

Workforce in der Cloud: ENM setzt im Messstellenbetrieb auf B+K

Effizientes Workforce Management in der Open Telekom Cloud: Die Energienetze Mittelrhein (ENM) baut im Messstellenbetrieb künftig auf das leistungsstarke System von Bittner+Krull. Entscheidend für die Transformation zum zukunftssicheren und resilienten Netzbetreiber ist die Integration von Umsystemen.

Die Energienetze Mittelrhein (ENM) – Netzgesellschaft der Energieversorgung Mittelrhein AG mit ca. 13.000 Kilometern Strom- und Erdgasleitungen – treibt ihre Digitalisierung voran. Dazu optimiert das Unternehmen wesentliche Prozesse für Arbeitsorganisation und Auftragsbearbeitung mit dem Workforce-Management-System Argos.WFM von Bittner+Krull.

Ziel

Durchgängige Workforce-Prozesse und smartes Terminmanagement

Im Fokus der ENM steht die weitere Digitalisierung ihrer Workforce-Prozesse. Ziel ist es, auch in den kommenden Jahren mit einer zukunftssicheren, belastbaren und einheitlichen IT-Infrastruktur zu arbeiten. Dazu sollen die noch verbliebenen manuellen Prozesse automatisiert werden.

Zu den involvierten Prozessen gehören z.B. Wechselprozesse konventioneller Messeinrichtungen (kME) und intelligenten Messsystemen (iMSys), Sperrungen und Entsperrungen von Anlagen sowie Ablesungen. Neben diesen Abläufen



optimiert die ENM auch das Terminmanagement. Endkunden können künftig Termine online buchen oder verschieben.

Herausforderungen

Anbindung verschiedener IT-Umsysteme

Für eine zukunftssichere IT-Infrastruktur und einen reibungslosen Datenaustausch müssen die bewährten Vorkysteme integriert werden. Die ENM setzt seit Jahren LIMA, GM, iMSB oder TINA zuverlässig ein. Werden diese Systeme nicht korrekt angebunden, bedeutet das:

- | Prozesse laufen nicht durchgängig digital, enthalten Medienbrüche.
- | Manuelle Arbeitsschritte erhöhen den Aufwand und die Fehleranfälligkeit.
- | Daten liegen in verschiedenen Systemen und sind nicht immer sofort verfügbar.

Es gilt, alle bestehenden Systeme effizient miteinander zu verknüpfen, die Arbeitsabläufe zu straffen und durchgängig digitale Prozesse zu ermöglichen.

Lösung

Workforce-Management-System in der Cloud und interaktives Terminmanagement

Das B+K Workforce-Management-System ist darauf ausgelegt, Systeme für eine einheitliche Infrastruktur zu integrieren und Schnittstellen zur Bedienung von Umsystemen bereitzustellen. Die **standardisierte Anbindung** von Non-SAP Vorkystemen ist im Projekt mit ENM durch die B+K Process Engine sichergestellt. Darüber hinaus verfügt Argos.WFM über geeignete Schnittstellen zur direkten Anbindung von externen Dienstleistern und einer Druckstraße.

Da die Lösung webbasiert ist, können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von überall darauf zugreifen - ob im Büro, zu Hause oder mobil. Über die **Web-Disposition** weiß der Kundendienst, wann Termine geplant sind, und kann diese bei Bedarf verschieben. Darüber hinaus optimiert das System die Außendienstesätze ganzheitlich - von der Personal- über die Geräte- bis hin zur Fahrzeugplanung. So vermeidet die automatische Einsatzplanung Doppelarbeit



und Ressourcenengpässe. Direkte Auftragsvergabe, Echtzeitverfolgung und flexible Anpassung durch die Disponenten sind ebenfalls möglich.

Ein weiterer Baustein des B+K Workforce-Management-Systems ist das **interaktive Terminmanagement**. Über ein benutzerfreundliches Portal können ENM-Endkunden ihre Termine flexibel verwalten, einsehen oder anpassen. Das System schlägt automatisch passende Zeitfenster vor, die direkt gebucht werden können – bestätigte Termine fließen ohne manuellen Aufwand direkt in die Einsatz- und Ressourcenplanung ein. Betrieben wird die Plattform in der **Open Telekom Cloud** (OTC) mit hoher Betriebsstabilität und mit strengem Datenschutz nach DSGVO.

Fazit

Mit dem Workforce-Management-System von Bittner+Krull setzt die Energienetze Mittelrhein konsequent auf digitale Effizienz und Automatisierung. Die Integration bestehender Systeme, die flexible Terminverwaltung für Endkunden und die sichere Cloud-Infrastruktur schaffen eine durchgängige, fehlerfreie Prozesslandschaft. ENM optimiert so nicht nur interne Abläufe, sondern steigert auch die Kundenzufriedenheit – ein wichtiger Schritt in Richtung zukunftssicherer und resilienter Netzbetreiber.

Eingesetzte B+K Produkte

- | Argos.WFM
- | Argos Process Engine
- | B+K Terminmanagement



Interessieren Sie sich für unsere Produkte?

Ihr Ansprechpartner

Michael Maier: +49 171 1431042

Oder schreiben Sie uns: info@bittner-krull.de