

## Mobile IT für den technischen Außendienst – integriertes Assetmanagement bei EAM Energie AG



### Überblick

#### ■ Die Aufgabe

*Im Rahmen der Konsolidierung der Geschäftsfelder Strom und Gas sollte der technische Außendienst durch Einsatz neuer Technologien effizienter gestaltet werden*

#### ■ Die Lösung

*Unterstützung der Inspektions- und Zählerwesenprozesse im Feld durch Einsatz von SAP Mobile Technology mit unternehmensspezifischen Erweiterungen und individuell angepasster Benutzeroberfläche*

#### ■ Die Vorteile

*Direkte Datenerfassung und Bearbeitung vor Ort ohne Medienbrüche; bessere Datenqualität im Assetmanagement; umfassende Auftragsübersicht in der Disposition; effektiver und insbesondere kostengünstiger Außendienst durch mobile Anwendungen mit hoher Akzeptanz*

#### Ein Energieunternehmen macht sich fit für die Zukunft.

Seit 75 Jahren sorgt die in Kassel ansässige EAM Energie AG für die zuverlässige Energieversorgung von rund zwei Millionen Bürgern in dem etwa 12.000 km<sup>2</sup> umfassenden Versorgungsgebiet.

Der starke Kostendruck auf dem Energiemarkt zwingt die Versorgungsunternehmen zu kontinuierlichen effizienzsteigernden Maßnahmen. So wurde zum 1. Juli 2003 das Tochterunternehmen egm Erdgas Mitteldeutschland GmbH mit der Muttergesellschaft vereinigt. Dies erlaubte eine Reduktion der Standorte. Die Außendienste wurden teilweise zusammengelegt und neu organisiert.

#### Eine Herausforderung für den Außendienst.

Für die Techniker im Außendienst bedeutete dies ein größeres Aufgabengebiet mit neuen Auftragsarten und längeren Wegstrecken. Die hohe Servicequalität für einen stabilen Netzbetrieb sollte dabei unbedingt erhalten bleiben. Zur Lösung dieser Herausforderung wurde auf der Basis eines Reorganisationskonzeptes eine umfassende IT-Lösung für die Außendienstmitarbeiter entwickelt und implementiert. Damit können Einsätze jetzt intelligenter geplant werden; der Auftragsbearbeitungsprozess wird durchgängig unterstützt. Somit kommen die Kostenvorteile der Reorganisation voll zum Tragen.

## Warum IBM?

Bei EAM werden zur Abbildung der Geschäftsprozesse konsequent SAP Systeme eingesetzt. Daher war es sinnvoll, die Mobillösung ebenfalls auf der Basis von SAP Technology zu konzipieren. Allerdings erfüllte zum Projektstart der verfügbare SAP Standard für mobile Anwendungen nicht die spezifischen Konzernanforderungen. IBM Business Consulting Services brachte aus vergleichbaren Projekten wie bei E.ON Westfalen Weser und anderen europäischen Energieunternehmen umfassende Erfahrung im Bereich mobiles Asset- und Workforcemanagement mit.

Für die individuelle Anpassung der Software und die komplexe Projektdurchführung unter hohem Zeitdruck wählte die EAM deshalb IBM Business Consulting Services. Deren Industrieexpertise, umfassende SAP Kompetenz und die bestehende enge Kooperation mit der SAP AG boten beste Voraussetzungen, das anspruchsvolle Ziel im Zeit- und Budgetrahmen abzuschließen.

## Was wurde realisiert?

Zunächst wurden mehrere Workshops durchgeführt, bei denen das Projektteam zusammen mit dem Fachbereich der EAM die Abbildung der Geschäftsprozesse analysierte, um den konkreten Bedarf im Feld schärfer zu fokussieren.

## Gemeinsamer Auftragspool.

Den verteilten Einsatzorten und neuen Auftragsarten kann der Außendienst nur mit einer geschickten Einsatzplanung begegnen. Während vormals die Innendienstmeister auf dem Papier Aufträge an 'ihre' Außendienstmitarbeiter verteilten, werden mit der neuen Lösung sämtliche Aufträge und Zuständigkeiten in einer Tabelle übersichtlich dargestellt. Durch die Auswahl der passenden Aufträge sind so optimierte Einsatzpläne mit kürzeren Fahrtstrecken möglich.

## Umfassende Information von Ort.

Die SAP Mobile Engine wurden derart konfiguriert und erweitert, dass der Außendienstmitarbeiter zu jedem seiner Aufträge die benötigten Zusatzinformationen – wie etwa die zuletzt erfassten Anlagenzustände – auf dem PDA verfügbar hat.

Das System gibt dem Außendiensttechniker die notwendigen Freiheiten für seine Arbeit. So können via PDA Datensätze zu Anlagen neu erstellt sowie neue Aufträge angenommen werden. Die Stabilität der Synchronisation über die gesamte IT-Architektur hinweg sicherzustellen, war einer der erfolgskritischen Faktoren, die gemeinsam im Projekt gelöst werden konnten.

## Ergonomische mobile Anwendung.

Die Standard-Benutzeroberfläche auf dem PDA erschien den Nutzern recht komplex. Daher wurde im Projekt eine individuelle Oberfläche über die MAM-Funktionalität angelegt und Arbeitsschritte sinnvoll zusammengefasst. Das macht die Bedienung deutlich einfacher und übersichtlicher und fand bei den Anwendern eine hohe Akzeptanz.

## Die Vorteile.

Neben dem bereits effektiv in der neuen Organisation arbeitenden Außendienst und der guten Akzeptanz sind weitere wirtschaftliche Vorteile belegbar: Da alle Vorgänge wie Messwerterfassungen, Inspektionen, Zählerwechsel sowie die Stundenerfassung papierlos über den PDA direkt im System dokumentiert werden, entfallen Nacharbeiten bei der Datenpflege. Die Unterstützung der Innendienstmeister bei der Planung und Verfolgung der Einsätze gibt Raum für mehr konzeptionelle Tätigkeiten. Die Geschäftsprozesse sind insgesamt deutlich schneller, sicherer und effizienter geworden.

## Gelungene Umsetzung.

Das Projekt wurde im November 2003 gestartet und nur ein halbes Jahr später, im Mai 2004, abgeschlossen. Die zügige Umsetzung der komplexen Anforderungen in diesem Projekt der IBM Business Consulting Services war vor allem der effektiven Zusammenarbeit aller Beteiligten zu verdanken: So konnte in enger Kooperation mit SAP die Standardfunktionalität entscheidend erweitert werden. Dank der frühen Einbindung der Endnutzer entstand eine praxistaugliche Anwendung, die sich auch weiterhin in unterschiedlichen Einsätzen im Feld bewähren wird.



IBM Deutschland GmbH  
70548 Stuttgart  
**ibm.com/de**

IBM Österreich  
Obere Donaustraße 95  
1020 Wien  
**ibm.com/at**

IBM Schweiz  
Bändliweg 21, Postfach  
8010 Zürich  
**ibm.com/ch**

Die IBM Homepage finden Sie unter:  
**ibm.com**

IBM, das IBM Logo, das e-Logo und **ibm.com** sind eingetragene Marken der IBM Corporation. On Demand Business und das On Demand Business Logo sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Marken anderer Hersteller sein.

SAP, das SAP Logo, mySAP und alle anderen hier genannten SAP Produkte sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.

© Copyright IBM Corporation 2005  
Alle Rechte vorbehalten.

IBM Form GK12-4012-00 (03/2005)