



NEUE MÄRKTE & TECHNOLOGIEN



Durch die automatisierte Bearbeitung kann das Unternehmen Mitarbeiter einsparen, so Metering-Experte Lukas Pack. (Quelle: WWN)

3 FRAGEN AN LUKAS PACK, WESTFALEN WESER NETZ

"Langfristig lassen sich die Einsparungen auf 75 Prozent steigern"

Paderborn/Dortmund (energate) - Die Wirtschaftlichkeit ist eine der wesentlichen Herausforderungen für grundzuständige Messstellenbetreiber. Kosten sparen lassen sich etwa durch automatisierte Störfallbearbeitung, wie Lukas Pack, Projektleiter intelligentes Messwesen bei Westfalen Weser Netz, für energate erläutert.

energate: Wie lässt sich der Entstörprozess bei intelligenten Messsysteme (iMSys) automatisieren?

Pack: Als Westfalen Weser Netz GmbH setzen wir auf das speziell für die Anforderungen eines Messstellenbetreibers konzipierte MAS-System ("Messen, Analysieren, Steuern"), welches wir zusammen mit der "iceBaum GmbH", einem Dienstleistungsunternehmen der Horizonte-Group AG, weiterentwickelt haben. Schnittstellen zum ERP- sowie GWA-Dienstleister erlauben uns, das MAS-System als eine Datendrehscheibe einzusetzen, die sämtliche relevanten Informationen aller am iMSys-Prozess beteiligten Systeme zusammenführt. Dabei verbinden wir Störmeldungen und Tickets mit Asset-Stammdaten und ERP-Prozessdaten zentral innerhalb einer Lösung. Auf dieser Grundlage können wir direkt im MAS-System definieren, welche automatisierten Maßnahmen bei bestimmten Stichworten in Tickets und eingehenden Mails, beim Erreichen ausgewählter Zeitstempel und Fristen oder bei Statusänderungen von Tickets angestoßen werden sollen. Für die von uns am häufigsten beobachteten Fehlerbilder ist dies bereits geschehen und produktiv im Einsatz, sodass unser System hier schon einen beachtlichen Teil der Bearbeitungsschritte vollautomatisiert übernehmen kann.

energate: Wie kann man sich das in der Praxis vorstellen?

Pack: Nehmen wir das gängige Problem einer instabilen Kommunikationsverbindung bei der Inbetriebnahme eines intelligenten Messsystems. Vor Einführung des MAS-Systems musste unser Dienstleister auf einen hierdurch fehlgeschlagenen Prozess hin manuell ein Ticket anlegen und auch die gegebenenfalls notwendigen Eingriffe auf Prozessebene, wie den Neuanstoß des fehlgeschlagenen Prozesses, händisch vornehmen, was einerseits vermehrte Reaktionszeiten und andererseits Kosten für die manuelle Bearbeitung mit sich brachte. Heute erfolgt in einem solchen Fall die Ticketerstellung sowie die Zusammenführung der Daten zur Beurteilung der Verbindungssituation dank der im MAS-System definierten Workflows automatisiert. Der aktuelle Bearbeitungsstand ist im System jederzeit ersichtlich. Nach Beurteilung der Situation muss unser Sachbearbeiter im Standardfall nur noch über das weitere Vorgehen entscheiden und kann zum Beispiel selbstständig einen Entstörauftrag anlegen oder den fehlgeschlagenen Inbetriebnahmeprozess im ERP-System erneut anstoßen. In beiden Fällen geschieht dies unmittelbar aus dem MAS-System heraus, sodass keine Unterstützung durch Dienstleister mehr erforderlich ist.

energate: Welche Personal- und Kostenreduktion sind durch die automatisierte Störfallbearbeitung möglich?

Pack: Wir haben zunächst einige Bearbeitungsschritte zur Entstörung der bei uns am häufigsten auftretenden Fehlerbilder automatisiert. Hierdurch konnten wir schon jetzt eine Kostenreduktion von etwa einem Drittel bezogen auf die gesamte iMSys-Störfallbearbeitung realisieren. Da wir davon ausgehen, dass Standardstörfälle, die sich mit Hilfe der Software weitgehend automatisiert lösen lassen, bei steigender Rolloutkurve einen immer größeren Anteil an der Gesamtheit der Störungen ausmachen werden, sollten wir diese Einsparung nach aktueller Prognose in absehbarer Zeit auf 50 Prozent und langfristig sogar auf bis zu 75 Prozent steigern können. Statt der ursprünglich vorgesehenen vier Mitarbeiter für die manuelle Störungsbearbeitung der insgesamt ca. 90.000 iMSys-Einbaufälle im WWN-Netzgebiet muss dank des MAS-Systems langfristig also nur eine Person mit dieser Aufgabe betraut werden. Zusätzlich erlaubt uns die Schnittstelle zum ERP-System, wie im Beispiel skizziert, zentrale Prozessbereinigungen unmittelbar aus dem MAS-System heraus durchzuführen, was zu einer Einsparung von bis zu 90 Prozent bei den Kosten für die bisher manuell durchgeführten prozessualen Unterstützungsleistungen des ERP-Dienstleisters führt.

Die Fragen stellte Stefanie Dierks.