

KLAUS VON DER MOSEL ÜBER DEN EINSATZ MOBILER LÖSUNGEN BEI ENERGIEVERSORGERN

## „Mit Workforce-Management den Außendienstseinsatz automatisieren“

*Mobile Workforce Management (MWF) kommt bei Energieversorgern bisher vereinzelt zum Einsatz. Wo liegen die Gründe dafür?*

Ein aktueller Zielkonflikt im regulierten Energiemarkt ist die Kürzung der Netzentgelte, die den Renditeerwartungen der Anteilseigner der Netze entgegensteht. Eine Folge ist, dass Energieversorger und Netzgesellschaften auf Preis und Leistung optimiert werden. Die vorhandene Netzstruktur mit ihren Betriebsmitteln lässt sich jedoch nicht von heute auf morgen verändern. Anders ist das bei den Personalkosten und den betrieblichen Prozessen im Asset Service. Dem Mobile Workforce Management liegt die Überlegung zugrunde, den Außendienstseinsatz besser planen zu können und möglichst weit zu automatisieren. So lassen sich Produktivität und Leistungsqualität relativ zügig steigern, um letztendlich auch bei knapper werdenden Arbeitsressourcen für Versorgungssicherheit und Kundenzufriedenheit sorgen zu können. Allerdings sind genau diese Optimierungspotenziale in den meisten Unternehmen oft nicht ausgeschöpft. Netzbetreiber sind daher wirtschaftlich gefordert, WFM-Lösungen aufzubauen, um diese Potenziale schnell zu nutzen.

*Amerikanische Anbieter von Mobile Workforce Management haben in Deutschland noch die Nase vorn?*

Generell kann man feststellen, dass sich die Vorgehensweisen der kleineren Verteilnetzbetreiber deutlich von denen der großen Konzerne unterscheiden. Dass die führenden Systeme ihren Ursprung teils im US-Markt haben, liegt also zum einen daran, dass amerikanische Energiekonzerne aufgrund ihrer Größe eher strategiegeprägt und langfristige orientiert sind. Man hat dort bereits vor über 20 Jahren damit begonnen, IT-Werkzeuge für die Einsatzplanung aufzubauen, um eine große „Field Force“, also Außendienstmitarbeiter, zu steuern. Zum anderen sind die Regulierung und die Liberalisierung der dortigen Energiemärkte, und damit das Streben

der Marktteilnehmer nach mehr Effizienz, weiter fortgeschritten als hierzulande. In Deutschland haben wir es im Versorgungsmarkt mit etwa 900 Unternehmen zu tun, die größtenteils kommunale Strukturen und Verpflichtungen haben. Mehr als die Hälfte aller Versorger beschäftigt weniger als 20 Servicetechniker im Außendienst. Aus unserer Erfahrung werden daher vor allem schlanke und skalierbare Workflow-Lösungen nachgefragt, die sich schnell und flexibel integrieren lassen und nur einen geringen Eingriff in die IT-Landschaft oder in die Aufbau- und Ablauforganisation erfordern. Die ausgeprägten Anforderungen von Regionalversorgern und großen Flächenversorgern verlangen jedoch technologisch ausgereifte WFM-Lösungen zur Field Force Automation. Daher überrascht es nicht, dass die großen Energiekonzerne in Deutschland zu den Vorreitern in Sachen WFM hierzulande gehören.

*Wo liegt der Nutzen von mobilen, geodatenbasierten Prozessen? Können Sie georelevante Services beschreiben?*

Im Netz eines Energieversorgers sind täglich viele Service-Arbeiten zu erledigen, bei denen die Georeferenz und die Datenqualität eine wichtige Rolle spielen. Dabei kann es sich zum Beispiel um Neubaumaßnahmen oder Erweiterungen des Netzes handeln, um die planmäßige, vorbeugende Instandhaltung oder um die Beseitigung von Störungen. WFM-Systeme werden danach beurteilt, wie stark

sie diese Prozesse automatisieren. Im Regulierungsprozess werden z. B. Vorgaben für Bearbeitungszeiten gemacht, um bestimmte Service-Arbeiten abarbeiten zu können. Hinzu kommen generelle Anforderungen z. B. an mehr Transparenz, bessere Kommunikationsmöglichkeiten, Echtzeitunterstützung, höhere Datengenauigkeit, aber auch besseren Kundenservice und mehr Mitarbeitermotivation. In vorliegenden Praxisbeispielen, insbesondere aus den englischsprachigen Märkten, haben sich solche Lösungen bereits amortisiert, da die Produktivität um bis zu 30% gesteigert werden konnte. Systeme, die in der Lage sind, diesen Beitrag zu leisten und entsprechend skalierbar sind, werden sich am Markt behaupten. Systeme, die einen hohen manuellen Benutzereingriff erfordern, werden sich nicht durchsetzen können, was sich auch in anderen Märkten beobachten lässt.

*Sie haben die Geodatenerfassung auf Basis von mobilen, webbasierten Systemen erwähnt. Noch vor wenigen Jahren gab es den Trend zum Outsourcing bei mobilen Prozessen. Ändert sich dies?*

Man kann natürlich georeferenzierte Dienstleistungen outsourcen, z.B. die Datenpflege, die Datenhaltung oder andere Sekundärthemen. Aber die eigentliche Wertschöpfungskette im Betrieb und beim Umgang mit den Daten ist strategischer Art. Besonders deutlich wird dies, wenn Daten über einen Handheld in Echtzeit erfasst werden und direkt mit dem Back-Office kommunizieren. Auf diese Weise erhöht sich die Datengenauigkeit und -aktualität im Asset



Management. Die Georeferenz spielt dort in allen Strategiebetrachtungen eine wichtige Rolle. Man muss also versuchen, die Systeme und die Prozesse möglichst nah an sich zu binden, um im Rahmen der Asset-Strategie besser auf diverse Einflüsse reagieren zu können. Nur so können für den Netzbetrieb sehr schnell operative Entscheidungen abgeleitet werden, die sich an der Strategie orientieren. Dabei ist es heute unwichtig, wo die Daten gehalten werden. Der Service rund um die Daten kann ausgelagert werden, während die netzbezogenen Prozesse das Kerngeschäft des EVU darstellen.

*Wo liegen spezielle Herausforderungen, um Geodaten, die speicherintensiv sind und hohe Anforderungen an die Visualisierung stellen, in mobile Prozesse einzubinden?*

Die Anpassung und Visualisierung von Datenstrukturen muss sich an den jeweiligen Anforderungen orientieren. Unternehmen sollten mutig genug sein, die Lösungen so einfach wie möglich zu konzipieren, um damit Schnelligkeit für das Kerngeschäft zu erzielen. Stellen Sie sich vor, Sie können als Meister, Monteur oder Betriebsleiter unterwegs sämtliche Netzinformationen und Karten in Sekundenschnelle auf Ihr Handy oder PDA runterladen und damit Aufträge bearbeiten. Solche ultraschlanken Online-Lösungen werden zunehmend interessanter und ermöglichen sehr effizientes Mobile Business im technischen Außendienst. Aber auch die herkömmlichen Notebook-gebundenen mobilen Offline-Lösungen haben sich in den letzten Jahren drastisch verbessert und werden z. B. durch integriertes Auftragsmanagement zunehmend prozessorientierter. Was der Außendienst letztendlich braucht, ist eine geschickte Kombination aus Online- und Offline-Lösung, die sich konsequent an den Prozessen orientiert.

*Wer treibt den Einsatz von mobilen Geodaten außer die GIS-Anbieter noch entscheidend voran?*

Der entscheidende Impuls kommt aus der alltäglichen Praxis des EVU-Betriebs. Neben dem zeitlichen Handlungsdruck sind dies vor allem auch qualitative und sicherheitsrelevante Überlegungen. Darüber hinaus gehen viele Versorgungsunternehmen diesen Dingen heute systematisch auf den Grund und führen detaillierte Prozessanalysen durch, z. B. im Rahmen einer TSM-Zertifizierung. Fast immer wird dabei deutlich, dass optimierte Prozesse den Einsatz von prozessorientierten Anwendungen auf Basis von GIS-Daten verlangen, sei es als Workflow-Applikation oder als Workforce-Management-System in Verbindung mit dem betriebstechnischen Informationssystem. Da solche Systeme ihren Ursprung zum Teil in anderen Wirtschaftszweigen wie Logistik oder Industrie haben, tragen auch diese indirekt zur rasanten Entwicklung des mobilen Business im EVU bei.

*Welchen strategischen Stellenwert hat ein GIS heute bei einem Energieversorger?*

Die Veränderungsprozesse im Netz und die Kundenorientierung stellen ganz erhebliche marktgetriebene Größen dar, die georeferenzierten Daten eine ganz andere Bedeutung zukommen lassen, da es sich hier um strategische Daten handelt. Wenn wir z. B. im Rahmen des strategischen Asset-Managements über die Asset-Eigenschaften reden, haben wir immer einen Lokationsschlüssel dabei. Diese Daten haben aus meiner Erfahrung absolute Priorität und auch Geheimhaltung, da hieraus in enger Kopplung mit weiteren Unternehmensdaten die künftigen Kosten abgeleitet werden können. Ich kann quasi das ganze Unternehmen bewerten, wenn ich weiß, wo im Netz welche Betriebsmittel mit welchen Anforderungsprofilen zu finden sind

und welcher Aufwand dort zu erwarten ist. Auf Basis der Daten können entsprechende Prognosen, Szenarien und Alterungsketten abgeleitet werden. Zudem lassen sich die Betriebsprozesse weiter optimieren. Der Wert des GIS liegt folglich in den Daten und der Kreis der Interessenten an GIS-Daten vergrößert sich permanent. Das GIS wird also seine strategische Bedeutung im Kernbereich des Unternehmens deutlich ausbauen.

*Wenn sich der GIS-Einsatz mehr in Richtung Prozessunterstützung und mobilen Einsatz entwickelt, müssen die Hersteller dann nicht auch die langfristige Weiterentwicklung ihrer Produkte anpassen und beispielsweise Webtechnologien viel stärker einbeziehen?*

Ja, dieser Trend ist auch deutlich erkennbar. Das GIS ist auf dem Weg von

der Dokumentation zu einem strategisch wichtigen und zu integrierenden Werkzeug. Diese Erkenntnis ist nicht neu. IT-Beratungshäuser und IT-Abteilungen der EVU beschäftigen sich schon seit geraumer Zeit mit der Planung und teils auch mit der Umsetzung offener Standards. Der Aspekt der Integration des GIS in die Unternehmens-IT wird immer wichtiger. Neben den Produktherstellern sind hier aber auch die Dienstleister aus dem Umfeld der Prozessberatung und der Systemintegration gefordert. Portallösungen z. B. zur Bauauskunft ermöglichen einen enormen Zuwachs an Nutzenpotenzialen.

Original erschienen in:

**BUSINESS  
GEOMATICS**  
WIRTSCHAFTSZEITUNG

**„Der Wert eines Geoinformationssystems liegt in den Daten.“**

Klaus von der Mosel  
Geschäftsführer der Mettenmeier GmbH