

Erhöhung der Effizienz im Workforce-Management

Unterstützung der Auftragssteuerung in der Sperrkassierung

Wenn die Mitarbeiter von *Arne Claußen*, Teamleiter Sperrkassierung der Eon Best Service GmbH (EBS), die nächsten Wochen vorplanen, können sie ihrem Vorgesetzten bereits eine Stunde später Vollzug melden. Möglich ist diese schnelle Planung durch den Einsatz automatischer Dispositionswerkzeuge.

Zu disponieren gibt es für die Disponenten reichlich: Die Eon Best Service GmbH verantwortet als Shared-Service-Gesellschaft das gesamte Messstellenmanagement für die vier norddeutschen regionalen Energieversorger und Netzbetreiber des Eon-Konzerns (Eon Hanse, Eon Avacon, Eon Edis und Eon Westfalen Weser). Das Unternehmen mit Hauptsitz in Hamburg wurde im Jahre 2008 gegründet. Insgesamt beschäftigt Eon Best Service rd. 950 Mitarbeiter an verschiedenen Standorten in Norddeutschland.

Mit einem einheitlichen Auftragssteuerungs-System bearbeiten die EBS und die von ihr beauftragten Dienstleister alle Aufträge in den Bereichen Zählerein- und -ausbau, Zählerwechsel, Zählerablesungen und Sperrinkasso. Für die Aufgaben im Sperrinkasso wurde die Auftragssteuerung darüber hinaus um automatische Dispositionsfunktionen ergänzt.

Automatische Auftragsdisposition und -überwachung

Die Sperrkassierungsaufträge werden bei EBS direkt von den kaufmännischen Systemen ausgelöst und vom Auftragssteuerungssystem nach vorher festgelegten Kriterien auf die mobilen Einsatzkräfte vordisponiert.

Dabei werden in den Outlook-Kalendern der Mitarbeiter eingetragene Blockierzeiten wie Termine oder Urlaub ebenso berücksichtigt, wie erforderliche Qualifikationen z. B. bei Gas-Sperrungen. Zudem werden Aufträge so verteilt, dass Wegstrecken und Anfahrtszeiten möglichst gering gehalten und so Routen optimiert werden können.

Nach der Vor-Terminierung können Benachrichtigungen an die Kunden versendet werden, um die geplanten Termine anzukündigen.

Flexible Disposition im Tagesgeschäft

Eine besondere Herausforderung bei der Termindisposition bilden die gesetzliche Ankündigungsfrist und die erhebliche Anzahl an Ad-hoc-Aufträgen wie z. B. Entsperrungen. »Unsere Disponenten müssen täglich Aufträge umverteilen. Dabei kollidieren die Adhoc-Aufträge im Tagesgeschäft immer wieder mit bereits geplanten und angekündigten Terminen. Mit dem [FIS]Planner können wir die täglichen Auftragspakete überblicken und in einer übersichtlichen Kalenderansicht jederzeit umverteilen«, beschreibt *A. Claußen* den Dispositionsprozess.

Der [FIS]Planner ist das Dispositionswerkzeug, das die EBS für Sperrkassierungsaufträge nutzt. Das System aus der [FIS]-Familie

Angela Seegers, Dokumentation und Redaktion und *Karsten Richter*, Geschäftsentwicklung, S&P Solutions GmbH, Braunschweig
Arne Claußen, Teamleiter Sperrkassierung, Eon Best Service GmbH, Hamburg

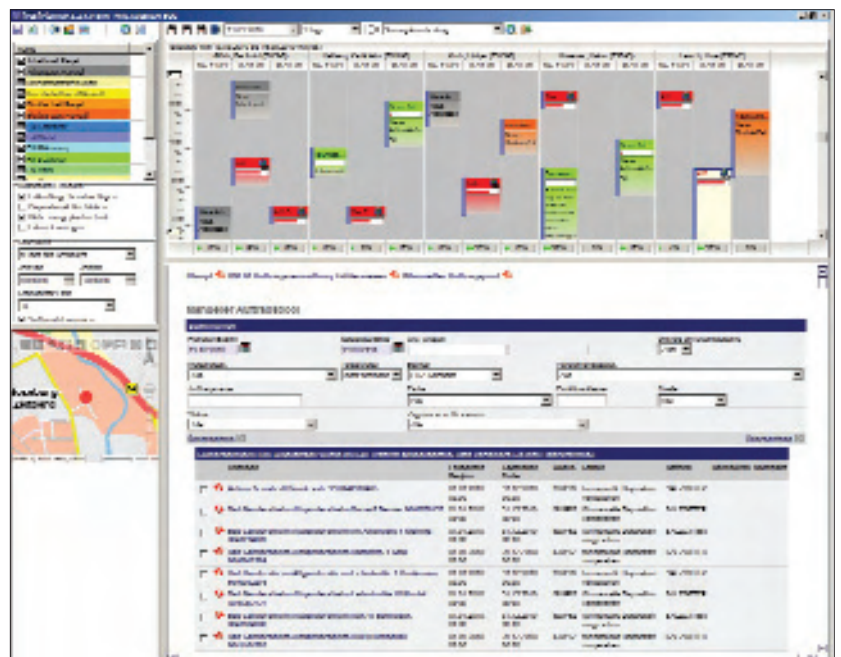


Bild 1: [FIS]Planner – kalendarische Disposition im [FIS]

der Braunschweiger S&P Solutions GmbH erlaubt eine kalendarische Disposition von Einzel-, Teilungs- und Partneraufträgen unter Berücksichtigung beliebiger auftragsbezogener Informationen.

»Auch im teilweise hektischen Tagesgeschäft ist die Qualität der Disposition dabei immer sichergestellt, weil auch in der manuellen Disposition verschiedene Prüfmechanismen greifen, um sicherzustellen, dass die Auftragszuweisung an einen Mitarbeiter sinnvoll durchgeführt werden kann«, ergänzt A. Claußen.

Alle disponierten Aufträge werden automatisch an das zentrale System übertragen und stehen dort zur weiteren Nutzung zur Verfügung – sowohl für den Disponenten als auch für den beauftragten Mitarbeiter.

So ist der Disponent auch weiterhin jederzeit über den aktuellen Auftragsstatus informiert und kann unmittelbar auf Kundenanfragen reagieren. »In der Vergangenheit mussten Disponenten immer wieder den Außendienstmitarbeiter zum aktuellen Status des Auftrags kontaktieren«, erinnert sich A. Claußen. »Heute kann er den Status der Aufträge auch im Tagesverlauf überprüfen.«

Auch wenn Mitarbeiter erkranken, können die Disponenten sofort im Kalender die eingeplanten Termine überblicken und entweder umverteilen oder zur erneuten Terminierung in den Auftragspool zurückstellen.

Auftragsbearbeitung im mobilen Einsatz

Von der Disposition zum Mitarbeiter im Außendienst ist der Weg bei der EBS ebenfalls nicht weit: Alle in der Sperrkassierung eingesetzten Mitarbeiter arbeiten mit mobilen Geräten und können so jederzeit aktuelle Informationen aus dem Innendienst abrufen: neue und geänderte Aufträge ebenso wie aktualisierte Informationen über die Außenstände der Kunden. So kann gerade der sensible Prozess der Sperrkassierung mit der größtmöglichen Qualität umgesetzt werden.

Die Bearbeitung der Aufträge wird direkt in den mobilen Geräten dokumentiert. So können vor Ort Plausibilitätskontrollen durchgeführt werden, etwa bei der Ablese von Zählerständen. Im Bedarfsfall werden Belegfotos angefertigt, die gemeinsam mit den Auftragsdaten direkt in die Zentrale zurückgemeldet werden können. Auch im Innendienst ist so eine zügige Weiterbearbeitung aller Aufträge sichergestellt. Und neben den Prozesslaufzeiten werden auch mögliche Fehler manueller Datenübertragungen reduziert.

Auch die Wegzeit von einem Einsatzort zum nächsten wird vom Dispositionssystem auf Grundlage von Routenplanungen berücksichtigt, so dass die Terminierung sehr genau durchgeführt werden kann und für Kunden wie Mitarbeiter Wartezeiten reduziert werden. So

kann nicht nur Geld gespart, sondern auch auf einfache Art und Weise die Zufriedenheit aller Beteiligten erhöht werden.

Steigerung der Auslastung und produktiven Arbeitszeit

Dank der automatischen Vordisposition konnten der Dispositionsaufwand und die Wegzeiten bei Eon Best Service erheblich reduziert werden. Da Mitarbeiter im Außeneinsatz ihre Aufträge direkt vor Ort abrufen können, wurde die Effizienz im operativen Geschäft gesteigert und die Auslastung des Außendienstes deutlich verbessert. Zudem steigert die direkte Erfassung aller Auftragsdaten die Prozessgeschwindigkeit und gewährleistet zugleich eine lückenlose und gerichts feste Dokumentation.

A. Claußen resümiert: »Mit dem [FIS] steht uns eine Plantafel zur Verfügung, die eine realistische Terminplanung und einen effizienten Arbeitseinsatz ermöglicht. Wir haben nun immer einen Überblick, wie der Bearbeitungsstatus eines Auftrags ist und können so jederzeit individuell auf Kundenanfragen reagieren.«

a.seegers@supgroup.de

k.richter@supgroup.de

www.supgroup.de