



Workflowunterstütztes Störungsmanagement



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/System-störung“ 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.

ÜBERBLICK

Branche

Energie- und Wasserwirtschaft

Stichwörter

Störmeldung, Systemstörung, Geplante Abschaltung

Ausgangssituation

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

Lösungen

Workflow-Anwendung zur spartenübergreifenden, zeitnahen und vollständigen Bearbeitung in der Leitwarte. Die papierbasierte Erfassung entfällt und die Erzeugung von Statistiken für die Verbände (VDE/FNN, DVGW) und die Regulierungsbehörde wird erheblich vereinfacht. SAP und GIS sind in die Lösung integriert

Workflow-Management mit Mettenmeier

Unsere Stärke liegt in der Umsetzung von Geschäftsprozessen in Workflow-Anwendungen. Mit einer guten Portion Erfahrung sind wir in der Lage, uns schnell und präzise in Ihre Situation hineinzudenken und Ihre individuellen Anforderungen zügig umzusetzen. So erzielen Sie produktive Ergebnisse in Form von tatsächlichen Prozessverbesserungen und erhöhen die Transparenz und die Stabilität Ihrer Organisation.

mettenmeier.

Mettenmeier GmbH
Klingenderstr. 10-14
33100 Paderborn, Germany
Tel. +49 5251 150-300
Fax +49 5251 150-311
mettenmeier@mettenmeier.de
www.mettenmeier.de

Mettenmeier Geschäftsprozesslösungen für Ihren Erfolg

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

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 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 Small-world 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

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

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.

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.

mettenmeier.

Mettenmeier GmbH
Klingenderstr. 10-14
33100 Paderborn, Germany
Tel. +49 5251 150-300
Fax +49 5251 150-311
mettenmeier@mettenmeier.de
www.mettenmeier.de