子智慧基礎設施集團的應用特點是其靈活性。其部署歷時近四年，範圍包含20餘國，除按國家需求客製功能表外，隨著時間的推移，亦隨區域負責人和活躍國家的反饋意見開發新功能。

## 提高資料安全性和全球標準化

"在引進Wrike之前，我們使用的是孤立的輸入工具。當涉及到協作或溝通時，我們習慣建立聊天群組或使用雲存儲來分享專案檔案"，Leitner說道。孤立的系統會導致溝通分散，並造成追蹤障礙，導致安全風險

### 頂級挑戰

- 孤立的系統
- 分散的國際團隊
- 專案數量多，規模大
- 不連貫的技術增加了安全風險

### 為什麼選擇Wrike

單一協作管理系統，提高安全性、簡化系統、規範流程、並適合全球範圍內運作。

### 使用Wrike的部門

售前、銷售、專案管理和執行、調試、工程、企業業務、卓越業務、財務、採購。品質管制、環境與健康和安全，以及外部各方，如第三方供應商和客戶等。

### 特徵亮點

- 直觀、一目了然的功能表
- 可自訂工作流程和專案範本
- 支援SaaS行動操作
- 有價值的高級支援團隊
- 整合SAP
- 在全球範圍內確保企業安全

"安全問題可進一步獲得保障"，Leitner強調，"Wrike與我們內部企業標準保持一致，用戶可以在Wrike中上傳機密資料，而不必擔心安全性漏洞或合規問題。"

Fischer補充，"專案經理們可以信任Wrike的可靠性和安全性，以及可移動性，這是一個非常大的吸引點。例如，現場工程師將Wrike用於平板電腦上，並獲得良好回饋，他們現在可以讓客戶直接簽署文件、對工作文件進行修改、或在旅途中隨時與同事溝通調整。"

通過將專案執行過程和團隊協作整合到Wrike的數位工作空間，全球標準化團隊提高了資料安全性，並為標準化提供了一個全球核心，從而使國際團隊能夠在任何地方工作。

## 直觀的介面有助於企業內推動廣泛採用

在評估作業管理解決方案時，全球標準化小組還關注了方案可用性和易用性。

"Wrike很容易理解和使用"，Fischer說道，"例如，其內建的功能表可客製作業管理方式，無論是組織團隊還是過濾數據，團隊可以一目了然地看到他們現在正在做什麼，或者他們是否需要減輕風險或升級某一項任務。"

有了Wrike平台，西門子智慧基礎設施集團擁有了一種直觀的方案來增加專案和任務管理的透明度，進而提高專案和服務品質，最終推動效率。"為了減少專案作業時間，我們需要採用Wrike"，Leitner解釋說道，"我們建立了一個基於KPI的功能表，並找到了一種通過定量和定性指標來衡量情況的方法。我們和地區夥伴一起設定了目標，並要求他們通過平台功能表，在與各國的定期接觸中進行相關追蹤和行動規劃。"

藉由Wrike，Leitner和Fischer的團隊可以確認其營運努力與企業戰略和目標，如減少專案的作業時間，相一致。

西門子網站

<https://www.siemens.com/global/en.html>

西門子智慧基礎設施集團網站

<https://new.siemens.com/global/en/company/about/businesses/smart-infrastructure.html>

西門子智慧基礎設施社群媒體

[LinkedIn](#)

[Twitter](#)



"Wrike良好的可用性帶來很大幫助，此外，其強大的集成和安全性也有很高價值。"

Hannes Leitner, 西門子智慧基礎設施專案執行流程負責人

## 自訂作業流程，使流程標準化並保持本地工作的靈活性

西門子智慧基礎設施集團在多個地區提供各式解決方案和服務，因此，眾多團隊的工作方式各不相同，其在執行專案時亦需要考慮不同的要求和限制。

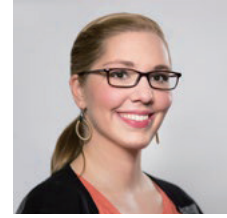
"在Wrike平台中，我們創建了專案範本和端到端作業流程，以適應各國的實際情況"，Leitner說道，"我們創建的專案範本可反映客戶專案的規模和複雜性。例如，我們根據建築物的四個基礎原則對Wrike進行了專案客製化，即舒適、安全、消防安全、以及節能和性能服務。這項客製化使得我們在消防安全專案中，可以應對許多專門針對消防安全的任務。此外，在此基礎上，相關專案可能因客戶類型而有所不同，如資料中心、醫院、酒店或工業綜合體等，要求均不一樣。"Wrike的多功能性使各國和各分支機構的當地團隊能夠靈活地根據當地要求執行專案，同時遵循全球標準。

西門子智慧基礎設施集團還利用Wrike的靈活性，開發了關鍵的API介面，以簡化專案受理程序。"我們將平台與我們的SAP系統進行整合。一旦專案完成預訂，該專案就會在Wrike中自動創建範本，並填寫相關資料"，Fischer指出，"在Wrike中，我們會自動分配專案經理，這同樣也是預先在SAP中設置的。"將這些重複性高的行政作業自動化，將使當地團隊能夠加快流程，使各國團隊能夠專注於有利於企業的更多戰略舉措。

## 協作和支援之改善

西門子智慧基礎設施集團的全球標準化團隊非常重視以Wrike平台支持協作並幫助團隊更好地作業。"協作是關鍵的因素"，Fischer說道，"我們讓團隊參與進來，並使其熱衷於在單一數位協作平台上作業。這一切都歸功於Wrike是一個可用性強、有影響力和協作性的工具，這促進了我們全球專家之間進行有意義的聯繫。"

全球標準化團隊很欣賞Wrike所提供的支持。Leitner說，"我們喜歡同仁的反饋和參與"，他說，"我們甚至有一個客戶經理，不但十分支持相關變革，還不斷討論更深度的系統整合與升級"。Robles同意補充說道，"Wrike用戶社區裡擁有大量的教學影片、說明文章、和討論，這些支援非常有幫助"。



"Wrike提供了許多有用的、即時可用的功能，這對企業使用來說是必不可少的。我們設置了專案功能表，使協作和任務管理在各分支機構的職能團隊中發揮最大作用。此外，其自訂工作流程和申請表功能也已拓展到各地區的作業管理程序。Wrike的資源管理中心的作業估算也很有幫助。在甘特圖視圖的支援下，到期日或任務的變化很容易被跟蹤和整合--這使得專案規畫變得很容易"。

**Christina Fischer,**  
西門子智慧基礎設施全球  
產品經理

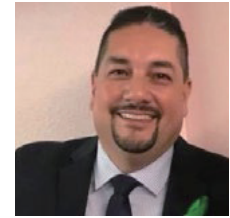
# 結論

Wrike的多功能和協作式作業管理系統幫助全球標準化團隊，以及西門子智慧基礎設施集團所在區域和國家之利益相關方，降低了勞動力成本、簡化了系統、並增加了協作性。通過在20多個國家的14,000多名用戶中部署Wrike，西門子智慧基礎設施集團預計可使生產力提高10%左右。

"Wrike幫助我們以最好的方式進行協作，它給我們的團隊提供了他們需要的支援，使他們能夠更好地工作"，Leitner總結道，"現在我們擁有一個在全球範圍均適用的工具，而且這個工具還支援頂級的安全性和整合性。"

Robles補充說，"集團人員一直在增強對平台的使用，因為他們發現Wrike可有效防止許多問題的發生。此外，他們也發現，其工作的價值也會在平台上被更清楚地看見。"

"現在，我們可以確保我們的標準化流程的某些步驟已經被正確地遵守、批准、和查看"，Fischer解釋道，"Wrike能幫助團隊很好地一起作業"。



"Wrike提供了一個靈活的系統基礎設施，可以輕鬆配置以滿足我們的業務需求。雖然各分支組織的使用情況不同，但我們現在可以一起進行專案，並且能夠在全球範圍內對關鍵功能進行標準化，並互相交流在世界範圍內實施的最佳實踐"。

**Damian Robles**  
西門子智慧基礎設施北美區  
運營標準經理

# Wrike能如何對您的 企業提供協助

Visit [www.wrike.com](http://www.wrike.com)

免費試用

