



„Die zentrale Disposition unserer Techniker über die Graphische Plantafel optimiert die Außendienst-Auslastung und fördert gleichzeitig den Prozess der Integration verschiedener Außendienste.“

Thorsten Kahl, Chef-Disponent, HEW

AUF EINEN BLICK

Zusammenfassung

Die Hamburgische Electricitäts-Werke AG (HEW) hat mit Unterstützung von SAP Consulting die Steuerung ihres Kundendienstes auf die Basis einer einheitlichen Dispositionslösung gestellt und damit die Außendienstauslastung deutlich verbessert.

Internetadresse

www.hew.de

Die wichtigsten Herausforderungen

- Ablösung von Eigenentwicklungen für die Disposition und Bündelung der Außendienststeuerung für alle Auftragsarten in einem Tool
- Umsetzung unternehmensspezifischer Anforderungen hinsichtlich zusätzlicher Funktionen und individualisiertem Oberflächen-design

Projektziele

- Effizienz im Kundendienst steigern
- Kundenservice verbessern
- Kosten senken

Lösungen und Services

Beraterlösung Graphische Plantafel zur Technikereinsatzplanung im Umfeld von SAP for Utilities

Entscheidung für SAP

- Integration in vorhandene SAP-Umgebung
- Zukunftssichere SAP-Technologie
- Wirtschaftlichkeit

Highlights der Implementierung

- Aufbau eines Workforce-Management-Systems zur Unterstützung aller Außendienstprozesse
- Integration der Außendienst-Disposition in das SAP-Umfeld
- Schnellerer Projekterfolg aufgrund der umfassenden Erfahrungen der SAP-Berater

Hauptnutzen für den Kunden

- Verbesserte Ausschöpfung vorhandener Ressourcen durch gezieltere Zuordnung von Aufträgen an Außendienstmitarbeiter
- Reduzierung von Wegezeiten durch höhere Transparenz
- Effizienzsteigerung durch zielgerichteter Zusammensetzung von Teams
- Kostenreduzierungen durch gestraffte durchgängige Prozesse
- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch beschleunigte Reaktionszeiten
- Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit dank besserer Einsatzsteuerung

Implementierungspartner

- SAP Consulting
- Vattenfall Europe Information Services

Vorhandene Systemlandschaft

SAP R/3, SAP for Utilities

Endanwender

ca. 80

HAMBURGISCHE ELECTRICITÄTS-WERKE AG

HEW optimiert mit der SAP-Beraterlösung Graphische Plantafel den Außendienst-Einsatz

Rund eine Million Hamburger erhalten ihren Strom über das 20.000 Kilometer lange Leitungsnetz der HEW. Fast 400.000 Wohneinheiten versorgt der marktführende Energiedienstleister an der Elbe darüber hinaus auch mit Fernwärme. Die HEW ist Teil der europäischen Vattenfall-Gruppe und eine 100-prozentige Tochter der Vattenfall Europe AG.

„Service-Check“-Testsieger

Auf Kundennähe mit qualifizierter Beratung und zuverlässigem Service legt man in Hamburg großen Wert. Nicht von ungefähr ging die HEW erst jüngst als Testsieger aus einem „Service-Check“ bei 15 Energieversorgungs-Unternehmen in Deutschland hervor. Das hat wichtige Gründe. Einer davon ist das stetige Streben nach mehr Qualität und Effektivität, um sowohl eine hohe Kundenzufriedenheit als auch operative Wirtschaftlichkeit zu gewährleisten.

Auf diesem Weg bringt der Einsatz der Graphischen Plantafel für die Steuerung des Technikereinsatzes die HEW einen beträchtlichen Schritt nach vorn. Dabei handelt es sich um eine SAP-Beraterlösung. Sie wurde von HEW zusammen mit SAP Consulting auf die spezifischen Bedürfnisse des Energiedienstleisters ausgerichtet und in Zusammenhang mit der

Umstellung der Abrechnungslösung von SAP® R/2® RIVA auf SAP for Utilities eingeführt. Das Ergebnis ist ein Tool für die zentrale Disposition des HEW-Kundendienstes, das sich mit seiner Leistungsfähigkeit als ein wesentlicher Baustein für mehr Wettbewerbsfähigkeit in den dynamischen Energiemärkten beweist.

Für den Chef-Disponenten Thorsten Kahl sieht die Dispositionswelt rund um die Beseitigung von Störungen, Beanstandungen und die Montage von Zählern seit dem Produktivstart der neuen Lösung im April 2004 anders aus. Die Zeiten hoher Fahrzeitanteile durch fehlende Übersicht in der Disposition sind vorbei. Ein Workforce-Management-System unterstützt alle den Außendienst betreffenden Prozesse und hilft, Aufträge auf dem schnellsten Weg in die Kundendienst-Organisation zu steuern. Die enge Integration mit SAP for Utilities gewährleistet zudem einen nahtlosen Fluss aller auftragsrelevanten Daten.

Auf einen Blick im Bild

An die Stelle von bisher nebeneinander agierenden Dispositionstools ist eine einheitliche unternehmensweite Steuerung des Außendienstes mit zentralen Ansprechpartnern für die Kunden getreten. Mit der Graphischen Plantafel können die Disponenten auf einen Blick Auftragsstatus überwachen und erkennen, wer wo mit was beschäftigt ist und welche freien und geeigneten Ressourcen für die Erledigung anstehender Aufträge bereitstehen. Das hat positive Folgen: Die Auslastung im Außendienst

wird optimiert, überflüssige Wegezeiten entfallen und Qualifikationen und Anforderungen können bedarfsgerechter zusammengeführt werden. Damit sorgt die Graphische Plantafel bei HEW nicht nur für zeitnahe Transparenz und operative Effizienz, sondern unterstützt gleichzeitig die Zusammenlegung mehrerer Außendienste in einer neuen gemeinsamen Abteilungsstruktur.

Individuell zugeschnitten

Bevor es allerdings so weit war, stellte sich die Aufgabe, die als Beraterlösung von SAP bereitgestellten Standardfunktionen der Graphischen Plantafel auf die HEW-Belange auszurichten und um spezifische Funktionen zu erweitern. HEW entschied sich daher bei der Implementierung für die Zusammenarbeit mit SAP Consulting und konnte so entwicklungsnahe Know-how nutzen. Gemeinsam mit der HEW-IT und Vertretern der involvierten Fachbereiche wurde beispielsweise abweichend vom

Standard der Einstieg in die Techniker-Einsatzplanung über eine 3-stufige Abbildung der HEW-Organisationsstruktur gestaltet. Zusätzlich eingerichtete Auswahlfelder für Qualifikationen, die ein Techniker erfüllen muss, vereinfachen den Disponenten die Zuordnung von Aufträgen zu Mitarbeitern, die dafür am besten geeignet sind. Die Möglichkeit, Technikereinsätze nunmehr auch über mehrere Disponentenbezirke hinweg zu planen, schöpft weiteres Optimierungspotenzial aus.

„SAP Consulting haben wir kompetent im Projekt, flexibel in der Zusammenarbeit und zuverlässig in der Einhaltung von Planvorgaben für Termine und Kostenrahmen erlebt.“

Jens Berding, Leiter Zählendatenbereitstellung, HEW

„Entwicklungen hatten sehr gute Qualität“

Was SAP Consulting in diesem Zusammenhang beisteuerte, stieß an der Elbe auf eine durchgehend positive Resonanz: „Kompetent im Projekt, flexibel in der Zusammenarbeit und zuverlässig in der Einhaltung von Planvorgaben für Termine und Kostenrahmen“, findet Jens Berding, Leiter Zähldatenbereitstellung, der den Zusatzentwicklungen eine sehr gute Qualität bescheinigt. Damit bestätigte der Projektverlauf die Gründe, die HEW bei der Entscheidung für die Zusammenarbeit mit SAP Consulting geleitet hatten: Fachliches und technisches Know-how sowie umfassende Erfahrungen.

Mehr Mobilität mit SAP Mobile Asset Management

Gemäß dem grundsätzlichen HEW-Ziel, ausgesprochene Service-Orientierung mit hoher Wirtschaftlichkeit zu verbinden, sind in der Hansestadt mittlerweile weitere Maßnahmen auf den Weg gebracht worden, um den Kundendienst weiter zu verbessern. Die Weichen dafür wurden bereits bei der Implementierung der Graphischen Plantafel gestellt. Dabei geht es insbesondere um die Anbindung von SAP Mobile Asset Management for Utilities an die Plantafel.

SAP Mobile Asset Management erweitert das Leistungsfeld des Kundendienstes um eine mobile Komponente. Aufträge und Vorgänge sowie damit verbundene relevanten Daten können dann direkt übermittelt, geleistete Arbeitszeiten und verbrauchte Materialien auftragsbezogen zurückgemeldet und Ablesedaten direkt am Zählpunkt erfasst und übermittelt werden. Weil das alles im intelligenten Zusammenspiel von SAP for Utilities als zentraler Backend-Lösung, der Plantafel als Dispositions-Frontend und SAP Mobile Asset Management als mobilem Arm des Kundendienstes auf einheitlicher SAP-Basis abläuft, steht der weiteren Optimierung von Servicequalität und Wirtschaftlichkeit keine hemmende Schnittstelle im Wege.



**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a

69190 Walldorf

T 08 00/5 34 34 24 *

F 08 00/5 34 34 20 *

* gebührenfrei in Deutschland

T +49/18 05/34 34 24 **

F +49/18 05/34 34 20 **

** gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

www.sap.de/consulting

www.sap.de/utilities

Kostenloser Online Newsletter

www.sap.de/sapimfokus