

ENERGIEVERSORGUNG ROTTWEIL: VON DER STÖRUNGSANNAHME BIS ZUR STATISTIK IN EINEM WORKFLOW

Workflowunterstütztes Störungsmanagement

Kundenprofil:

Die ENRW Energieversorgung Rottweil GmbH & Co. KG versorgt im Gebiet Rottweil und Umgebung ca. 40.000 Einwohner mit Strom, Erdgas, Wärme und Wasser und erbringt weitere Dienstleistungen in den Bereichen Bäder, Verkehr und Abwasser.



Ausgangssituation:

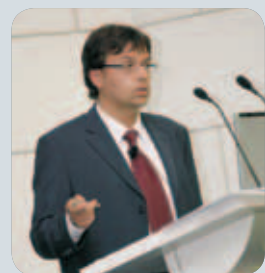
Die papierbasierte Dokumentation von Störungsmeldungen und die manuelle Erstellung von Störungsstatistiken werden den Anforderungen des Wettbewerbs und der Regulierung nicht mehr gerecht. Mehr Flexibilität, Transparenz und Effizienz bei der Bewirtschaftung von Netzen und Anlagen leisten prozessorientierte Anwendungen, die sich in die IT-Landschaft des Unternehmens integrieren.

Lösung:

Workflow-Anwendung auf Basis von Lotus Domino und Lotus Workflow, um die Prozesse „Störmeldung/Systemstörung“ und „geplante Abschaltung“ bestmöglich zu unterstützen. Die Systeme SAP und Smallworld GIS sind in die Lösung integriert.

Nutzen:

Workflowmanagement unterstützt eine spartenübergreifende, zeitnahe und vollständige Bearbeitung der Vorgänge in der Leitwarte. Die papierbasierte Erfassung von Störungsmeldungen entfällt und die Erzeugung von Statistiken für die Verbände (VDE/FNN, DVGW) und die Regulierungsbehörde wurde erheblich vereinfacht.



Klaus Kaiser (ENRW): Beim MBS-Forum „Optimierte Prozesse im Netzbau und Betrieb“ wurden die Funktionen der Anwendung Störungsmanagement detailliert vorgestellt.

Mit ihrem workflowunterstützten Störungsmanagement ist die Energieversorgung Rottweil GmbH & Co. KG (ENRW) für alle Fälle gut gerüstet. Der Energiedienstleister aus Baden-Württemberg hat mit der benutzerfreundlichen Anwendung ein Instrument geschaffen, das volle Transparenz in den Arbeitsabläufen schafft und statistische Auswertungen ermöglicht. Im Zuge des Projektes wurde der Prozess des Störungsmanagements für alle Sparten harmonisiert und ganzheitlich in die vorhandene Systemwelt der ENRW integriert.

Der reibungslose Betrieb der Netze und Anlagen hat für Energieversorger hohe Priorität. Netzleitstelle und Netzbetrieb stellen höchste Anforderungen an die Sicherheit und Verfügbarkeit der Versorgung, aber auch an die Effizienz in den Arbeitsprozessen. Hier sind Werkzeuge gefordert, die den Anforderungen durch mehr Wettbewerb und zunehmende Regulierung gerecht werden. Drei Dinge sollen sie bewirken: Die Automatisierung von Prozessen durch Workflow, die Erfüllung der regulatorischen Anforderungen durch transparente Dokumentation aller Vorgänge und einen höheren Integrationsgrad der technischen und kaufmännischen Systeme.

Diesen Anforderungen hat sich die ENRW gestellt und zusammen mit der Mettenmeier GmbH eine Lösung für die Prozesse „Störmeldung/Systemstörung“ und „geplante Abschaltung“ geschaffen, die 2007 in Betrieb genommen wurde. Dass diese Lösung den wirklichen Bedarf der Praxis trifft, zeigt die positive Resonanz bei den Verantwortlichen in der zentralen Netzleitstelle und in den Betriebsabteilungen. Die tägliche Arbeit wird erheblich erleichtert. Alle Vorgänge werden dokumentiert und stehen als unternehmensweite Informationsplattform über Störungen im Intranet der ENRW zur Verfügung. Papierformulare für Störungs- und Schadensmeldungen gehören der Vergangenheit an.

Die elektronische Erfassung der Störmeldungen erfolgt dezentral, entweder durch die Betriebsmeister oder in den Fachbereichen. Telefonische Störmeldungen werden auf diese Weise direkt in der einfach und intuitiv zu bedienenden Browser-Oberfläche erfasst. Und auch die schnelle Durchführung von Störungseinsätzen wird unterstützt. Wenn nach einer Kundenmeldung zum Medium „Gas“ nach 30 Minuten keine Rückmeldung erfolgt, wird im Störungsbrowser ein Alarm ausgelöst. Die Meldungszeile wird gekennzeichnet und eine E-Mail an den Erfasser und die Netzleitstelle wird erzeugt.

Workflowmanagement

Je Meldung entsteht ein Workflow-Vorgang. Die Stärke der Lösung besteht darin, dass diese Meldungen automatisiert an die zuständigen Bearbeiter weitergeleitet werden, z. B. auch an externe Dienstleister. Das zugrunde liegende Workflowmanagement gewährleistet eine vollständige und zeitnahe Bearbeitung der Vorgänge. Die elektronisch

erfassten Schadens- und Störmeldungen werden übersichtlich nach Bearbeitungsstatus und nach fachlichen Kriterien dargestellt und ausgewertet. Als Fundament der Anwendung dient das bei der ENRW eingesetzte Lotus Domino bzw. Lotus Workflow (LWF), das die Bearbeitung der Meldungen über eine Standard-Browser-Oberfläche ermöglicht und Statistikdaten zur Auswertung liefert. Zur Administration der Lösung kommen Standard-Workflowdatenbanken zum Einsatz sowie einfach zu pflegende Schlüsselwortlisten und Repositories für Codierungen, Anlagen und Meldungskataloge.

Lösungsarchitektur

Die Schnittstellen sind vollständig projektspezifisch und die Lösung wurde individuell auf die IT-Landschaft der ENRW abgestimmt. Sie

Die Störungs- und Schadensmeldungen werden bei der ENRW in übersichtlichen, intuitiven Formularen erfasst.

Im Workflow integriert ist die Erfassung der Informationen für die VDN-Statistik sowie die Übermittlung im geforderten XML-Datenübergabeformat.

basiert jedoch auf bewährten Workflow-Bausteinen, die z. B. auch in der täglichen Versorgungspraxis der FairEnergie in Reutlingen und der STAWAG in Aachen zum Einsatz kommen.

Bei der Meldungserfassung wird ein Lokationsbezug durch Verwendung des Ortes und der Straße aus dem Smallworld GIS gebildet. Eine Doppelerfassung wird vermieden. Zudem kommen an dieser Stelle die visuellen Vorteile des GIS zum Tragen: Die unternehmensweite GIS-Intranet-Lösung lässt sich im Kontext des Vorgangs starten und zeigt die entsprechenden grafischen Pläne des Störungsortes im Browser des Anwenders an.

Die SAP-Integration beschränkt sich bei der ENRW auf den manuellen Import von CO-Aufträgen. Es kann jedoch eine eindeutige Zuordnung erfolgen, so dass nachvollziehbar ist, welche Störungen auf einen bestimmten CO-Auftrag gebucht wurden. Wenn das SAP-Modul Instandhaltung/PM eingesetzt wird, kann aus der erfassten Störmeldung automatisch eine PM-Instandhaltungsmeldung erzeugt werden. Der aktuelle Status der SAP-Daten wird im Störungsmanagement angezeigt.

Erzeugung von Statistiken und Auswertungen

Nach Vorgangsende werden die Meldungen in einer Archivdatenbank gespeichert und stehen für statistische Auswertungen sowohl für betriebsinterne Zwecke als auch im Rahmen der Auskunftspflicht zur Weitergabe an die Verbände und die Regulierungsbehörde zur Verfügung. Die Erzeugung individueller Auswertungen erfolgt unter Verwendung eines Berichtsgenerators. Eventuelle Anhänge (z. B. Schadensfotos) sind im Archiv langfristig recherchierbar.

In der Stromsparte liefert die Anwendung Netz- und Störungsdaten in dem vom VDE/FNN geforderten Datenübergabeformat (XML-Datei) und ermöglicht die einfache Erstellung der FNN-Störungs- und Verfügbarkeitsstatistik und der daraus abgeleiteten BNetzA-Statistik.

Informationen

Klaus Kaiser
ENRW Energieversorgung Rottweil GmbH
& Co. KG
+49 (0)741 472-131
klaus.kaiser@enrw.de

Ronald Krawinkel
Mettenmeier GmbH
+49 (0)5251 150-472
ronald.krawinkel@mettenmeier.de