

# Den Massenaustausch strategisch planen

Der Aufwand für den Roll-out neuer Messsysteme ist hoch, der Zählerinstallation sollte deswegen eine intensive strategische Planung vorausgehen. Stephan Bruning\* zeigt, worauf es ankommt.

**D**ie Erweiterung des § 21c EnWG verpflichtet Energieversorger zum Einbau von intelligenten Messgeräten für Letztverbraucher, die einen Jahresverbrauch größer als 6 000 kWh haben, „soweit dies technisch möglich und wirtschaftlich vertretbar ist“. Diese Vorschrift setzt die Versorger unter Handlungsdruck.

Wie hoch der erwartbare Aufwand für sie wirklich ist, veranschaulicht folgendes Zahlenbeispiel: Es ist davon auszugehen, dass insgesamt etwa sieben bis zehn Prozent aller Messstellen in Deutschland unter die im EnWG einschlägig formulierten Kriterien fallen. Bei einem mittelgroßen Energieversorger mit 100 000 Zählpunkten müssen also durchschnittlich 7 000 Messgeräte ausgetauscht werden. Wenn man für den Wechsel und die Konfiguration pro Zähler inklusive An- und Abfahrt 60 Minuten rechnet, ergibt sich für die erste Austauschstufe ein zeitlicher Gesamtaufwand von 7 000 Stunden.

Bis zum Jahr 2022 müssen nach der EU-Umweltrichtlinie, die nach unserer Einschätzung bald auch in deutsches Recht umgesetzt wird, Schritt für Schritt alle herkömmlichen Zähler durch Smart Meter ersetzt werden; in unserem Beispiel muss der Netzbetreiber dafür rund 100 000 Stunden investieren. Ein Mitarbeiter mit Vollzeitvertrag (8 h/Tag, 30 Tage Urlaub) arbeitet im Idealfall pro Jahr etwa 1 760 Stunden. Um bis 2022 alle Zähler auszutauschen, muss das EVU also zehn Jahre lang sechs Monteure damit beauftragen – vorausgesetzt, der Startschuss zum Massen-Roll-out erfolgt sofort und die Prozesse laufen reibungslos.

## Der Blick fürs Detail

Bei der Umsetzung gilt es, zahlreiche Einflussfaktoren zu berücksichtigen. Im Gegensatz zu vielen Smart-Meter-Pilotprojekten, bei denen der Einbau neuer Zähler auf bestimmte Straßenzüge oder logistisch sinnvolle Objekte begrenzt werden konnte, sind die aktuell relevanten Geräteplätze mit Verbrauchern über 6 000 kWh/a regional willkürlicher ver-

streut und erfordern deswegen deutlich weitere Wege. Neben der reinen Personalkapazität muss zum Beispiel auch die Verfügbarkeit von Einsatzfahrzeugen für die Monteure sichergestellt werden, was mit zusätzlichen Investitionen einhergeht. Es zeichnet sich im Markt inzwischen deutlich ab, dass man die neuen Anforderungen nicht allein im Rahmen des turnusgemäßen Zählerwechsels bewältigen kann. Stattdessen kristallisiert sich als einzig zielführender Ansatz der geplante strategische Massenaustausch heraus. Grundvoraussetzung dafür ist ein Vorgehen mit Blick fürs Detail, da die zu berücksichtigenden Prozesse deutlich über das bisherige „Brot- und Buttergeschäft“ des Einbaus und der Instandhaltung von Messsystemen hinausgehen. Software-Häuser wie SAP haben auf die veränderten Rahmenbedingungen bereits reagiert und bieten den Energiemarkt-Akteuren effiziente Werkzeuge zur gezielten IT-seitigen Unterstützung des Massen-Roll-out an.

## Effiziente Planung des Prozesses

Um der Komplexität solcher Projekte Herr zu werden, sollte der Aufwand, getreu dem Motto „teile und herrsche“, so weit wie möglich in handhabbare Arbeitspakete aufgeteilt werden – unabhängig davon, ob der Zählerwechsel mit eigenen Mitarbeitern oder in Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister geplant ist. Die technologische Unterstützung mit Hilfe eines Workforce-Management-Systems ist dabei in den meisten Fällen das geringste Problem. Vielmehr kommt es für die effiziente Routen- und Einsatzplanung darauf an, geeignete Selektionskriterien für das beste individuelle Vorgehen zu definieren. So lassen sich die in einer Region erforderlichen Prozessschritte automatisiert in einzelne Aufgabenpakete für jeden Arbeitstag gliedern und gezielt einzelnen Mitarbeitern zuordnen. Dies kann konsequent bis zum eigentlichen Vorgang des Zähleraustausches erfolgen, der sich in weitere Einzelprozesse aufteilen lässt: vom Abbau

des Altgerätes über die Konfiguration und den Einbau des Neugeräts bis zur Konfiguration der Anlage.

Hierbei sollte jederzeit auch die problemlose bidirektionale Kommunikation zwischen den mobilen Endgeräten der Monteure und dem System in der Zentrale sichergestellt sein, denn dann kann das Team sofort auf veränderte Bedingungen reagieren und der Außendienst handlungsfähig bleiben. Dies setzt natürlich voraus, dass die Prozesse im Back Office klaren Verantwortlichkeiten unterliegen. Nicht nur die Wechselaufträge müssen in der Software automatisch konfiguriert werden. Es kommt zudem darauf an, den Kundenkontakt im System zu berücksichtigen. Denn der Aufwand für den Zählerwechsel kann spürbar reduziert werden, wenn sichergestellt ist, dass der Kunde vorher informiert wurde und beispielsweise den Termin gegenüber einem Call-Center-Mitarbeiter bestätigt hat.

Die Zeit, die momentan noch bestimmt ist vom Warten auf die definitiven Vorgaben zum Schutzprofil durch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), sollte bereits für die Auseinandersetzung mit den logistischen Rahmenbedingungen und für die Strategiedefinition für das Roll-out genutzt werden. Je früher und intensiver diese Planung läuft, desto höher ist letztendlich die Investitionssicherheit.

Darüber hinaus gilt es auch, die Durchführung der eigentlichen Abwicklung zu klären. Bei einer geplanten Fremdbeauftragung sollte idealerweise bereits jetzt das Gespräch mit entsprechenden Dienstleistern gesucht werden. Nur so lässt sich möglichen Engpässen vorbeugen, und die nötigen Informationsprozesse und organisatorischen Veränderungen – beispielsweise auch für Einkauf und Lagerung der Messgeräte oder für die Schulung der Installateure – für einen durchgängigen Lösungsansatz können so früh wie möglich identifiziert, abgestimmt und vorbereitet werden.

**E&M**

\* Stephan Bruning, cronos smart utility consulting GmbH, Berlin