

AUSSENDIENSTPROZESSE DURCH DEN EINSATZ VON WORKFORCE-MANAGEMENT-SYSTEMEN AUTOMATISIEREN

Field Force Automation von GE Energy

Schnelle und zielsichere Steuerung der Außendienstteams wird in Zeiten zunehmenden Drucks durch Regulierungsbehörde und die aktuelle Marktsituation zu einem wesentlichen Element der Netzservicedienstleistungen von Energieversorgern. Der passende (qualifizierte) Mitarbeiter muss zur richtigen Zeit am richtigen Ort sein mit allen erforderlichen Teilen, Werkzeugen und Geräten sowie Informationen über den Kunden und das Netz: Workforce Management funktioniert genau dann, wenn all dies schon beim ersten Versuch stimmt.



Mit dem Workforce-Management-System Field Force Automation (FFA) von GE Energy werden sowohl kurzfristige Effizienz- und Qualitätsziele als auch langfristige Effekte erzielt. Gerade die durch den Einsatz des Systems gesammelten Informationen liefern langfristig einen belastbaren Fundus von Daten über Kosten, Zeiten und Arbeiten am Netz. Verbunden mit dem Raumbezug ergibt sich eine wertvolle Basis für die zustandsabhängige Wartungsstrategie des Unternehmens.

Warum Workforce Management mit FFA?

Kurzfristige Ziele:

- Prozessoptimierung
- Verringerung von Stillstandszeiten
- Optimierung von Wegstrecken
- Verbesserung der Auslastung
- Transparente Planungs- und Auftragsituation
- Verbesserung der Termintreue

Sammlung langfristiger Informationen:

- Dokumentation von Zeiten und Kosten
- Erfassung von Zustandsdaten
- Generierung von Statistiken über Kosten durch Mitarbeiterinsatz und Material am Netz

Informationen

Petra Zude
Mettenmeier GmbH
+49 (0)5251 150-320
petra.zude@mettenmeier.de

Plantafel zur Arbeitsvorbereitung

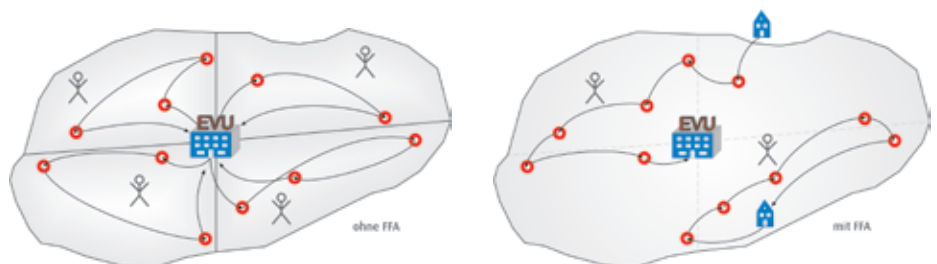
FFA ist eine durchgängige Lösung, mit der sich die Prozesse des technischen Außendienstes in Versorgungsunternehmen weitestgehend automatisieren lassen. Sie unterstützt und optimiert die Disposition von mobilen Service-Einheiten. Der Kernbestandteil ist daher die Dispatching-Komponente. Als digitale und intelligente Plantafel für die Arbeitsvorbereitung ist sie Dreh- und Angelpunkt des Systems.

FFA ist extrem flexibel und erlaubt die Anbindung anderer Unternehmenssysteme für betriebliche Aufgaben wie Wartung, Instandhaltung, Entstörung, Zählerablesungen etc. Auf dieser Basis können neue Arbeitsaufträge angelegt werden. Die Arbeitsvorbereitung ist in der Lage, diese Aufträge in der zentralen Plantafel zum einen manuell den Mitarbeitern zuzuweisen und deren zeitliche Abarbeitung zu koordinieren. Zum anderen kann diese Zuweisung aber auch halb- oder sogar vollautomatisiert erfolgen. Die automatische Verteilung der anstehenden Aufträge erfolgt in FFA aufgrund verschiedener Regeln und Vorgaben: Fahrzeiten, Qualifikation der Mit-

arbeiter und Aufenthaltsort im Netz werden berücksichtigt. So sorgt das System für den idealen Einsatz der Ressourcen. Kurzfristige Änderungen oder neue Aufträge, z. B. durch Störungen, setzt das System in Echtzeit in eine aktualisierte Mitarbeiterplanung um. Natürlich kann der Dispatcher jederzeit seine eigenen Erfahrungen einbringen, um die vom System erstellten Vorschläge manuell zu verändern und zu optimieren.

Die für das Dispatching wichtigen Basisinformationen über Mitarbeiter, Arbeitszeiten, Fuhrpark, Qualifikation etc. werden ebenfalls in FFA verwaltet bzw. können über Schnittstellen zu externen Systemen (z. B. SAP) aktuell übertragen werden.

Neben dem verbesserten Ressourcen-Management ist die Online-Kommunikation zwischen Disponent und Außendienstleistungen ein weiterer wichtiger Baustein von FFA. Die zugewiesenen Aufträge werden online auf unterschiedlichste Endgeräte übertragen. Vom Mitarbeiter vorgenommene Statusänderungen und Daten werden entsprechend zurück übertragen, so dass in der Plantafel jederzeit der Arbeitsfortschritt ersichtlich ist.



Mobiles Workforce-Management spart Wege, Ressourcen und ermöglicht den Start aus der Fläche unabhängig von der Einsatzzentrale. Sämtliche Informationen werden durch FFA auftragsbezogen online auf das mobile Gerät des Außendienstmitarbeiters übertragen.



Beispiel Entstörungsmanagement

Auf Field Force Automation ist immer dann Verlass, wenn es darauf ankommt, wie z. B. beim Entstörungsmanagement: Wird eine Störung gemeldet, können alle relevanten Details unmittelbar vom Call-Center aufgenommen werden. Je nach Unternehmensstruktur kann dies in FFA, aber eben auch in speziellen Systemen für die Entstörung, wie z. B. TOMS, erfolgen. Die so generierte Störungsmeldung gelangt als neuer Auftrag zum Disponenten, der von FFA sofort einen Vorschlag für einen qualifizierten Techniker in der Nähe des Störungsortes erhält. Mittels mobiler Kommunikation erhält der Techniker den Auftrag inklusive aller relevanter Informationen und als Anlagen zum Auftrag zusätzlich eine Reihe von nützlichen Dokumenten, wie z. B. CAD-Pläne der betroffenen Anlage. Aus der mobilen FFA-Komponente heraus kann dann die Kfz-Navigation gestartet werden. Der Techniker erreicht die gestörte Anlage und der Disponent ist darüber informiert. Nach erfolgreicher Entstörung erfolgt die Rückmeldung. Der Vorgang wird abgeschlossen und ist komplett inklusive aller Zeiten dokumentiert.

„We require a proven technology with flexibility to address the process management and schedule optimisation needs of our wide range of work types. Following a rigorous selection process, the Field Force Automation by GE Energy solution ... emerged as the clear winner.“

Manuel Cermeron, Director of Organization & Development, Bristol Water

Basis für strategische Entscheidungen

Eine dritte Komponente von FFA bildet die langfristigen Ziele ab: Mit Hilfe so genannter Dashboards können Einsätze überwacht und statistisch ausgewertet werden. Berichte und Kennzahlenermittlung aber auch z. B. Prognosen für zukünftige Auslastung von Mitarbeitern werden von FFA erstellt bzw. ermittelt. Diese so gewonnenen Daten können weiterführend auch in Systemen wie SAS im Bereich Business Intelligence verwendet werden, um Prognosen zur Entwicklung des Netzes und dessen Zustands noch besser zu untermauern.

Merkmale von Field Force Automation

- Durchgängige Außendienststeuerung für einfache und komplexe Auftragsarten für eigene Teams sowie externe Dienstleister
- Automatische oder manuelle Erzeugung, Zuweisung und Verfolgung von Arbeitsaufträgen unter Einhaltung firmenspezifischer und tariflicher Richtlinien
- Alarmierung und Umdisponierung bei ungeplanten Ereignissen
- Web-basierter Planungskalender für Aufträge, Zustände und mobile Mitarbeiter sowie für die Verfolgung der Auftragszustände mit kartenbasierendem Dispatching und GPS-Positionen (optional)
- Auftragsrelevante Informationen im Feld durch Übertragung kaufmännischer, technischer und räumlicher Informationen gemeinsam mit dem Arbeitsauftrag
- Workflows auch für langfristige Maßnahmen durch konfigurierbare und skalierbare Workflow-Engine
- Berichte und Auswertungen durch automatisches Protokollieren aller Tätigkeiten

Field Force Automation ist heute bei vielen Energieversorgern weltweit im Einsatz. Die erste Installation im deutschsprachigen Raum läuft derzeit bei der KELAG in Klagenfurt.

Leichte Integration

Die gewünschte Lösung kann aus dem Grundprodukt und optionalen, vordefinierten Systemanbindungen zusammengestellt werden, die sich mit geringem Serviceaufwand bereitstellen lassen:

- ViryaNet Service Hub for Utilities
- GIS-Anbindung (z. B. Smallworld Field)
- Navigations- und GPS-Anbindung
- SAP-Anbindung
- Andere Systemanbindungen

Warum Mettenmeier?

- Weil wir als langjähriger GE-Partner für die Implementierung der ausgereiften Technologien von GE Energy empfohlen werden.
- Weil wir das Thema Workforce Management seit langer Zeit in verschiedenen Facetten in unserem Portfolio haben.
- Weil wir mit unserer kunden- und projektorientierten Organisation für ein professionelles Projektmanagement und die sichere Einhaltung von Terminen und Leistungszusagen sorgen.
- Weil wir als erfahrener Systemintegrator wissen, wie sich vorhandene Daten und IT-Ressourcen für eine WFM-Lösung nutzen lassen.
- Weil wir in Prozessen denken und gemeinsam mit Ihnen die für Sie passende, skalierbare WFM-Lösung implementieren werden.
- Weil Sie bei uns, als bewährtem Dienstleister vieler EVU-Kunden, bei innovativen Themen an der richtigen Adresse sind.
- Weil wir Daten-, Prozess- und Beratungskompetenz verbinden und Synergieeffekte durch eine integrierte Gesamtlösung erzielen können.