

Auf *Papier* geht nichts mehr

Systeme für das Workforce Management werden unverzichtbar

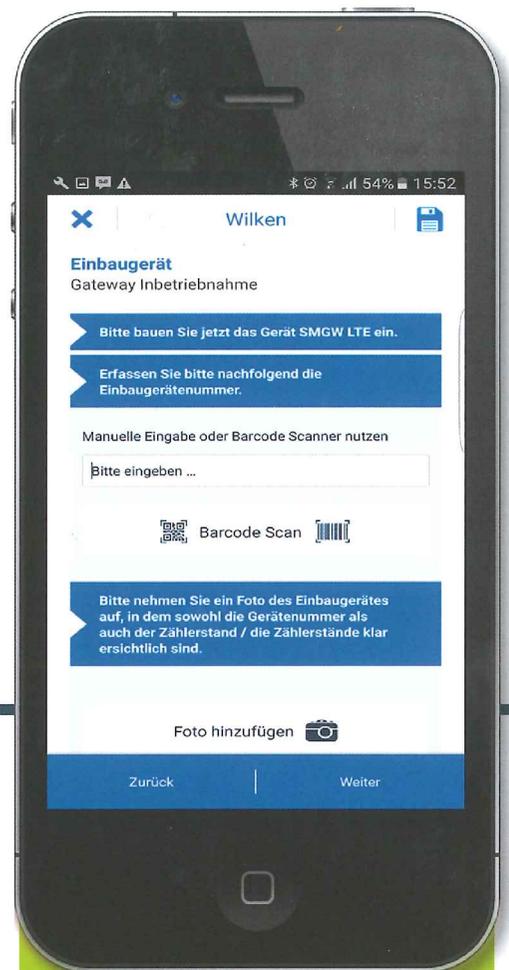
Noch gibt es Versorgungsunternehmen, bei denen der Block mit Berichtsbögen auf Papier zur festen Ausstattung für die mobile Erfassung von Daten gehört. Andere setzen auf mobile Systeme, die erst synchronisiert werden, wenn die Monteure zurück ins Haus kommen. Mit dem Start des Rollouts der intelligenten Messsysteme (iMsys) sind derartige Vorgehensweisen jedoch endgültig obsolet, meint Stefan Granacher, Produktmanager Versorgungswirtschaft bei der Wilken Software Group. Ohne ein Werkzeug für das mobile Workforce Management wird diese Herausforderung nach seiner Überzeugung nicht zu meistern sein. Wilken stellte zur diesjährigen E-world eine entsprechende Lösung vor.

Für eine Einführung von Workforce Management-Systemen spricht schon die schiere Menge der Installationen, die mit dem Start des iMsys-Rollouts auf die Versorgungsunternehmen zukommen wird. Konnte ein klassischer Ferraris-Zähler dank Stichprobenverlängerung oftmals mehr als 50 Jahre im Netz verbleiben, sind die Austauschzyklen bei den neuen Messsystemen und digitalen Zählern deutlich kürzer. Sie werden im Schnitt alle sechs bis acht Jahre ausgetauscht, was allein schon die Zahl der Montagevorgänge gegenüber dem analogen Zeitalter vervielfachen wird. Hinzu kommt die Verschärfung der Situation durch die Festlegungen des Messstellenbetriebsgesetzes, dass innerhalb eines Zeitraums von drei Jahren mindestens zehn Prozent der ausrollenden intelligenten Messsysteme instal-

liert sein müssen. Wird diese Quote nicht erreicht, ist diese Aufgabe zwingend auszuschreiben und die Rolle des grundzuständigen Messstellenbetreibers geht dem betroffenen Versorgungsunternehmen verloren – was sicherlich jeder Netzbetreiber vermeiden möchte.

Zeitkritischer Prozess

Auch der Prozess der Installation der intelligenten Messsysteme selbst ist ohne mobile Unterstützung durch entsprechend ausgelegte Systeme kaum noch abzubilden. Zwar können die iMsys theoretisch vorkonfektioniert werden. Doch oft kann erst am Zählerplatz die Einbausituation vollständig bewertet werden. Deswegen wird die Konfektionierung in vielen Unternehmen bei der Installation vor Ort vorgenommen werden. Dies bringt jedoch mehrere Herausforderungen mit sich: Der digitale Zähler als Messeinrichtung und das Gateway werden zunächst als separate Systeme in den Verteilerschrank eingebaut. Erst wenn das Gateway über den Gateway-Administrator entsprechend konfiguriert und mit den notwendigen Sensor-, Kommunikations- und Auswerteprofilen ausgestattet worden ist, dürfen und können die beiden Geräte miteinander kommunizieren. Erst dann werden die aktuellen Messdaten vom digitalen Zähler an das Gateway übergeben und dort korrekt gespeichert und mit einem Zeitstempel versehen. Das Gateway übernimmt dann den Versand an die vorher definierten Marktpartner und deren Mess-



Die komplexen Prozesse beim Einbau der intelligenten Messtechnik sollten digital unterstützt werden.

daten-Management. Die Zeit zwischen der Installation und dem sogenannten Pairing zwischen Zähler und Gateway muss möglichst kurzgehalten werden, denn in dieser so genannten „Pairing-Lücke“ werden die Verbrauchsdaten durch das Gateway nicht korrekt verarbeitet. Zwar kann der in diesem Zeitraum angefallene Verbrauch an Energie theoretisch rekonstruiert werden, doch die Verfahren dafür sind aufwendig.

Die wesentliche Voraussetzung, um die Pairing-Lücke möglichst kurz halten zu können, ist die Echtzeitübermittlung der Daten vom Monteur bis hin zum Gateway-Administrator. Der Prozess der Konfiguration wird vom Monteur vor Ort am Zählerkasten gestartet. Er sendet die Daten online über sein Smartphone an das Workforce Management-System, das dann die Verteilung der Daten an den Gateway-Administrator und das Meter Data Management-System übernimmt. Auf diese Weise kann die komplette Inbetriebnahme vollständig digital innerhalb von wenigen Minuten abgeschlossen

werden, die Pairing-Lücke wird hierdurch minimiert und die Stammdatenqualität erhöht.

Integration externer Partner

Viele Netzbetreiber werden als grundzuständige Messstellenbetreiber die eigentliche Installation der Geräte nicht selbst übernehmen, sondern an externe Dienstleister auslagern. Dadurch entsteht eine weitere Herausforderung für den Rollout. Denn wenn diese externen Partner eigene Lösungen für das mobile Workforce Management einsetzen, müssen für jedes dieser Systeme entsprechend performante Echtzeitschnittstellen programmiert werden, da der Prozess ansonsten nicht lückenlos digitalisiert

abgewickelt werden könnte. Abhilfe schaffen hier cloudbasierte Lösungen wie das Wilken Workforce Management. Hier können Versorgungsunternehmen problemlos für jeden externen Partner eigene Mandanten im gleichen System aufsetzen. Diese Mandanten stehen sofort zur Verfügung, müssen also nicht großartig konfiguriert und angepasst werden. Auf diese Weise wird auch der Wechsel zu einem neuen Dienstleister ausgesprochen einfach.

Korrekte Abfolgen

Egal ob der Rollout mit eigenem oder fremdem Personal umgesetzt wird, kommt es auch darauf an, dass der Installationspro-

zess korrekt umgesetzt wird. Die einzelnen Schritte sind in der richtigen Reihenfolge abzuarbeiten, insbesondere auch beim Austausch von digitalen Messeinrichtungen und intelligenten Messsystemen. Dafür muss ein Workforce Management den Installateur vor Ort aktiv unterstützen. Denn dieser verfügt nicht immer über Expertenwissen. Eine einfache „Checklisten-Funktion“ reicht hier deswegen keinesfalls aus. Nötig ist vielmehr eine Prozesssteuerung, über die sichergestellt wird, dass der Monteur jeden Arbeitsschritt nacheinander korrekt ausführt. Checklisten können dabei zusätzlich unterstützen, aber nur, wenn sie dezidiert einzelnen Prozessschritten zugeordnet sind.

Sicherheit beim Workforce Management

Drei Fragen an Eberhard Macziol, Geschäftsführung Wilken GmbH:

Sicherheit hat beim iMsys-Rollout oberste Priorität. Gleichzeitig kommunizieren jedoch beim Workforce Management die mobilen Geräte direkt und in Echtzeit mit den operativen Systemen. Wie sorgen Sie hier für eine sichere Anbindung?

Das Wilken Workforce Management verfügt hier über verschiedene Mechanismen: Die Daten der Lösung werden im nach ISO 27001 sowie TÜV Level 3-zertifizierten Wilken Rechenzentrum gehalten. Die Datenkommunikation im Internet und über Mobilfunk erfolgt immer über zertifizierte Verschlüsselungsverfahren, so dass die Daten „unterwegs“ nicht abgegriffen werden können. Darüber hinaus werden die Daten auf den mobilen Endgeräten in einer eigenen und verschlüsselten Datenbank nur solange gespeichert, bis diese zum Server synchronisiert wurden. Anschließend werden sie auf dem Endgerät gelöscht. Der Austausch der Daten erfolgt, sobald das mobile Gerät eine Online-Verbindung hat. Sollte es verloren gehen oder gestohlen werden, sind auf diese Weise keinerlei sensible Informationen mehr auf dem Gerät verfügbar.

Im Unterschied zu anderen Softwarehäusern bieten Sie Ihr Workforce Management als reine Cloud-Lösung an. Was hat das für Vorteile?

Das System kann sehr schnell in Betrieb genommen werden und alle Fragen der sicheren Anbindung sind

von vornherein gelöst. Neue Partner werden als eigener Mandant aufgesetzt und können anschließend sofort mit dem System arbeiten. Dies ist überhaupt einer der größten Vorteile einer Cloudlösung: Sie kann einfach benutzt werden, ohne dass man sich mit Fragen der Installation, der Administration, der IT-Infrastruktur oder Sicherheitsfragen und Backups herumschlagen muss.

Stichwort Integration: Ist das bei Cloud-Lösungen ein Problem?

Ganz und gar nicht. Das Wilken Workforce Management unterstützt alle mobilen Prozesse bei Ablesung, Gerätewechselmanagement, Hausanschlüssen, Betrieb, Störungsmanagement, Instandhaltung oder Sperrung/Inkasso. Die Datenflüsse zu den operativen Systemen laufen dabei integriert und ohne Systembrüche – in erster Linie natürlich mit Anwendungen wie dem Gerätemanagement und der Kundenakte, aber auch in Systeme wie Abrechnung, Rechnungswesen oder Materialwirtschaft. Dabei geht es nicht nur um strukturierte Daten wie Arbeitszeiten oder verbrauchte Materialien. Auch unstrukturierte Daten wie Fotos können mobil erfasst werden. Zudem fließen alle Informationen auch in unser Kundeninformations-Cockpit KIC, so dass wir hier zu jedem Kunden eine komplette Kundenakte haben, in der auch die relevanten mobil erfassten Informationen abgefragt sind.



Foto: Wilken Software Group

Eberhard Macziol, Geschäftsführer bei Wilken, setzt bei mobilen Lösungen auf die Cloud.

Kontakt: Wilken Software Group, Stefan Granacher, 89081 Ulm, Tel. 0731 965 00, stefan.granacher@wilken.de