

Bittner + Krull

Halle 3, Stand 537

Optimierte Zählerprozesse



WORKFORCE-MANAGEMENT | Seit etwa zwei Jahren setzt die WSW Energie & Wasser AG, Wuppertal, die Workforce-Management-Lösung Argos für die Zählermontage, das Anschlussmanagement und aperiodische Zählerablesungen ein. Von dieser Prozessunterstützung profitieren die Disponenten ebenso wie die Außendienstmitarbeiter. Darüber hinaus ist die Datenqualität gestiegen, denn die Ergebnisse der Arbeiten vor Ort gelangen ohne Umwege und Medienbrüche in SAP ERP. Aktuell wird in Wuppertal auch die Turnusablesung in das Argos-System integriert.

Dipl.-Ing. Bernd Forner, Abteilungsleiter Abrechnungsmesstechnik bei der WSW Energie & Wasser AG, Wuppertal:
 „Durch das neue Workforce-Management-System konnten wir unsere Datenqualität steigern und die Prozesse rund um den Zähler im Innen- und Außendienst optimieren.“

Der Wuppertaler Versorger liefert neben Strom, Gas und Wasser auch Fernwärme für Haushalts- und Geschäftskunden und muss rund 240 000 Strom-, 100 000 Gas- und 50 000 Wasserzähler betreuen bzw. ablesen. Die Außendienstmitarbeiter nehmen pro Jahr etwa 30 000 Zählerwechsel, etwa 13 000 Umzugs- und Kontrollablesungen sowie 5 000 Zählerstörungen und -wiederinbetriebnahmen vor. Um diese und in der Folge auch noch weitere mobile Prozesse effektiver zu gestalten, legte der Versorger vor etwa drei Jahren ein

Projekt zur Einführung eines Workforce-Management-Systems auf. Bernd Forner, Abteilungsleiter Abrechnungsmesstechnik bei WSW Energie & Wasser: „Es ging uns in erster Linie nicht um das Beschleunigen der Arbeit im Außendienst, sondern darum, unsere Reaktionsgeschwindigkeit auf Kundenanforderungen und die Prozessqualität zu steigern.“ Allein daraus sollten sich wirtschaftliche Vorteile ergeben, denn die bis dahin praktizierte manuelle Auftragsbearbeitung erforderte eine recht aufwändige Planung und bot Potenzial für Fehler, so

Forner: „Eintragungen vor Ort auf Papierbelegen waren manchmal unleserlich, und beim manuellen Eingeben der Arbeitsergebnisse ins SAP-System kamen immer wieder einmal Zahlendreher oder Ähnliches vor. Solche Fehler waren im Nachhinein schwer zu erkennen und zu beseitigen.“

Vor allem die Prozesse im Anschlussmanagement sollten von der Aktualität der Daten nach Einführung des Systems profitieren: Der Status einer zur Sperrung anstehenden Anlage soll quasi online für die Sachbearbeiter erkennbar



sein. Dies ist allerdings nur bei einer durchgängigen Systemunterstützung möglich, die bereits bei der Auftrags-erzeugung in SAP ERP einsetzt.

Zusatznutzen durch das Workforce-Management

Zum Start dieses Projekts, das die Kernprozesse des Unternehmens be- rührt, galt es jedoch, die zukünftigen Nutzer im Innen- und Außendienst vom Mehrwert des Systems zu überzeugen. Forner: „Manche Mitarbeiter hatten Zweifel, ob eine Software die erforderliche Flexibilität mitbringt, um die komplexen Prozesse bis zur Erfassung der Daten im SAP-System auch tatsächlich abbilden zu können.“ Nach ausgiebiger Recherche fand die Projektgruppe ein Softwaresystem, das die gewünschten Eigenschaften mitbringt: Argos von der Bittner+Krull Softwaresysteme GmbH, München. Forner: „Entscheidend war unter anderem, dass Argos mit einem von Bittner+Krull entwickelten Add-on auf SAP-Basis nahtlos in SAP ERP integriert werden kann und damit die von uns geforderte komplette Durchgängigkeit im Prozess gesichert ist.“ Die Kompetenz des Münchner Anbieters kommt nicht von ungefähr: Aus einer Reihe von Projekten ist das Unternehmen schon seit Längerem mit der Integration mobiler Prozesse in SAP-Systeme vertraut. Darüber hinaus nehmen die Münchner auch am SAP-Netweaver-Partnerprogramm teil. Der Datenaustausch zwischen SAP und Argos wird über Funktionalitäten aus dem Add-on-Baukasten abgewickelt: Die Beauftragungskomponente holt automatisiert sowohl Montageaufträge als auch Aufträge aus dem technischen Forderungsmanagement und Ablesebelege für Kontroll- und Umzugsablesungen aus SAP IS-U und über- gibt sie für die Disposition an Argos. Die Ergebnisse aus der mobilen Bearbeitung werden mit Hilfe der Verbuchungskomponente dieses Baukastens in einem automatisierten Hintergrundprozess in

SAP eingebucht. Nur die wenigen Ergeb- nisse, für die der Automatismus nicht greift, zum Beispiel Daten aus komple- xen Umbauten der Messstelle oder aus Aufträgen, die vor Ort nur teilweise bear- beitet werden konnten, wandern in ein Nachbearbeitungscockpit und werden dort von Sachbearbeitern abschließend behandelt. Am Ende des Verbuchungs- prozesses steht der technische Ab- schluss des Auftrags in SAP.

Im Jahr 2008 ging Argos bei den Wup- pertaler Stadtwerken in Betrieb. Mittler- weile arbeiten 60 Mitarbeiter im Außen- dienst mit Argos. Der mobile Teil des Systems stellt die Aufträge auf den Au- ßendienst-Handhelds dar und gibt Hilfe- stellungen bei der Dokumentation der Arbeitsergebnisse – zum Beispiel durch Barcode-Erfassung von Gerätenummern und Plausibilisierung von Verbrauchs- werten oder definierten Ergebnismen- gen für Angaben zu Sperrungen und Wiederinbetriebnahmen. Die Aufträge erhalten die Außendienstmitarbeiter via GPRS oder über Docking-Stations, die an das Firmennetz angeschlossen sind. Über die GPRS-Verbindung erfolgt auch die Rückmeldung, wenn die Aufträge ab- gearbeitet wurden. „Die Arbeit mit dem System hat bereits zu einer höheren Qualität der Daten geführt“, freut sich Forner über die medienbruchfreien Pro- zesse: „Wir konnten zum Beispiel fehler- hafte Zählernummern in SAP deutlich reduzieren, weil die Zählerdaten durch die elektronische Erfassung jetzt viel zu- verlässiger ermittelt werden können als früher.“

Vereinfachte Disposition und bessere Datenqualität

Die Aufträge werden von Disponenten aus drei unterschiedlichen Abteilungen zugewiesen. Die Beauftragungskom- ponente sorgt dafür, dass jede Abteilung nur ihre Aufträge erhält. Die Disponen- ten können in für ihre Abläufe optimier- ten Ansichten disponieren, Wiedervor- lagen verwalten oder Auswertungen vor-

nehmen. Sie können die Aufträge für ih- re Außendienstkollegen so zusammen- stellen, dass die Aufträge sich unter Be- rücksichtigung von Arbeitszeiten, Mit- arbeiterqualifikationen, möglichst kur- zen Fahrwegen und optimaler Auslas- tung mit hoher Termintreue bearbeiten lassen. Fixe Termine und Bearbeitungs- zeiträume werden vom System bei der Disposition in der Plantafel automatisch berücksichtigt. Füllaufträge ergänzen die Arbeitspakete und sichern so die Auslastung. Für Flexibilität im Forde- rungsmanagement sorgen Nachladeauf- träge: Mit dem Zahlungseingang wird in SAP IS-U ein Auftrag zur Wiederinbe- triebnahme erzeugt, automatisiert nach Argos weitergereicht und direkt vom Disponenten einem passenden Außen- dienstmitarbeiter in das bereits in Arbeit befindliche Arbeitspaket nachgeladen.

Automatismen entlasten den Innen- und Außendienst

„Die Automatismen und die höhere Prozessqualität entlasteten den Innen- dienst merklich“, sagt Forner. Dazu kom- me, dass bei Sperrung und Wiederinbe- triebnahme der Zähler jetzt weniger Ab- stimmungsprobleme entstehen, so dass die Zufriedenheit auf beiden Seiten – den Wuppertaler Stadtwerken und den Kunden – gestiegen sei. Die guten Erfah- rungen mit dem System haben dazu ge- führt, dass nun auch die Turnusable- sung auf Argos umgestellt wird. Die Wuppertaler Stadtwerke lassen die Zähler für alle Sparten jährlich durch eigen- es Personal und Dienstleister ablesen. „Unsere ältere Ableselösung parallel zu betreiben, hat wenig Sinn“, meint Forner. Heute müssen die Ableser ein besonde- res Gerät für ihre Arbeit mit sich führen. Später soll das Handheld mit der Soft- ware genügen, um alle Prozesse rund um den Zähler „mobil zu machen“. Dazu gehört auch der eine oder andere Smart Meter, denn mittlerweile erhalten Neu- bauten in der Stadt der Schwebebahn ei- nen elektronischen Zähler. Ralf Dunker



www.bittner-krull.de