

## Hamburg Wasser hat Erfolg mit automatisierten Prozessen

*„Wir haben heute Funktionalitäten, die im europäischen Workforce Management sicherlich ihresgleichen suchen.“*

*Dirk Wildhagen, Projektleiter für Argos bei Hamburg Wasser*

Von Anfang an waren die Ziele sehr konkret, die Hamburg Wasser mit der Einführung von Argos verbunden hat. „Aus den Erfahrungen mit dem Vorgängersystem wussten wir genau, wo noch Optimierungspotenziale lagen. Eine präzisere Disposition sollte die Auslastung verbessern. Gleichzeitig wollten wir den Arbeitsaufwand im Innendienst, der durch Medienbrüche zwischen Workforce Management und SAP IS-U zu hoch war, signifikant verringern“, erinnert sich Dirk Wildhagen, Projektleiter für Argos bei Hamburg Wasser. Das Versorgungsunternehmen wechselt im Turnus Jahr für Jahr 160.000 Wohnungswasserzähler und 40.000 Hauswasserzähler. Dazu kommen noch 3.500 Ad-hoc-Wechsel, zum Beispiel bei defekten Zählern.

Bei Hamburg Wasser bearbeiten sowohl Fremddienstleister als auch eigene Mitarbeiter die Turnuswechelpakete mit der Argos App. Dabei sind sie angehalten, nicht selbst nach Lösungen zu suchen, wenn ein angekündigter Termin vor Ort scheitert. Solche Aufträge gehen als sogenannte „Restanten“ wieder zurück in den Innendienst und werden später gemeinsam mit Ad-hoc-Wechseln von einer eigenen Mannschaft bearbeitet. In SAP IS-U wird für die Restanten eine Art „Mahnverfahren“ ausgelöst, das sowohl die technischen Belange abdeckt als auch den Zugang zur Messlokation regelt. Rund 10% der Turnuswechsel, also rund 20.000 Aufträge, durchlaufen den Prozess für die Restanten. Bei dieser großen Zahl führen



Standardisierungen und Verbesserungen im Prozess sehr schnell zu deutlich spürbaren Verbesserungen in der Kosteneffizienz.

## Terminmanagement ist anspruchsvoll

Im Messstellenbetrieb setzen die swa Netze **2 SAP IS-U Systeme** ein. Das „konventionelle“ IS-U System läuft on premise im Rechenzentrum der swa, ist über 20 Jahre gewachsen und dabei immer individueller geworden. Im intelligenten Messstellenbetrieb kommt seit rund 4 Jahren die standardisierte Cloud-Lösung von BTC zum Einsatz. Beide Systeme laufen auf HANA-Datenbanken, funktionieren aber an vielen Stellen höchst unterschiedlich.

## Schulungen stießen an Grenzen

Für die Vergabe von neuen Terminen zu den Restanten-Aufträgen auf Kundenwunsch sind die Mitarbeiter im Service-Center von Hamburg Wasser zuständig. Als kaufmännische Sachbearbeiter sind sie geschult in SAP IS-U. Sie verfügen allerdings nicht über das notwendige „Installateur-Wissen“, um die Auftragsarten und die damit verbundenen Bearbeitungszeiten zu identifizieren. Ihnen fehlt in der Regel auch das „Taxifahrer-Wissen“, um die Aufträge in optimalen Fahrrouten zusammenzustellen. Vor Argos versuchte Hamburg Wasser dieses Wissen durch intensive Schulungen zu vermitteln – mit mäßigem Erfolg.

## Terminmanagement bei Hamburg Wasser – Wechselspiel von SAP CIC und Argos

Einen Ausweg aus diesem Dilemma brachte erst das Argos Terminmanagement, das direkt in SAP CIC von Hamburg Wasser implementiert wurde. Das unverzichtbare Know-how, das früher nur mit viel Mühe aufgebaut werden konnte, bringt jetzt Argos mit. Die Sachbearbeiter im Service-Center geben in der SAP Maske lediglich den Zeitraum ein, in dem der Kunde den Termin wünscht. Den Rest übernimmt Argos. Das System berechnet mögliche Termine unter Berücksichtigung sämtlicher für die Disposition relevanten Parameter wie die erforderliche Qualifikation zur Auftragsbearbeitung, die Arbeits- und die Pausenzeiten der Monteure und die Bearbeitungszeiten für die verschiedenen Auftragsstypen. Es berücksichtigt



vorhergehende und nachfolgende Aufträge, berechnet die kürzesten Fahrwege und disponiert den Auftrag selbstständig in der Argos Plantafel. Alles in einem Hintergrundprozess. Allerdings musste dafür auch Argos einen Lernprozess durchlaufen. Nach und nach erhielt das System alle Informationen zu den verschiedenen Auftragsarten bei Hamburg Wasser und den damit verbundenen spezifischen Bearbeitungszeiten.

## Argos hat das Know-how

„Wir haben heute Funktionalitäten, die im europäischen Workforce Management sicherlich ihresgleichen suchen,“ so das Fazit von Dirk Wildhagen. Am stärksten wirken sich die Argos Automatismen im Innendienst aus. „Durch die Digitalisierung gibt keine Medienbrüche mehr zwischen den Systemen, zeitintensive Schulungen entfallen und wir haben ein gleichmäßig hohes Qualitätsniveau in der Ausführung der komplexen Planungsaufgaben.“ In Summe konnte damit das Arbeitsvolumen von 12 Mitarbeitern in verschiedenen Bereichen eingespart werden. Und in Zukunft? „Aktuell sind wir dabei, das Terminmanagement noch ein Stück weiter zu digitalisieren. Dann werden nicht nur die Service-Center-Mitarbeiter, sondern auch die Kunden selbst über ein Portal Termine disponieren.“ Ebenfalls mit den Terminmanagement-Funktionen von Argos.

## Eingesetzte B+K Produkte

---

- | Workforce Management
- | B+K Terminmanagement



Interessieren Sie sich für unsere Produkte?

**Ihr Ansprechpartner**

Michael Maier: +49 171 1431042

Oder schreiben Sie uns: [info@bittner-krull.de](mailto:info@bittner-krull.de)

