

Stadtwerke Bayreuth setzen auf System- und Prozessintegration

Ohne Workforce-Management kein Rollout intelligenter Messsysteme

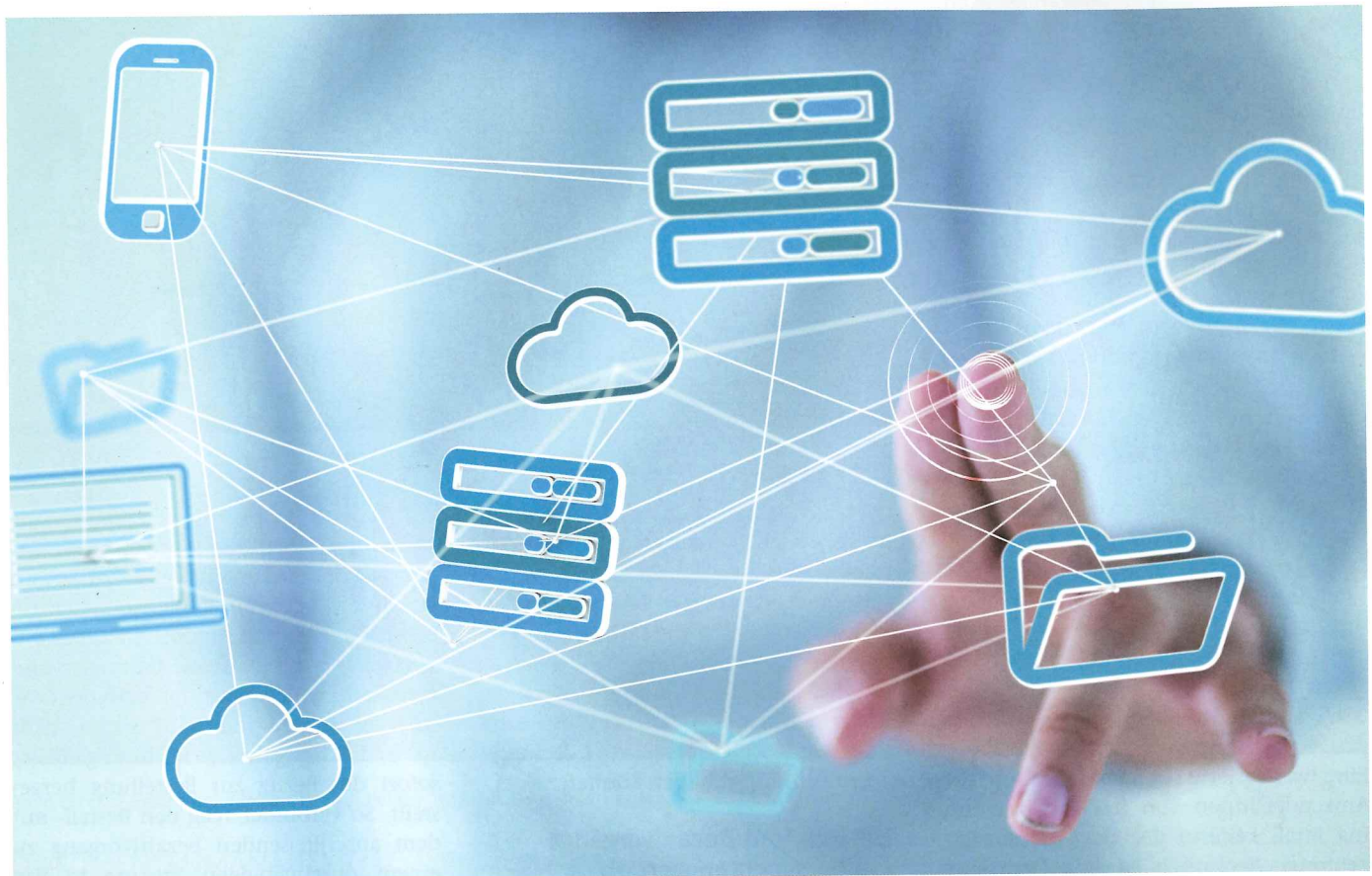


Bild: fotolia

Rollout: Ohne Workforce-Management geht es nicht.

ROLLOUT-MANAGEMENT | 2019 wird es tatsächlich ernst: Wenn wie vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) angekündigt zu Jahresbeginn die ersten drei zertifizierten Smart-Meter-Gateways zur Verfügung stehen, startet der Rollout der intelligenten Messsysteme (iMSys) endgültig. Die Abläufe von der Bestellung bis zur Inbetriebnahme der Gateways sind streng reguliert und ohne ein System für das mobile Workforce-Management nicht zu bewältigen. Deswegen haben die Stadtwerke Bayreuth schon im Vorfeld die Prozesse im Zählerwesen digitalisiert. Dabei setzen sie auf eine tiefe Integration mit der eingesetzten Branchenlösung NTS.suite der Wilken Software Group – und auf die flächendeckende Installation von digitalen Zählern.

Rund 60 000 Entnahmestellen befinden sich im Versorgungsgebiet der Stadtwerke Bayreuth, 10 % der Zählpunkte werden in den kommenden Jahren mit intelligenten Messsystemen ausgestattet. Diese Aufgabe vor Augen, entschlossen sich die Stadtwerke schon im März 2017 dafür, ein neues mobiles Workforce-Management einzuführen. Denn das bis dato eingesetzte System war am Ende seines Lebenszyklus angelangt und den Herausforderungen, die der Rollout intel-

liger Messsysteme mit sich bringt, in keinem Falle mehr gewachsen. „Für uns war der Systemwechsel zudem eine Chance, unsere Prozesse im Zählerwesen durchgängig zu digitalisieren: Deswegen war die tiefe Integration in die NTS.suite von Wilken eine der wesentlichen Vorgaben bei der Auswahl eines neuen Systems“, beschreibt Peter Zoßeder, Abteilungsleiter Unternehmensorganisation und IT bei den Stadtwerken Bayreuth, eines der Kriterien.

Zentrale Systemanforderung: intuitiv bedienbar und mobil

Da neben den eigenen Monteuren regelmäßig auch ein Dienstleister mit den Montagen beauftragt wird, musste es zudem möglich sein, diesen in die Prozesse einzubinden – ohne Systembrüche oder aufwendige Schnittstellenprogrammierungen. Darüber hinaus stand die Benutzerfreundlichkeit im Fokus: Die Lösung musste auf Smartphone oder Tablet einfach und intuitiv bedienbar sein, ohne



Einbau einer modernen Messeinrichtung bei den Stadtwerken Bayreuth.



Bilder (2): Stadtwerke Bayreuth

Wenn der Vorgang abgeschlossen ist, wird der Einbau via Smartphone und Workforce-Management-App dokumentiert.

dass langwierige Schulungsmaßnahmen notwendig sind. Nachdem ein interdisziplinär gebildetes Team zwei Systeme genau unter die Lupe genommen hatte, fiel die Entscheidung zugunsten des Wilken-Workforce-Managements.

Parallel zur Systemauswahl entschlossen sich die Stadtwerke Bayreuth auch dazu, den Abschied aus der alten Ferrariszähler-Welt einzuleiten und auf digitale Zähler umzustellen. „Nachdem die Digitalisierung unausweichlich ist, gehen wir hier ganz systematisch vor: Bei jedem Zählerwechsel tauschen wir die bisherigen Dreipunkt-Befestigungen gegen Stecksysteme aus, die unseren Monteuren die Arbeit bei künftigen Wechseln deutlich erleichtern werden. Zudem rüsten wir Wohngebäude konsequent flächendeckend mit digitalen Zählern aus“, beschreibt Michael Schweigler, verantwortlich für das Geräte-Management, das Vorgehen. Auch dies trägt dazu bei, den Aufwand für künftige Zählerwechsel zu senken. 4 500 bis 5 000 digitale Zähler werden so derzeit jedes Jahr in Bayreuth installiert.

Bereichsübergreifende Prozessdigitalisierung

Die dazugehörigen Aufträge werden im Mess- und Zählerservice der Stadtwerke Bayreuth generiert und direkt an das Wilken-Workforce-Management übermittelt. Parallel dazu fließen die Informationen in die Arbeitsvorbereitung, wo die Einsätze geplant und die Drei-Monats-Ankündigungsschreiben erzeugt und versendet werden. Ist der Auftrag

terminiert, werden die Terminankündigungsanschriften für die betroffenen Kunden erzeugt und in den Versand gegeben. Um die Montagen optimal zu steuern, wird ein Monteur für die fix über mehrere Wochen im Voraus eingeplanten Stadtteile und Straßenzüge eingesetzt, der die Installationen innerhalb der angekündigten dreistündigen Zeitfenster wegoptimiert vornimmt.

Für alle Zählpunkte, an denen nur zu Fixterminen installiert werden kann, kommen zusätzlich Monteure zum Einsatz. Über das cloudbasierte Wilken-Workforce-Management kann hierfür künftig auch der externe Installationspartner eingesetzt werden. Er wird einfach als eigener Mandant angelegt und kann dann sofort in den Prozess integriert werden, ohne dass große Konfigurationen nötig sind. „Auf diese Weise haben wir nun den kompletten Rollout digital im Griff, denn alle Daten und Informationen stehen innerhalb des Systems in Echtzeit zur Verfügung“, sagt Sandra Seifert, die seitens der Arbeitsvorbereitung an der Einführung beteiligt war.

Sicher dank Verschlüsselung und Löschaufwands

Das gilt auch für die Daten, die die Monteure auf ihren Smartphones und Tablets erfassen – inklusive der Fotos, die sie bei jedem Zählerwechsel zu Dokumentationszwecken aufnehmen. Sobald das mobile Endgerät eine Internetverbindung aufbaut, werden diese an die NTS.suite übermittelt und dort anschließend revisionssicher archiviert. Die Datenkommu-

nikation im Internet und über Mobilfunk erfolgt dabei immer über zertifizierte Verschlüsselungsverfahren, sodass die Daten „unterwegs“ nicht abgegriffen werden können. Darüber hinaus werden die Daten auf den mobilen Endgeräten in einer eigenen und verschlüsselten Datenbank nur solange gespeichert, bis diese mit dem Server synchronisiert wurden. Anschließend werden sie auf dem Endgerät gelöscht. Sollte es verloren gehen oder gestohlen werden, sind auf diese Weise keinerlei sensible Informationen mehr auf dem Gerät verfügbar.

Nachdem die Prozesse des Zählerwechsels über das Workforce-Management abgebildet worden sind, soll das System nun auch für die Ablesung eingesetzt werden. Mittelfristig sollen dann weitere Bereiche der Stadtwerke Bayreuth mit an Bord genommen werden. „Damit haben wir jetzt auch alle Voraussetzungen für den anstehenden Rollout intelligenter Messsysteme geschaffen. Wobei wir hier derzeit noch dabei sind, die endgültige Prozessgestaltung auszuarbeiten, denn wir müssen diese nicht nur mit dem externen Dienstleister bestimmen, der für uns die Gateway-Administration abbildet, sondern auch mit den Partnern in der Frankenmetering“, so Zoßeder. In der Frankenmetering sind neben den Stadtwerken Bayreuth acht weitere fränkische Stadtwerke zusammengeschlossen, um gemeinsam die vielfältigen Aufgaben aus dem Messstellenbetriebsgesetz (MsbG) auf die beteiligten Unternehmen zu verteilen.

www.wilken.de/workforcemanagement