

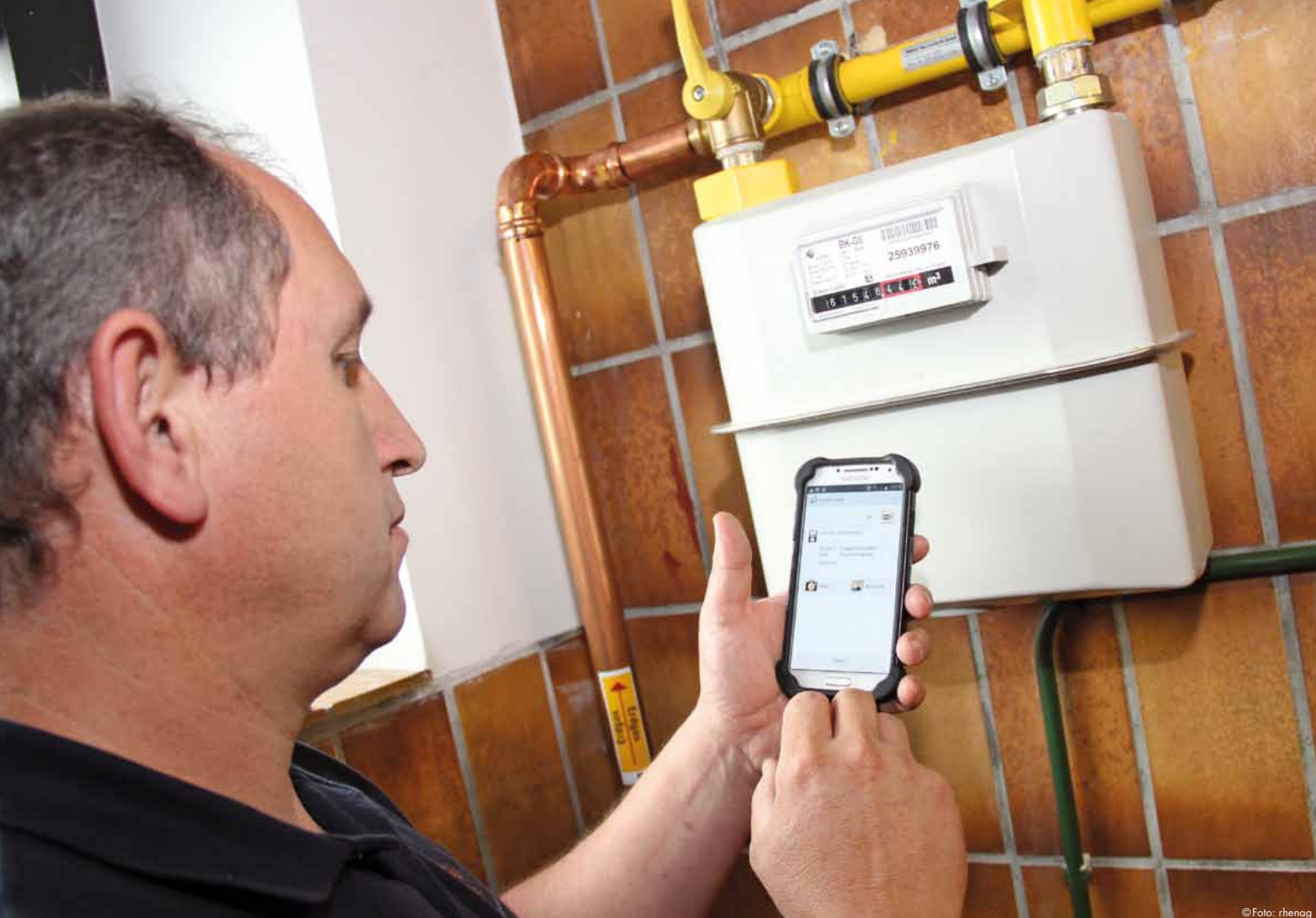


# Anwenderbericht

## Rhein-Sieg Netz GmbH – Westerwald-Netz GmbH



**Workforce Management mit GS-Service**



© Foto: rhenag

## DEN OPTIMALEN WEG GEFUNDEN

Die Rhein-Sieg Netz GmbH und Westerwald-Netz GmbH setzen von der Rheinschiene bis in den Westerwald auf das Workforce Management mit GS-Service

**W**ie lässt sich die Einsatzplanung in der Versorgerbranche optimieren, ohne dabei auf professionelles Workforce Management zu setzen? Die Antwort ist simpel: gar nicht. Denn wer die richtige Ressource zur richtigen Zeit entsprechend dem Auftrag disponieren möchte, muss alles im Blick haben: Auslastung und Qualifikation der Servicemitarbeiter draußen, mitgeführtes Material und fixe Termine ebenso wie die spontane Kundenanfrage oder Störfallhandling. Das funktioniert nur in Echtzeit, und deswegen nur digital. Durchaus, es gibt Optionen. Allerdings tritt von morgendlicher Job-Verteilung durch den Meister und analoger Klemmbrett-Alternative bis manuelle Dateneingabe genau das ein, was sich kein moderner Versorger mehr leisten kann: Ineffizienzen und schlechter Kundenservice. Deswegen setzen die Rhein-Sieg Netz GmbH und Westerwald-Netz GmbH, Tochtergesellschaften der rhenag Rheinische Energie Aktiengesellschaft, auf das Workforce Management mit GS-Service, den so genannten GS-Manager.

### Das GS-System als Workforce Management

Die nächsten Turnusaufträge im kaufmännischen System stehen an? Der Smart Meter Rollout laut Messstellenbetriebsgesetz sitzt einem im Nacken? Neben den eigenen Ressourcen müssen zusätzlich externe Dienstleister koordiniert werden? „Gemeinsam mit unserem Kunden haben wir uns diesen Fragen 2015 gestellt“, erläutert Mar-

tina Hundhausen, IT-Projektleiterin bei GreenGate, „unser GS-Manager bot sich da als Lösung an, weil er die bei Netzbetreibern notwendigen Planungs-, Dokumentations- und Organisationsfunktionen komplett abdeckt.“

### Rhein-Sieg Netz GmbH und Westerwald-Netz GmbH

Die Netzgesellschaften Rhein-Sieg Netz GmbH (RSN) und die Westerwald-

Netz GmbH (WWN) sind Tochterunternehmen der rhenag, die Rheinische Energie Aktiengesellschaft. Die rhenag ist ein regionaler Energieversorger und bundesweit agierender Stadtwerke-Kooperationspartner mit Sitz in Köln. Konkret stand 2014 die Optimierung der operativen und administrativen Tätigkeit bei den Netzgesellschaften auf der Agenda. „Weg vom fehleranfälligen Prozess auf Papier“, umreißt Jochen

Günter, Leiter Netze bei der Rhein-Sieg Netz GmbH, das übergeordnete Ziel, „uns ging es darum, die Instandhaltungstätigkeiten über eine durchdigitalisierte Disposition zentral vorzubereiten und zu steuern. Auch sollte die manuelle Übertragung in den Datenbestand auf ein Minimum reduziert werden – das Ganze ohne Zahldreher oder verlorene Zettel.“ Schon im Februar 2016 ging der GS-Manager live, zunächst „mit Fokus auf den Massenprozess, den Turnus für Zähler und Regelgeräte“, so Günter, „die Harmonisierung der Betriebsstellen mit standardisierten Prozessen und die Routenoptimierung waren dabei zentrale Anliegen.“

### **Bewährte Vordisposition**

Nach der Turnusstrategie der Netzbetreiber werden alle Kunden vorab mit einem Terminvorschlag angeschrieben. Angestoßen wird dieser Prozess, indem die geplanten Termine mit Daten zum Turnusauftrag an eine Software zur Briefherstellung exportiert werden. Alternativ steht im GS-Manager eine Serienbrieffunktion zur Verfügung. Bei Rückmeldung von Kunden werden die Termine durch die Disposition verschoben. Stichwort Disposition: Sie nimmt eine markante Rolle beim Switch von Insellösungen zu zentraler Steuerung der Außendienst-Tätigkeit bei Rhein-Sieg Netz und Westerwald-Netz ein. Mit dem Modul GS-Einsatzplanung disponiert die inzwischen von zwei auf vier Mitarbeiter aufgestockte Abteilung die Aufträge vor. Martina Hundhausen: „Der Optimierungsalgorithmus sorgt für eine minimierte Fahrtzeit unter Berücksichtigung der Arbeitszeiten, Ausfallzeiten und Mitarbeiterqualifikationen.“ Auf das gewünschte Team von Mitarbeitern – 20 bis 30 Monteure sind im Einzugsgebiet zwischen Rheinschiene und A45 immer unterwegs – werden z. B. die Aufträge eines Bezirks verteilt. „Die räumliche Clusterung hat sich jetzt schon bewährt“, sagt Bernhard Lagermann, Betriebsstellenleiter der Rhein-Sieg Netz, „die Routenoptimierung ohne Leerfahrten bedeutet verbesserte Effizienz bei der Auftragsbearbeitung. Das

Gros der Meister und Mitarbeiter will dieses System nicht mehr missen.“

### **Das ideale Endgerät**

Zur Erledigung der Aufträge steht den Monteuren die App GS-Touch auf dem Betriebs-Smartphone zur Verfügung. In der App werden die Turnusaufträge mit Termin in einem Kalender tagesweise gelistet. „Das Smartphone ist das ideale Endgerät“, so Peter Krupp, Abteilung Informationssysteme bei der Rhein-Sieg Netz GmbH, „die Kollegen draußen sind sehr zufrieden mit dem Workflow, das betrifft auch den Auftrag vor Ort mit E-Mail-Anbindung und Fotografie.“

Zur Unterstützung der Disposition lassen sich die Aufträge über Karten in GS-Maps visualisieren. Insbesondere bei Restanten können über die Kartenfunktionen sinnvolle Auftragspakete geschnürt werden, um auch bezirksübergreifende Aufträge anzugehen. Bei Bedarf werden der Jobliste weiterhin Füllaufträge wie Armaturenprüfungen hinzugefügt. „Ein großer Vorteil“, so Jochen Günter, „die Kollegen können Aufträge aus dem Fundus herausziehen, sich auf die eigentliche Arbeit konzentrieren und müssen sich nicht mit der Organisation ihrer Arbeit befassen.“ Auch so rückt man mit dem Planungsvorlauf näher an die Auftragsausführung heran.

### **Mobiles Arbeiten**

Um die Lokation der Aufträge zu ermitteln, werden Daten aus dem GIS-System herangezogen. Über eine Schnittstelle importiert der GS-Manager regelmäßig alle Ortschaften, Straßen und Hausnummern der Netzgebiete und bildet sie ab. Neben den Koordinaten werden auch Daten wie Instandhaltungsbezirke mit übertragen. „Die Navigation über mobile Endgeräte ist gerade für externe Dienstleister ein großer Mehrwert“, so Peter Krupp, „die Dienstleister werden zwar nicht disponiert, erhalten aber fertig konfigurierte Endgeräte mit Paketen zur Auftragsbearbeitung. Der Weg zu uns zurück ist dann der gleiche wie bei den internen Mitarbeitern, wenn es darum geht, die Daten vom Auftrag über das Smartphone ins GS-



## **// Rhein-Sieg Netz GmbH**

Die Rhein-Sieg Netz GmbH ist ein Verteilnetzbetreiber in der Region Rhein-Sieg sowie in den Regionen Rommerskirchen, Mettmann und Freudenberg. Die Westerwald-Netz GmbH ist ein Verteilnetzbetreiber in der Region Altenkirchen, Betzdorf, Bad Marienberg und Hachenburg. Beide Unternehmen sind Töchter der rhenag Rheinischen Energie Aktiengesellschaft mit Stammsitz Köln. Im Einzugsgebiet sind die Netzbetreiber zuständig für rd. 90.000 Zählpunkte beim Gas, 45.000 beim Strom sowie 30.100 Haushalte (Wasser) bzw. mehrere Tausend Kilometer Gas- und Wassernetz.

System zurückzuspielen.“ Die tatsächlichen Zähler, Regler und Hauseinführungen zu den Hausnummern werden aus dem kaufmännischen System lima – eine rhenag-Eigenentwicklung, die inzwischen bundesweit bei Versorgern im Einsatz ist – je nach anstehendem Auftrag (Ablesung, Wechsel) über eine weitere Schnittstelle übertragen. Die Zuordnung erfolgt über die Angaben der Entnahmestelle zur Hausnummer.

### Auftragsbündelung

Auf Kundenwunsch werden Aufträge wie der Wechsel eines Gaszählers oder die Prüfung der Gashauseinführung im GS-System je Entnahmestelle gebündelt. Die Bündelung erfolgt je Auftragsart Strom bzw. Gas/Wasser. „Es macht ohnehin einen besseren Eindruck beim Kunden, wenn wir nur einmal im Jahr vor Ort sind“, sagt Bernhard Lagermann. Die notwendigen Qualifikationen wie Fachkraft Gas können zu den möglichen Aufträgen im GS-Manager hinterlegt werden, ebenso wie die geplante Dauer je Auftragsart. Optimale Arbeitsvorbereitung umfasst auch und gerade das Equipment und Materialbedarf: Über eine zusätzliche, anwenderspezifische Funktion können die benötigten Austauschgeräte aus den Aufträgen summiert werden, um eine optimale Beladung der Autos vorzunehmen.

### Der Job vor Ort

Heute noch mit einem Samsung Galaxy auf Android-Basis unterwegs, bald nur noch mit Apple-Geräten (iOS), schlägt die Stunde digitaler Mobilität direkt beim Kunden vor Ort. In der App GS-Touch lassen sich bereits hinterlegte Stammdaten anzeigen oder neue Daten wie Zählerstand und Fotos zur Dokumentation direkt erfassen. Hier wird im Besonderen die Zählererfassung per Kamera über das Modul von pixolus

verwendet. Der Zählerstand wird aus dem Foto ausgelesen und als Ergebnis automatisch ins GS-System eingetragen. Ebenso lassen sich Scanfunktionen verwenden, um zum Beispiel einen neu eingebauten Zähler aufzunehmen. Peter Krupp: „Die Anwendung auf dem Smartphone wurde von uns mit GreenGate derart konzipiert, dass die Monteure damit einfach und intuitiv arbeiten können.“ Und es auch tatsächlich tun, damit die Medienbrüche alter Tage ebenso passé sind wie die Nutzung unterschiedlicher Dokumentvorlagen etc.: „In der Nachbearbeitung liegt der große Vorteil“, ergänzt Jochen Günter, „unsere Monteure arbeiten unmittelbar im System, hier muss nichts neu abgearbeitet werden. Positiv ist auch die Kon-

durch, dass im GS-System auf einheitliche Dokumentvorlagen zurückgegriffen werden kann, werden die Nachbearbeitungsprozesse über unterschiedliche Standorte einheitlich ausgeführt.“

### Zukunft im Blick

Momentan steht bei Rhein-Sieg Netz und Westerwald-Netz der weitere Ausbau der digital gestützten Prozesse mit dem GS-System an. Bernhard Lagermann: „Wir wollen sowohl planbare als auch Ad-hoc-Maßnahmen über das System wahrnehmen.“ Heißt konkret, dass die Störungsannahme fortan über den GS-Manager laufen soll, auch die Regelanlagenwartung – Peter Krupp: „Konkret sprechen wir hier über 2.000 Objekte, die regelmäßig ge-



Jochen Günter  
Leiter Netze  
Rhein-Sieg Netz GmbH

Peter Krupp  
Abteilung Informationssysteme  
Rhein-Sieg Netz GmbH

Bernhard Lagermann  
Betriebsstellenleiter  
Rhein-Sieg Netz GmbH

trollfunktionen über den Zugriff auf hinterlegte Daten zu werten.“ Nach dem Zurückspielen der erledigten Aufträge in den GS-Manager – zur Archivierung auch als PDF abspeicherbar – werden die Daten mit den Fotos der Zählerstände für die kaufmännische Abrechnung nach lima exportiert.

Der Meister kann ebenso wie die Disposition nicht erledigte Aufträge und erfasste Mängel einsehen, beurteilen und entsprechend reagieren kann. „Da-

prüft werden müssen, vom Hydranten über Stromaggregate bis hin zu Akkubohrschraubern oder Leitern.“ Auch die Zeitbuchung auf die unterschiedlichen Aufträge soll künftig über das GS-System laufen und in die Auftragswirtschaft der rhenag überspielt werden. In vertretbarem Zeitaufwand umsetzbar? „Immerhin“, so Bernhard Lagermann, „sind wir schon bei der Einführung des GS-Managers innerhalb eines Jahres zu einem ausrollbaren Produkt gekommen, das ging schnell.“



**GreenGate AG**  
Alte Brücke 6  
D-51570 Windeck, Deutschland  
Tel. +49 2243 92307-0

**GreenGate GmbH**  
Rötlen 6  
CH-5707 Seengen, Schweiz  
Tel. +41 62 7771509