

RheinNetz transformiert digitale Einsatzsteuerung im Netzservice

Rund 2,5 Millionen Kunden versorgt die RheinNetz GmbH im Rheinland und der Region. Mit dem Workforce Management von BITTNER | KRULL hat das Unternehmen die Einsatzsteuerung im Technischen Netzservice grundlegend modernisiert.

5

Sparten

40.400

Einsätze im Jahr

17

Disponent



Mit Argos.WFM haben wir es geschafft, die unterschiedlichen Anforderungen unserer Fachbereiche in einem System zu vereinen. Das war eine der größten Herausforderungen im Projekt.“



Sebastian Fahl
Koordinator Einsatzsteuerung,
RheinNetz GmbH



Ausgangslage

Komplexe Infrastruktur: Disposition stößt an ihre Grenzen

Strom, Gas, Wasser, Fernwärme: Die RheinNetz betreibt und wartet für das Rheinland und die Region rund 17.000 Kilometer Stromleitungen, 5.800 Kilometer Wassernetz und mehr als 6.000 Fernwärme-Hausstationen. Koordiniert wird dieser Betrieb von 17 Disponenten. Diese steuern rund 180 eigene Techniker sowie 20 externe Dienstleister, und das bei über 40.400 Einsätzen im Jahr.

Dieser Komplexität war die bestehende Dispositionslösung zunehmend nicht mehr gewachsen. Externe Dienstleister mussten häufig noch per Telefon, E-Mail und Excel-Listen gesteuert werden. Eine verlässliche Übersicht über Termintreue oder freie Kapazitäten gab es nicht. Abwesenheiten wurden von Hand gepflegt und die Vereinbarung von Kundenterminen für die Fernwärme-Hausstationen gestaltete sich oftmals schwierig. In einzelnen Fällen führte dies dazu, dass Monteure beim Kunden vor verschlossenen Türen standen.

Um diese Komplexität in den Griff zu bekommen, entschied sich die RheinNetz ihr Workforce Management neu aufzustellen.

Herausforderungen

Schnittstellen, Datenmengen, Feinschliff

2019 startete das Unternehmen den Auswahlprozess für eine neue Dispositionsplattform. Die zentralen Anforderungen: alle Sparten in einem System bündeln, manuelle Prozesse ablösen und sich nahtlos in die IT-Landschaft einfügen. Die Wahl fiel auf das Workforce-Management-System von BITTNER|KRULL.

Die technische Integration hatte es in sich. Zu Beginn traten Schnittstellenprobleme zwischen SAP und Argos.WFM auf, und die Datenmengen des Netzbetriebs brachten die Systeme an ihre Leistungsgrenzen. Auch die automatisierte Geo-Disposition musste in der Testphase nachgeschärft werden, weil Einsatzrouten anfangs ineffizient geplant wurden.

Diese Hürden nahm das Projektteam Schritt für Schritt. Es passte die Schnittstellen an, optimierte die Tourenplanung in mehreren Iterationen und stimmte sich eng zwischen den Fachbereichen ab.

Lösung

Stabilere Schnittstellen, kürzere Verarbeitungszeiten und mehr Transparenz

Nach eineinhalb Jahren im Regelbetrieb zieht Sebastian Fahl, Koordinator Einsatzsteuerung bei der RheinNetz, eine klare Bilanz: „*Wir haben jetzt deutlich stabilere Schnittstellen, kürzere Verarbeitungszeiten und wesentlich mehr Transparenz in der Einsatzplanung. Mit Argos.WFM haben wir es geschafft, die unterschiedlichen Anforderungen unserer Fachbereiche in einem System zu vereinen. Das war eine der größten Herausforderungen im Projekt*“, so Sebastian Fahl weiter.

Konkret entlastet wird die Disposition vor allem durch die automatisierte Anbindung von SAP HCM. Abwesenheiten fließen jetzt automatisch ohne manuelle Eingabe in die Planung ein. Durch die Anbindung des Flottenmanagements wird zudem transparent, welche Fahrzeuge im Störfall am nächsten verfügbar sind. Über die Anbindung eines Schichtplaners werden darüber hinaus die Schichten aller Mitarbeiter automatisiert übernommen und als Arbeitszeitschema in Argos hinterlegt.

Ausblick

Nächste Etappen: Kundenportal, Forecast, Bauprojekte

In den nächsten Monaten wird das Projekt schrittweise erweitert. In Kürze startet das Kunden-Terminportal mit QR-Code-Buchung für die Fernwärme-Hausstationen. Für das kommende Jahr ist die vollständige Digitalisierung der Dienstleistersteuerung vorgesehen. Ergänzend sind Forecast-Funktionen geplant, um Personalbedarfe frühzeitig zu erkennen. Ein weiterer großer Meilenstein: Die Steuerung von Bauprojekten bis 500.000 € und die Disposition des zugehörigen Projektpersonals soll über ein Folgeprojekt realisiert werden.

Sie möchten mehr zum Workforce Management erfahren?

Ihr Ansprechpartner

Moritz Hagenbruch

Rufen Sie unverbindlich an: [+49 160 90516439](tel:+4916090516439)

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

