

Mit optimaler IT-Unterstützung durch den Smart-Meter-Rollout

Seit Monaten rumort es in der Versorgungsbranche. Was für kleine und mittlere Stadtwerke zur Herausforderung wird, ist für große Stadtwerke und Flächenversorger in den kommenden Jahren eine Mammutaufgabe: der Rollout von Smart Metern. Auch wenn nach der Studie von Ernst & Young im Auftrag des BMWi zunächst deutlich höhere Wechselgrenzen und damit geringere Wechselvolumina diskutiert werden, so bleiben doch erhebliche technische und prozessuale Anforderungen bestehen. Erfolgreich kann nur sein, wer mit geeigneter IT-Unterstützung für reibungslose Prozesse sorgt – für die eigenen Mitarbeiter, vor allem aber auch für externe Dienstleister, die in die Wechselaktivitäten einbezogen werden müssen.

Die Braunschweiger S&P-Gruppe betreibt seit mehr als zehn Jahren ihr IT-System [FIS] für führende Unternehmen der Branche. In den Schwerpunktbereichen Workforce-Management, Asset-Management und Störungsmanagement unterstützt der Spezialanbieter die gesamte Palette technischer Betriebsführungsprozesse. »Die Integration der ganz unterschiedlichen Aufgaben ist der Schlüssel zum Erfolg in der Betriebsführung, erläutert *Michael Senger*, Geschäftsführer der S&P-Gruppe die Strategie des Unternehmens. »Kaufmännische, Betriebsführungs- und GIS-Systeme dürfen nicht als Inseln angesehen werden. Unser System arbeitet als Datendrehscheibe und verbindet nicht nur die heterogene Systemlandschaft unserer Kunden, sondern auch die Mitarbeiter der unterschiedlichen Organisationsbereiche.«

Eine effektive Abstimmung zwischen allen beteiligten Bereichen ist auch für die bevorstehenden Rollouts eine zentrale Voraussetzung. Nur wenn es gelingt, Auf-

tragspakete systematisch zu planen, die logistischen Prozesse der Gerätebereitstellung und -entsorgung präzise zu takten und die mobilen Einsatzkräfte entsprechend zu steuern, kann die bevorstehende Aufgabe effizient gemeistert werden. Zugleich gilt es, ausreichend flexibel zu bleiben, um jederzeit auf Terminverschiebungen zu reagieren, die durch die Kunden veranlasst werden (*Bild 1*).

S&P reagiert auf den zukünftigen Bedarf und bietet für den Rollout spezielle Projektsysteme an, die gerade großen Versorgern helfen werden, während der Projektlaufzeit die großen Auftragsmengen zu bewältigen. *Kai Sölter*, technischer Geschäftsführer von S&P, bekräftigt dies: »Wir sind auf große Auftrags-

mengen spezialisiert. In unseren Systemen werden jährlich etwa zehn Mio. Aufträge bearbeitet. Unsere Kunden wissen, dass sie sich um die IT-Unterstützung keine Sorgen machen müssen und können sich auf die übrigen Aufgaben rund um den Rollout konzentrieren. Es gibt noch genug offene Fragen zu klären!« *K. Sölter* betreibt die Systeme mit seiner Mannschaft selbst und stellt die Funktionen den Kunden zur Nutzung zur Verfügung. Dadurch reduzieren sich Einführungs- und Betriebsaufwände maßgeblich, sowohl personell als auch finanziell.

Funktional hat die Lösung aus Braunschweig einiges zu bieten: Nach der Erzeugung von Wechselaufträgen im kaufmännischen System werden diese über eine Schnittstelle dem [FIS] zur Verfügung gestellt. In einer Schnittschicht des Systems werden zunächst Auftragspakete geschnürt, die an interne und externe Dienstleister verteilt werden. Auf Basis dieser Pakete kann später ein Controlling der Auftragsbearbeitung erfolgen, um die Prozesse sinnvoll zu steuern. Auch extern beauftragte Wechsel-Dienstleister können das System mit nutzen. Dadurch kann der Status aller Aufträge jederzeit ermittelt werden, weil keine Aufträge das System verlassen. Auch im Hinblick auf den Datenschutz ist dies eine empfehlenswerte Vorgehensweise.



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

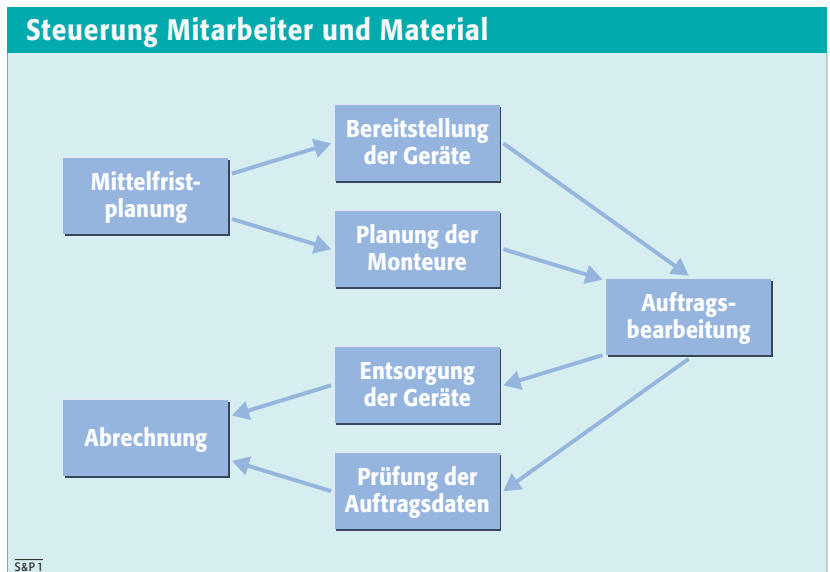


Bild 1: Die Steuerung von Mitarbeitern und Material muss parallel stattfinden

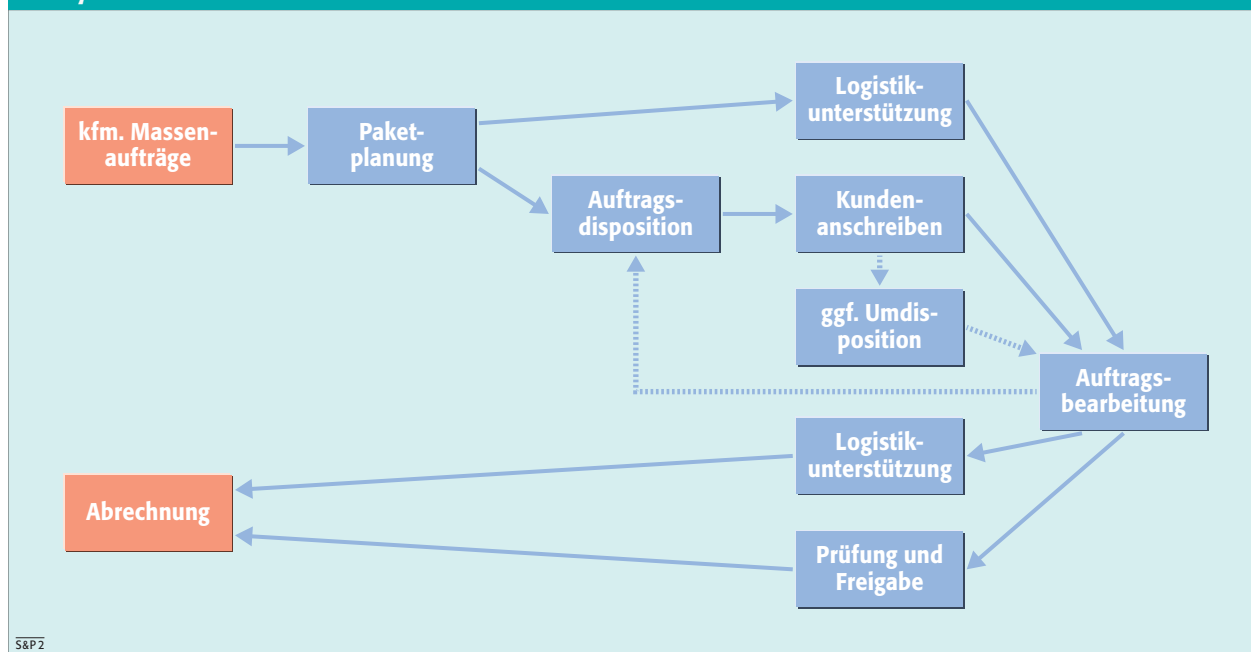


Bild 2: Das IT-System muss einen komplexen Prozess unterstützen

In den operativen Bereichen kann dann eine Mittelfristplanung vorgenommen werden, bei der z. B. bezogen auf Kalenderwochen die Gerätewechsel vorgeplant werden. Diese Vorplanung erlaubt eine gute Prognose der Personalkapazitäten und gibt dem Versorger die Möglichkeit, mit dem [FIS] auch die Bereitstellung der neu einzubauenden Geräte sowie die Entsorgung der Altgeräte zu steuern. Da Smart Meter in der Regel vorkonfiguriert beschafft werden dürften, liegt hier eine wesentliche Herausforderung für den Prozess, da nicht mehr nur typenscharf sondern gerätescharf verbaut werden muss. Logistik und Personalsteuerung müssen daher nahtlos ineinander greifen, damit die Wechselmonteure vor Ort einsatzfähig sind. Zugleich lassen sich so Lagerkosten vermeiden und die Vorfinanzierungszeiten können minimiert werden. Im Verlauf des Rollouts können so kontinuierlich die Kosten gesenkt werden.

Im Rahmen der Vorplanung findet dann die konkrete Terminierung der einzelnen Wechselaufträge statt. Dazu stellt das [FIS] leistungsfähige Werkzeuge zur Verfügung, mit denen sich große Auftragsmengen nach ihrer geografischen Verteilung optimal planen lassen. Auf Basis der Planung erzeugt das System Kundenanschriften nach frei definierbaren Vorlagen. Die Kundenanschriften können auch mehrstufig erzeugt werden, für den Fall, dass angeschriebene Kunden nicht angetroffen werden. Durch die Integration der Anschreiben-Erzeugung in das System können Dienstleister diese

Aufgaben autark bearbeiten, ohne dass der Versorger einbezogen werden muss. Reibungsverluste werden dadurch auf ein Minimum reduziert. Und wenn sich Kunden telefonisch melden, um Termine zu verschieben, kann dies direkt in der kalenderbasierten Dispositionsoberfläche des [FIS] geschehen (Bild 2).

Nach der stationären Verteilung von Aufträgen an die zuständigen Monteure können diese ihre Auftragspakete mit mobilen Geräten abrufen. Dazu werden Smartphones oder Tablets eingesetzt, mit denen die mobilen Einsatzkräfte nicht nur Informationen über ihre Aufträge erhalten, sondern auch alle relevanten Informationen rund um den Auftrag erfassen. Bei der Aufnahme von Zählerständen der auszubauenden Zähler kann [FIS] auf Grundlage der Erwartungswerte des kaufmännischen Systems vor Ort Plausibilitätsprüfungen vornehmen, um die Qualität der Datenerfassung zu erhöhen. Zusätzlich werden beim Ausbau alle Zählerstände durch Belegfotos dokumentiert; diese werden mit der mobilen Software erfasst und später für den dauerhaften Zugriff stationär zur Verfügung gestellt. Zudem können erbrachte Leistungen direkt am Einsatzort erfasst werden. Neben Zeiten können dies auch Positionen aus einem Leistungsverzeichnis sein, die später für die Abrechnung, beispielsweise im Rahmen eines Gutschriftverfahrens, benötigt werden.

Die Monteure können nach getaner Arbeit ihre Auftragsrückmeldungen samt erstellter Fotos an die

stationäre Ebene zurückmelden. Je nach Prozessmodellierung können dort noch Prüfungen eingerichtet werden, bevor die Aufträge vom Dienstleister zurück an den Versorger oder innerhalb des Versorgers aus dem [FIS] zurück in die kaufmännischen Systeme fließen. Während des gesamten Prozessablaufs können die Aufträge auf Basis der zu Beginn festgelegten Pakete überwacht werden – aggregiert für das gesamte Paket oder bei Bedarf bezogen auf einzelne Aufträge.

»Wenn man sich die Prozesse im Detail anschaut, stellt man schnell fest, dass sie komplexer sind, als man zunächst denkt«, resümiert K. Sölter. »Aber wir steuern jährlich mehrere Hunderttausend Gerätewechsel mit unseren Systemen. Wir sind für die Smart-Meter-Rollouts gut aufgestellt.«

Der Vorbereitungsaufwand ist jedoch nicht zu unterschätzen. Um die Systemanforderungen abzustimmen und die technischen Prozesse konsequent mit den organisatorischen und den Anforderungen der Technischen Richtlinie des BSI in Einklang zu bringen, sollten Versorgungsunternehmen jetzt mit den Vorbereitungen beginnen. Auch wenn heute noch nicht alle Rahmenbedingungen klar sind, eines steht fest: der Rollout wird kommen.

k.richter@supgroup.de

a.seegers@supgroup.de

www.supgroup.de