

Ovag Netz reorganisiert Serviceprozesse

Lange Wege verlangen nach Optimierung

WORKFORCE MANAGEMENT | So groß wie das Saarland ist das Netzgebiet der ovag Netz AG. Deswegen sind lange Wege eher die Regel, wenn sich die ovag-Techniker auf den Weg zum Einsatzort machen. Aber nicht nur zur Optimierung der Einsatzplanung hat ovag Netz ein Mobile-Workforce-Management (MWM)-System eingeführt. Ein wichtiges Ziel war auch, die Auskunftsbereitschaft intern und extern zu verbessern.

Das Versorgungsgebiet der ovag Netz AG in Friedberg umfasst rund 2 860 km² und erstreckt sich im Wesentlichen über den Vogelsbergkreis, den Wetteraukreis und Teile des Landkreis Gießen. In dieser Region mit rund 450 000 Einwohnern liegen etwa 244 000 Entnahmestellen. Weiterhin sind fünf nachgelagerte Verteilnetzbetreiber, also Stadtwerke, an das Verteilnetz der ovag Netz angeschlossen. Es kommt häufig vor, dass die Techniker bis zu einer Stunde unterwegs sind, bevor sie ihren Einsatzort erreichen. Die Einsatzplanung ist für ovag Netz eine der zentralen Herausforderungen in den Bereichen Bau- und Netztechnik, Instandhaltung sowie im Zähl- und Messwesen.

Papierbasierte Informationsflüsse waren wenig transparent

Früher wurden die Mitarbeiter von den jeweiligen Meistern zum Einsatzort eingeteilt. Diese waren jeweils dezentral vor Ort verantwortlich. Das Hauptmedium für die Organisation der Einsätze und die Erfassung von Daten war Papier. Entsprechend wenig transparent gestalteten sich die Informationsflüsse. Wichtige Daten, wie etwa Arbeitszeiten oder verbrauchte Materialien, gelangten oft erst mit erheblicher Verzögerung in das zentrale SAP System, weil sie meist erst Tage, manchmal sogar Wochen später im SAP-System erfasst wurden. So verging viel Zeit, bis aussagekräftige Zahlen vorlagen.

Die vollständige Integration in SAP mit dem Ziel, einen durchgängigen Daten-

fluss in alle betroffenen Module wie Lagerhaltung, Finanzbuchhaltung usw. zu gewährleisten, war deswegen eine der zentralen Vorgaben, als es um die Einführung eines MWM-Systems ging. Aber auch die erweiterte Unterstützung des Abwicklungsprozesses für Instandsetzungsleistungen, die Verbesserung der Auftragsplanung, eine übersichtliche Benutzerführung und – besonders wichtig für eine effiziente Einsatzplanung – eine transparente Nachweisführung gehörten zu den Projektzielen.

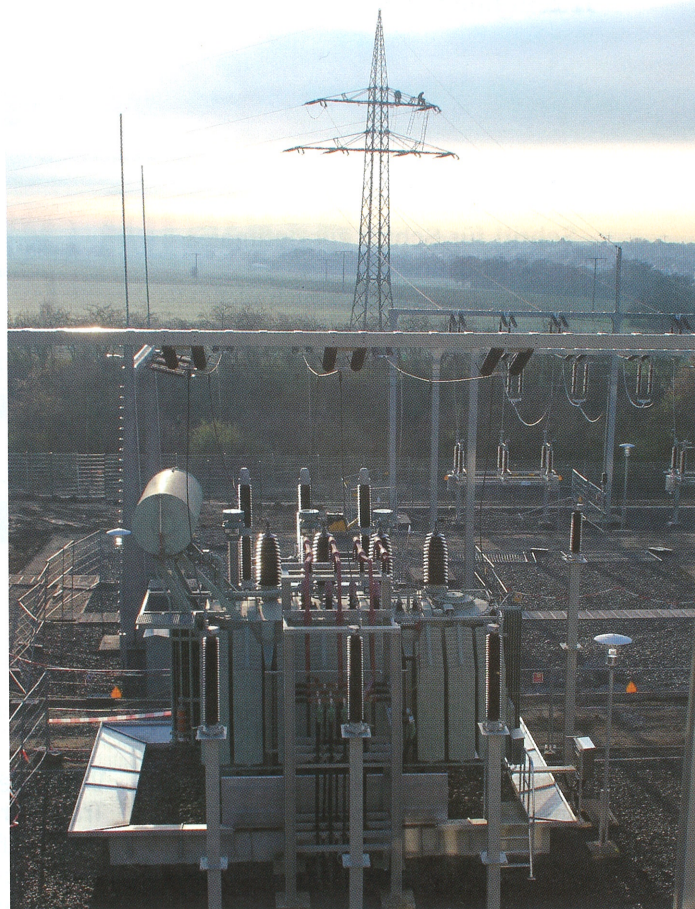
Nach einem intensiven Auswahlprozess fiel die Entscheidung zugunsten der Neo Mobile Suite von Fritz & Macziol. Neben funktionalen Vorteilen war vor allem die Tatsache ausschlaggebend, dass das System vollständig auf der SAP-Plattform aufsetzt und damit für durchgängige Datenflüsse ohne Systembrüche sorgt.

Eine elektronische Plantafel steuert Einsätze der Techniker

Mit der Einführung des Systems wurde der komplette Prozess der Einsatzplanung bei ovag Netz neu organisiert. Statt wie bisher dezentral durch die Meister organisiert, sollte diese künftig weitgehend zentralisiert werden. Wegen der Größe des Netzgebiets wurden im Endeffekt jedoch drei an den vorhandenen Netzbezirken ausgerichtete Dispatcher-Bereiche gebildet, in denen die Einsätze der Techniker für Bau und Betrieb jeweils über eine elek-

tronische Plantafel gesteuert werden. Dieses Instrument steht deswegen auch im Zentrum aller Abläufe. So werden die Aufträge in der Regel von den Meistern im SAP-System angelegt und mit allen dazu notwendigen Informationen, wie geplanten Zeiten oder benötigten Materialien, versehen. Diese Materialien können dann auch aus dem vorgelagerten Bauplanungssystem Felix in SAP übernommen und über eine Schnittstelle dort dem Auftrag zugeordnet werden.

Die Daten zu den jeweiligen Hausanschlüssen und Zählern fließen elektronisch aus dem Zähl- und Messwesen in SAP IS-U in den Auftrag ein. Anschließend werden die Einsätze mit Hilfe der Plantafel disponiert und die dazugehörigen Daten (per Synchronisation durch den Monteur) auf die mobilen Rechner der Techniker überspielt. Weitergehende Informationen können zum Beispiel über Anhänge (.pdf, .jpg usw.) und Langtext im Auftrag an den Monteur weitergegeben werden. Künftig soll auch die Integration von Geo-Informationen und vor allem von Betriebsmitteln aus dem BIS (Betriebsmittelinformationssystem) umgesetzt werden, die derzeit in einem separaten Projekt vorbereitet wird.

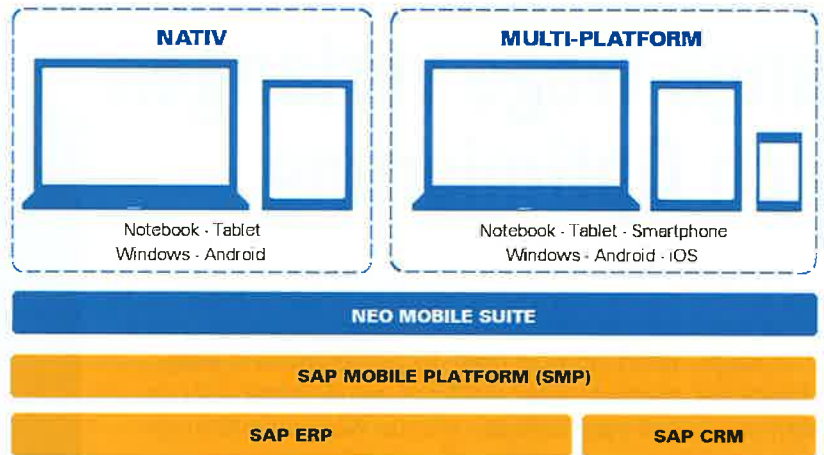


Das Umspannwerk auf dem Betriebsgelände „Bei der Warth“ in Bad Nauheim zählt zu den modernsten Anlagen im weiträumigen Versorgungsgebiet der ovag Netz AG.

Schritt für Schritt zur optimalen Gesamtlösung

Bei der Umsetzung konnten nicht alle der Projektziele auf Anhieb erreicht werden. Vor allem die Zentralisierung der Einsatzplanung wurde von manchem Meister nicht gerne gesehen, musste er damit doch ein Stück Planungshoheit abgeben. Nach wie vor wird über diesen Punkt intern diskutiert. Zudem wurde die Neo Mobile Suite sukzessive an die spezifischen Anforderungen im Netzbetrieb angepasst, so dass die Lösung die Erwartungen der Monteure zunehmend besser getroffen hat. Damit steht nun eine branchengerechte Version bereit.

„In Zusammenarbeit mit dem Neo-Team von Fritz & Macziol ist es uns schließlich gelungen, die aufgetretenen Herausforderungen weitgehend zur Zufriedenheit aller zu lösen, so dass wir im Februar 2015 mit der Anbindung des Zähl- und Messwesens endlich auch den letzten Baustein in Angriff nehmen konnten“, so Roger Friedrich, verantwortlich für die Informationstechnologie bei der Oberhessische Versorgungsbetriebe AG (Ovag). „Hier knistert es zwar noch an einigen Ecken, aber wir sind guter Dinge, die offenen Punkte kurzfristig zu lösen.“



Architektur und Lösungsvarianten der Neo Mobile Suite von Fritz & Macziol.

Verbesserte Planbarkeit und Transparenz

Was Planbarkeit und Transparenz angeht, ist die ovag Netz AG heute deutlich besser aufgestellt als früher. Alle Einsätze werden nun nachvollziehbar dokumentiert, und auch die transparente Steuerung der Einsätze hat für Verbesserungen bei der Disposition von Mitarbeitern und Materialien geführt. „Wichtig ist, dass die kompletten mobilen Prozesse nun weitgehend ohne Papier durch-

laufen können und die dazugehörigen Daten zeitnah in SAP zur Verfügung stehen. An der Akzeptanz inklusive des Anspruchs auf das papierlose Abwickeln der Aufträge müssen wir sicherlich an der einen oder anderen Stelle noch arbeiten. Aber die wichtigsten Ziele, die wir uns mit der Einführung des Mobile Workforce Managements gesetzt haben, sind in Sichtweite“, resümiert Friedrich.

www.fum.de

Sonderdrucke – ein werbewirksames Marketing- und PR-Instrument

Ist in einer unserer Fachzeitschriften ein Beitrag von Ihrem Unternehmen erschienen? Dann nutzen Sie doch die Möglichkeit, von diesem Beitrag einen attraktiven Sonderdruck erstellen zu lassen.



- Sonderdrucke werden individuell nach Ihren Wünschen gestaltet
- Ihr Logo und Ihre Kontaktdaten können eingefügt werden
- Fremdanzeigen und Fremdtex te werden entfernt
- Sonderdrucke sind kostengünstig und lassen sich vielseitig einsetzen (z. B. auf Ihrem Messestand, für Kunden und Mitarbeiter etc.)

Profitieren Sie vom Imagetransfer und dem hohen Renommee unserer Fachzeitschriften. Gerne unterbreiten wir Ihnen ein unverbindliches Angebot.

Informieren Sie sich jetzt: Kornelia Grund
 Telefon: 0211/6103-369, Fax: 0211/6103-300
 E-Mail: grund@springer-vdi-verlag.de