



Effizientes Workforce Management für Österreichs größten Kombinetzbetreiber – Wie ein Pilotprojekt die Erfolgsgeschichte zweier Unternehmen beeinflusst

Der Kunde

Die Wiener Netze mit Sitz im schönen Wien sind Österreichs größter Kombinetzbetreiber und beliefern über zwei Millionen Kund*innen in Wien, Teilen Niederösterreichs und des Burgenlands mit Strom, Gas, Fernwärme und Telekommunikation. Als Teil der Wiener Stadtwerke sind die Wiener Netze zu 100 Prozent Eigentum der Stadt Wien.

Die circa 2.400 Mitarbeitenden sind für ein Leitungsnetz von 28.500 km (20.500 km Stromnetz, 4.700 km Gasnetz, 1.250 km Fernwärmenetz, 2.200 km Telekommunikationsnetz) verantwortlich, was ungefähr der Strecke Wien-Sydney-Wien entspricht.

„Mit 99,99 Prozent Zuverlässigkeit ist unser Energienetz eines der besten und sichersten auf der ganzen Welt.“
Wiener Netze GmbH, 2024

WIENER  NETZE

- Österreichs größter Kombinetzbetreiber: Wiener Netze mit Sitz in Wien
- 2.400 Mitarbeitende
- Versorgung von über 2 Millionen Kund*innen in Wien, Teilen Niederösterreichs und des Burgenlands mit Strom, Gas, Fernwärme und Telekommunikation

Workforce Management im Einsatz

Seit dem Jahr 2009 haben die Wiener Netze Workforce Management Systeme von reirewitz im Einsatz. Mittlerweile werden mit dem Workforce Management aures 1.6 Millionen Stromzähler und 600.000 Gaszähler von sieben Workforce Abteilungen (vier intern und drei extern) organisiert, daraus resultieren circa 1100 Aufträge pro Tag. 200 Mitarbeitende haben einen Zugang zu aures, davon sind einige als Tester im Produktivsystem aktiv, während weitere 150 Benutzer täglich mit der Software disponieren.

Im Bereich Strom werden alle Außendienst-Einsätze durch aures verplant (ausgenommen sind derzeit noch Massenablesungen); im Bereich Gas werden hauptsächlich IDEX-Termine (Termine aus den Energie-Markt-Prozessen – Einschaltung / Abschaltung / Ablesung) mit aures disponiert. Mit der Einführung von Smart Meter werden ca. weitere 2000 Aufträge pro Tag mit aures durch Dienstleister*innen im Auftrag der Wiener Netze disponiert.

Die Auftragsabarbeitung im Außendienst übernehmen 370 Außendienstmitarbeitende der Wiener Netze.

Wie alles begann

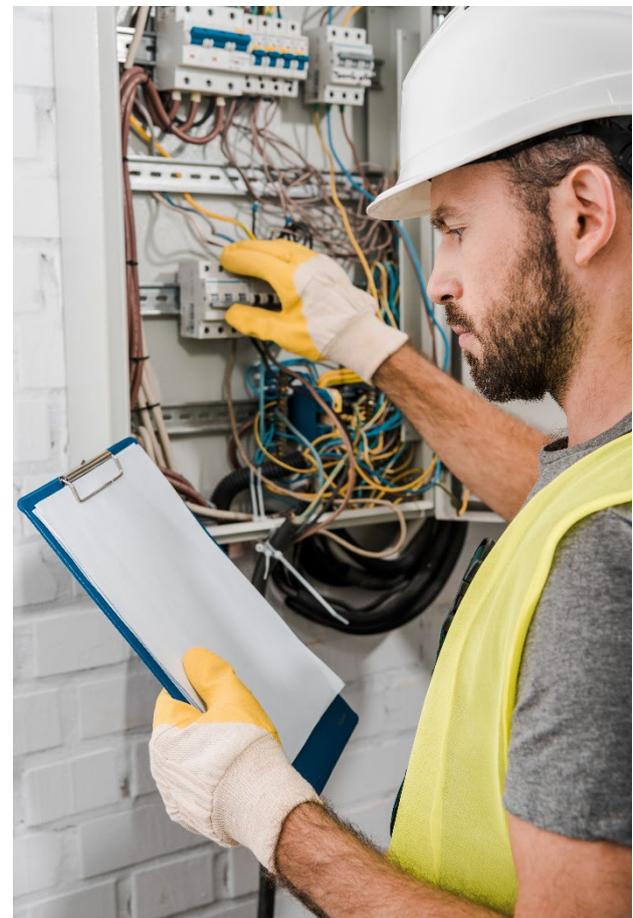
Durch die Öffnung der Energieversorgungsmärkte für den Wettbewerb war es für Kund*innen kein Problem mehr, ihren Energieanbieter zu wechseln. Den daraus resultierenden massiven Kundenwechsel und den dadurch entstandenen Konkurrenzkampf, zusammen mit einem gewachsenen Aufgabengebiet durch die Liberalisierung, nutzten die Wiener Netze zum Neudenken.

Aus diesem Grund machten sie sich im Jahr 2009 auf die Suche nach einem Workforce Management System.

Gewünscht war eine Lösung, mit der mehrere Zielgruppen zufrieden serviert werden können. Von den verschiedenen Dispositions-Abteilungen über die Montage bis hin zur Administration und Verwaltung. Damit wurde es notwendig unterschiedliche Berechtigungen und Zuständigkeitsbereiche zu definieren oder den Mitarbeiter*innen abweichende Qualifikationen und anzufahrende Gebiete zuzuweisen.

Die Disposition sollte durch eine einfachere und vor allem digitale Methode zum Disponieren entlastet werden - weg von der Zettelwirtschaft.

Sehr viele Tätigkeiten passierten auf Papier. Auftragslisten wurden ausgedruckt und dem Mitarbeiter*innen mitgegeben. Diese haben die Aufgabe erledigt und die auf Papier vermerkten Auftragsdetails wieder an die Disposition zurückgegeben, nur damit dort die erfassten Informationen wieder manuell ins SAP eingetragen wurden. Waren die handgeschriebenen Zettel einmal unterwegs, konnte nicht gut nachvollzogen werden, wer, wann und wo den Auftrag ausführte. Es fehlte die Übersicht.



Auch der manuelle Prozess, der hinter dem Verfassen von Kund*innen-Anschreiben steckte, sollte mit Hilfe des Workforce Managements entscheidend verbessert werden.

Darüber hinaus sollten die Monteur*innen weniger Wegstrecke zurücklegen und gleichzeitig mehr Aufträge abarbeiten können. Dabei war es wichtig, eine gleichmäßige Auftragsverteilung auf die Mitarbeitenden zu erreichen.

Ein weiterer entscheidender Punkt war es, die Servicequalität für Kund*innen zu verbessern. Die Bereitschaft, beispielsweise für einen Zählerwechsel einen Urlaubstag zu nehmen, sank stetig. Kund*innen sollten zukünftig exakte Termine angeboten bekommen.

Außer den bereits genannten Anforderungen war es für die Wiener Netze wichtig, dass ein neues System ein breites Spektrum an Auswertungsmöglichkeiten schafft.

Mit diesen Punkten im Gepäck wurde die Ausschreibung für die Suche nach einem Ressourcenplanungstool veröffentlicht.

Wenn die Ressourcen für die Ressourcenplanung fehlen

„Meines Wissens war der erste Kontakt zu reiwitz schon im Jahr 2000 auf einer Messe der Branche. Im Jahr 2008 war ich noch für den Bereich Mobility im Zählerwesen zuständig. Im Zuge der Umstrukturierungen im Zählerwesen der Wiener Netze übernahm ich auch die Umstellung auf ein neues Workforce Management System. Das Thema hat mich bereits davor sehr interessiert, umso mehr freute ich mich, als ich die Umstellung weiter vorantreiben konnte“, so Stefan Rado, heute technischer Referent und Servicemanager für Workforce Management bei den Wiener Netzen.

Ein Weg mit Hindernissen

Die Entscheidung der Wiener Netze für das Workforce Management von reiwitz fiel, weil die Software alle Anforderungen zu erfüllen versprach und die Wiener Netze als Pilotkunde die Entwicklung der Software entscheidend mit beeinflussen konnten.

Das Workforce Management System von reiwitz steckte damals noch in den Kinderschuhen. Die Entwicklung war in vollem Gange und die Wiener Netze kamen als Neukunde genau zur richtigen Zeit, um die Software anhand von echten Kunden*innen-Anforderungen voranzutreiben.

Der Produktivgang erfolgte bereits im Jahr 2010, sodass mit der Lösung nedas gearbeitet werden konnte. Allerdings gab es fortlaufend Weiterentwicklungen, Anpassungen und auch Herausforderungen, die erfolgreich gemeistert werden mussten, sodass das Projektabschluss erst 2012 erfolgte.



„Die lange Zeit von Bestellung bis Projektabschluss lag sowohl an uns, da wir als größter Kombinetzbetreiber im deutschsprachigen Raum eine eierlegende Wollmilchsau suchten, als auch an reisewitz, welche in die Software noch viel Entwicklungsaufwand stecken mussten, um diese für uns passend zu machen. Der ursprüngliche Plan, die Turnusablesung mit nedas abzuarbeiten, wurde dann auch wieder verworfen, da das System das damals noch nicht leisten konnte.“, berichtet Stefan Rado.

Trotzdem gaben die Projektverantwortlichen auf beiden Seiten nicht auf und man konzentrierte sich darauf, Abschaltungen, Zählertausch und Sonderablesungen mit dem Workforce Management von reisewitz zu organisieren.

„Diese sehr enge Kooperation zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer führte so zu einem zufriedenstellenden Ergebnis auf beiden Seiten“, stellt Stefan Rado fest.

Vom Workforce Management zu aures – mehr Herausforderungen und zahlreiche Möglichkeiten

Nach dem Wechsel innerhalb des Unternehmens übernahm Stefan Rado den Posten des Servicemanagers für das Workforce Management (2015). Kurz vorher wurde von dem Workforce Management auf die neue Software von reisewitz, „aures“, umgestellt und seitdem wurde in „enger Zusammenarbeit mit der Firma reisewitz sehr viel bewegt, verändert und verbessert“, so Stefan Rado.

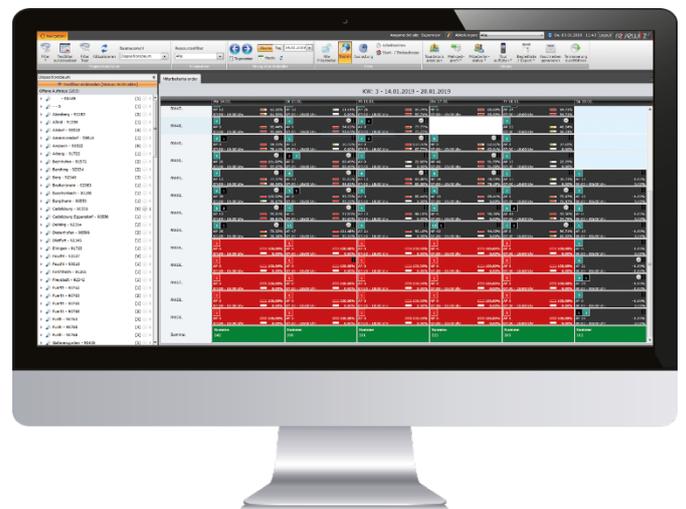
Die Anbindung an bestehende Systeme war kein Problem, es wurde einmal definiert, wie die Schnittstelle aussieht und welche Felder/Inhalte enthalten sein sollten. Anschließend begann die Entwicklung und es ging voran.

„Als ehemaliger Monteur und aufgrund meiner langjährigen Tätigkeit in der IT, die ich fast 25 Jahre innehatte, kenne ich beide Seiten und weiß, was bei der Verplanung besonders wichtig ist“, ergänzte Stefan Rado weiter.

Die Highlights – von optimaler Terminkoordination bis hin zum papierlosen Arbeiten

Für die Wiener Netze hat die Software mehrere Highlights. Zum einen ist es der Terminservice. „Ohne diesen Terminservice könnten wir die vielen Terminanfragen unserer Kund*innen, die wir jeden Tag haben, nicht so effektiv umsetzen. Kund*innen-Termine/-Wünsche/-Anforderungen können ganz einfach koordiniert und angepasst werden. Die Informationen darüber werden automatisch über die Terminschnittstelle zwischen SAP und Workforce Management System hin und her geschickt.

„Zum anderen ist die grafische Disposition mit der Karte unseres Verteilnetzgebietes in Wien sowie in Teilen Niederösterreichs und Burgenland eines unserer am liebsten genutzten Möglichkeiten, die in aures für die Disposition zur Verfügung stehen“, führte Herr Rado aus.



Dabei werden vorhandene Aufträge per Drag&Drop in die Kartenansicht von aures verschoben. Dort ist graphisch leicht zu erkennen, ob Aufträge räumlich beieinander liegen. Diese können in der Karte direkt ausgewählt und direkt zu einem/r Mitarbeiter*in des Außendienstes disponiert werden.

„Unsere Monteur*innen erhalten die Aufträge nicht mehr in Papierform, sondern digital. Zusätzlich ist in der Disposition der Status des Auftrags und auch die Zuordnung auf den jeweiligen Mitarbeitenden jederzeit nachvollziehbar. Hinzukommt, dass der Automatismus der wöchentlichen Verteilung und täglichen Verdichtung von Aufträgen in den letzten zwei Jahren immer besser geworden ist und das nicht zuletzt dank der guten Zusammenarbeit mit reisewitz. Von beiden Seiten waren die Anforderungen sehr hoch, eine realisierbare Mitte zu finden verlangte gute Kooperation. Es war ein langwieriger Prozess, den wir erfolgreich gemeistert haben“, so Stefan Rado.

Was erreicht wurde und wie die Zusammenarbeit läuft

Die Zettelwirtschaft gehört der Vergangenheit an. Heute ist mit aures einwandfrei nachvollziehbar, welcher Mitarbeitende welche Aufträge ausführt.

Durch die Routenoptimierung in aures konnten die Wiener Netze die gefahrenen Kilometer deutlich reduzieren und effizienter auslasten, wodurch sie als Unternehmen personell und finanziell profitieren.

Die Anforderungen für Erweiterungen und Anpassungen in aures, zum Beispiel bei der Smart Meter-Umstellung, werden schnell und vor allem kostengünstig von reisewitz umgesetzt.

„Das Einzige, was aus meiner Sicht noch besser werden könnte, ist die Anpassbarkeit der Reportingfunktion in aures. Ich habe mittlerweile gute Wege gefunden, die vorhandenen Möglichkeiten optimal für uns zu nutzen, allerdings würde ich eine vorab Filterfunktion im Reporting sehr hilfreich finden“, so Stefan Rado.

Aus Sicht der Wiener Netze ist aures ein System, das strukturiert aufgebaut, nahezu selbsterklärend ist und ohne großen Schulungsaufwand zum Disponieren eingesetzt werden kann. Für tiefere Prozesse ist allerdings etwas mehr Einarbeitung notwendig.

Sowohl für die Wiener Netze als auch für reisewitz war und ist die Zusammenarbeit konstruktiv und ergebnisorientiert.

Was bei der Einführung eines Workforce Management Systems sinnvoll ist

Für alle, die ein Workforce Management einführen, um ihre Prozesse zu optimieren, hat Stefan Rado die Empfehlung, dem Automatismus zu vertrauen und ihn zu zulassen.

„Es gibt immer mal wieder Planungen, die für das menschliche Auge des Außendienstmitarbeiters oder des Disponenten nicht logisch wirken, aber einfach effizienter sind als die manuelle Verplanung.

Außerdem empfehle ich, die direkte Anbindung an die mobile App. So lässt sich der Auftragsstatus viel besser nachvollziehen. Zudem können nicht ausführbare Aufträge direkt an den Innendienst zurückgegeben werden, um neu disponiert zu werden und entstandene Freiräume lassen sich durch Poolaufträge füllen“, so Stefan Rado abschließend.

reisewitz 

Kontaktieren Sie uns

Reisewitz GmbH & Co KG

Am Vorderflöß 20A

D-33175 Bad Lippspringe

T: +49 52 52 / 200 90-0

E: service@reisewitz.com

www.reisewitz.com

