

## Asset- und Workforce-Management-System

# Enercity Contracting kontrolliert Prozesse und Kosten

Die Bearbeitung von Aufträgen zur Instandhaltung und Ablesung sowie die Beseitigung von Störungen geschieht bei der Enercity Contracting GmbH (ECG) mit dem Asset- und Workforce-Management-Systems FIS. Das Ergebnis: Der deutschlandweite Bestand an Energieanlagen kann besser überwacht werden. Dies führte letztlich zu einer höheren Prozesssicherheit und sinkenden Kosten.

**D**ie Enercity Contracting GmbH (ECG), eine 100-prozentige Tochtergesellschaft der Stadtwerke Hannover AG (Enercity) versorgt unterschiedliche Immobilien ihrer Kunden aus allen Branchen – Wohnungswirtschaft, Gewerbe, Industrie, öffentliche Einrichtungen – mit Wärme, Kälte und anderen Energieprodukten aus dezentralen Anlagen. Insgesamt betreut die ECG derzeit bundesweit rd. 1 100 Energieanlagen einschließlich 50 Blockheizkraftwerken mit einer Gesamtwärmeleistung von rd. 480 MW.

Der stetig wachsende Bestand war Auslöser für die Einführung eines IT-Systems, das die Auftragssteuerung für den technischen Betrieb, Wartung und Instandhaltung, die Verwaltung der technischen Betriebsmittel und das Störungsmanagement vereint.

Nur mit einem System, in dem all diese Prozesse automatisiert werden können, ist eine hohe Datenqualität und effiziente Abwicklung aller betrieblichen Maßnahmen und Dienstleistungen möglich. Die ECG

beauftragte die Braunschweiger S&P Solutions GmbH mit der Einführung einer entsprechenden Softwarelösung, die auch beim Mutterkonzern Enercity im Einsatz ist. Das von S&P entwickelte IT-System FIS unterstützt seit Mitte 2011 die im Rahmen der Instandhaltung (Wartung, Inspektion, Instandsetzung) erforderliche Auftrags- und Betriebsmittelverwaltung, die Zählerableseprozesse und das Störungsmanagement von ECG. Als ASP-Lösung wird das System im Rechenzentrum des Anbieters betrieben und der ECG zur Verfügung gestellt.

### Aufträge disponieren und bearbeiten

Im Workforce-Management-System des FIS werden Aufträge zur Instandhaltung und Zählerablesung bearbeitet. Dabei werden auch die von ECG

beauftragten Dienstleister eingebunden: Vom Hausmeister, der gelegentlich einen Zähler abliest, über externe Betriebsführungs- und Instandhaltungspartner bis zur Muttergesellschaft Enercity als Servicepartner. Externe Partner sind über FIS XP, das Internetportal der Workforce-Managementlösung oder mobile Geräte angebunden. Bei Enercity selbst ist das FIS auch im Einsatz, so dass dieses System an das FIS von ECG angebunden ist.

Über das stationäre System werden die Aufträge einem Mitarbeiter zugewiesen und dann auf dessen mobilem Gerät mit allen für die Auftragsbearbeitung erforderlichen Daten zur Verfügung gestellt (*Bild 1*). Aufgrund der streng prozessorientierten Abfolge der Formularanzeige wird dabei vermieden, dass der Mitarbeiter oft hin- und herblättern und nach wichtigen Informationen suchen muss. Er erfasst in den Formularen die Ergebnisse seiner Tätigkeit. Selbst komplexe Eingaben sind nicht schwierig, weil der Außendienstmitarbeiter beim Ausfüllen durch Pflichtfelder, Auswahllisten und Plausibilitätsprüfungen unterstützt wird. Nach der Auftragsbearbeitung werden alle erfassten Daten an das stationäre System übergeben. Wenn an einer Anlage Zählerstände erfasst werden, werden diese zudem direkt an die Abrechnungssysteme weitergegeben, um eine möglichst detaillierte Abrechnungsgrundlage zu schaffen. »Durch die Plausibilitätsprüfungen vor Ort und den direkten Rücktransport aller erfassten Daten in die angebundenen Systeme konnten Prozesslaufzeiten und -kosten gesenkt und die Datenqualität durch die Reduzierung



Angela Seegers, Dokumentation und Redaktion,  
Karsten Richter, Geschäftsentwicklung,  
S&P Solutions GmbH, Braunschweig



Bild 1. Mobile Auftragsbearbeitung

der Fehlerquote verbessert werden«, so Dr. *Manfred Schüle*, Geschäftsführer von ECG.

### Jeder Wärmeerzeuger ist erfasst

Die Aufträge haben stets einen Betriebsmittelbezug. Dadurch geht die Betriebsmittelverwaltung deutlich über die Anlagenbuchhaltung hinaus: Technische Informationen werden dokumentiert, Instandhaltungsmaßnahmen geplant und relevante Betriebsinformationen zentral zusammengeführt.

Die Stammdaten aller Betriebsmittel wurden bei ECG bisher in zwei Systemen markiert, was dazu führte, dass die Daten teilweise redundant gepflegt wurden und in den verschiedenen Systemen abweichende Informationen zu denselben Objekten vorhanden waren. Mittlerweile fließen bei ECG alle Betriebsmitteldaten in der technischen Betriebsmittelverwaltung des FIS zusammen. Dort sind alle Energieanlagen so detailliert abgebildet, dass im Prinzip auf Knopfdruck ein Überblick über alle Anlagen einschließlich der Angaben zu Hersteller, Fabrikat, Modell, Baujahr und allen relevanten technischen Details abgerufen werden kann (*Bild 2*).

Der Benutzer hat zudem die Möglichkeit, Betriebsmitteldaten und Aufträge miteinander zu verknüpfen. So können für Betriebsmittel zyklische oder Ad-hoc-Aufträge zur Bearbeitung erstellt werden. Auftrags erledigungen und Befunde werden für eine lückenlose technische Dokumentation wiederum unmittelbar den jeweiligen Betriebsmitteln zugeordnet.

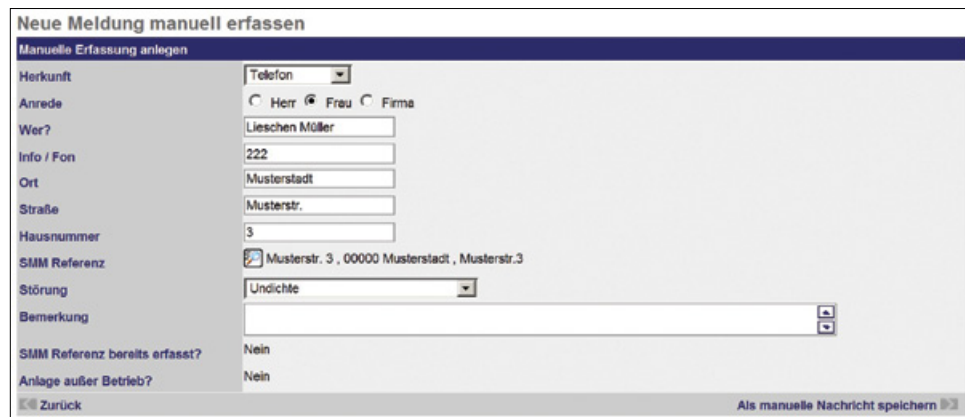
### Störungen schneller beseitigen

Neben der Auftragssteuerung und der technischen Betriebsmittelverwaltung wurde das Störmeldewesen einschließlich der Anbindung externer Dienstleister – die mit Störungsbehebungen beauftragt werden – in das zentrale System integriert. Die Kopplung dieser Systembausteine führte nicht nur zu einer schnelleren Störungsbeseitigung, sondern auch zu mehr Prozesssicherheit.

Telefonisch eingehende Störungsmeldungen werden in einem digitalen Meldungserfassungsbogen durch die Leitstelle oder die Betriebsführung erfasst. Um die Datenqualität zu sichern und die Erfassung zu beschleunigen,



*Bild 2. Auf Knopfdruck: ein Überblick über alle Energieanlagen*



*Bild 3. Manuelle Erfassung einer Störmeldung*

werden die Störungsdaten größtenteils über Auswahllisten eingegeben (*Bild 3*). Zunehmend werden die Störungen aber auch automatisch an das FIS gemeldet. Per SMS oder E-Mail werden dazu Statusmeldungen verschickt, die im System nach frei definierbaren Interpretationsmustern ausgewertet werden. Nach der manuellen oder automatischen Störungserfassung werden die Störungsdaten anhand von Vorlagen interpretiert und schließlich in eine Meldung umgewandelt, die im stationären System von der Leitstelle bzw. der technischen Fachabteilung bearbeitet und an den Außendienst weitergeleitet wird. Alle Vorgänge und Arbeitsschritte zur Beseitigung einer Störung werden dabei lückenlos protokolliert.

Mit einem Web-Interface ist von überall der Zugriff auf das Störmeldemanagementsystem möglich. Zudem setzen Tochtergesellschaft und Konzernmutter das gleiche System zur Störungsbearbeitung ein, so dass die Systeme gekoppelt werden konnten. Außerhalb der normalen Arbeitszeit gehen alle Störungsmeldungen bei der Netzleitwarte von Enercity ein. Dies hat den kostensparenden Vorteil, dass ECG keine eigene Leitstelle einrichten musste und die 24/7-Erreichbarkeit durch

die Konzernmutter sichergestellt wird.

### Herausforderungen: Technische Hürden und Akzeptanz der Mitarbeiter gewinnen

Die Einführung eines IT-Systems ist nicht nur mit technischen Hürden verbunden, sondern auch mit der Aufgabe, die Akzeptanz der beteiligten Mitarbeiter zu gewinnen. Dieser Faktor ist nicht zu unterschätzen. Nur wenn die beteiligten Mitarbeiter intuitiv nutzbare Benutzeroberflächen und Anwendungen erhalten, akzeptieren sie die bereitgestellten Anwendungen und führen die ihnen zugeteilten Aufgaben gewissenhaft durch. »Alle anfänglichen Hürden konnten erfolgreich gemeistert werden. So können heute Instandhaltungs- und Ableseprozesse schneller bearbeitet und Störungen schneller behoben werden, was letztlich zu einer höheren Prozesssicherheit und einer Kostenreduktion führte«, so *Andreas Püttker*, Leiter Betriebssteuerung bei ECG. ■

[a.seegers@supgroup.de](mailto:a.seegers@supgroup.de)

[k.richter@supgroup.de](mailto:k.richter@supgroup.de)

[www.supgroup.de](http://www.supgroup.de)