

netzpraxis

Magazin für Energieversorgung – Planung • Bau • Betrieb • Service



Energieversorgung Halle Netz managt Netzbetrieb mit TINA

Netzprozesse clever in Schwung bringen

Komplexe Geschäftsprozesse vereinfachen und die Digitalisierung vorantreiben – dieses Ziel verfolgt Halle Netz sowohl strategisch als auch operativ. Deshalb setzt das sachsen-anhaltinische Unternehmen seit 2011 auf die Prozessmanagement-Lösung TINA der CURSOR Software AG. Die Software ist Taktgeber für zahlreiche Workflows und unterstützt den VNB dank ausgefeilter Gestaltungsmöglichkeiten, App-Integration und Geoanalyse. Dies führt zur deutlich besseren Bewältigung der steigenden gesetzlichen Vorgaben.

Die Energieversorgung Halle Netz GmbH ist Betreiber des Strom-, Erdgas- und Fernwärmenetzes der Stadt Halle. Rund 330 Mitarbeiter sorgen täglich für einen reibungslosen und sicheren Netzbetrieb. Als softwaretechnischer Dreh- und Angelpunkt maßgeblich verantwortlich ist ein Tandemverbund aus dem Energielogistiksystem BelVis der Aachener Kisters AG und TINA aus dem Hause CURSOR. Basis für TINA ist ein leistungsfähiges Prozessmanagement auf Grundlage einer weitverbreiteten Customer-Relationship-Management-Anwendung, kurz CRM.

TINA bildet gesamte Prozesskette ab

»Als stammdatenführendes System ermöglicht uns die CURSOR-Lösung die Abbildung der gesamten Prozesskette – vom Hausanschlussverfahren über die Geräteverwaltung bis hin zum Netznutzungsmanagement. Automatisierte Workflows führen die Mitarbeiter Schritt für Schritt durch die Prozesse. So können wir gleich zwei Fliegen mit einer Klappe schlagen und sowohl Fehler vermeiden als auch Zeit einsparen«, erläutert Ralf-Gerwald Dölle, Sachgebietsleiter Energiedatenmanagement.

Mobiles Management von Aufträgen

Ideal ist, wenn für die Mitarbeiter jederzeit und überall Zugriff auf die Geschäftsprozesse möglich ist. Dies wurde über die für Smartphone und Tablets optimierte CURSOR-App erreicht, mit der das mobile Management von Aufträgen im Zähl- und Messwesen problemlos möglich ist. Ein besonderer Clou: die Verknüpfung der Geoanalyse-Funktion und der Liegenschaften. Über die grafische Darstellung per digitaler Landkarte kann der Disponent auf den ersten Blick erkennen, ob, wo und welche Geräteaufträge zu erledigen sind. Im Anschluss kann er für die Monteure eine optimierte Route planen, damit diese Zeit und Geld einsparen und zugleich möglichst klimaschonend unterwegs sein können.



Rund 330 Mitarbeiter sorgen täglich für einen reibungslosen und sicheren Netzbetrieb bei Halle Netz

Die übersichtliche Darstellung per Multiboard und Pivot-Kachel erleichtert gleichermaßen die Auftrags-Koordination.

Sprechen statt schreiben: Sprachsteuerung bringt Effizienz

Mit der integrierten Sprachsteuerung können Techniker unkompliziert Kunden- oder Montageberichte zu den Aufträgen diktieren und beispielweise den Zählerwechsel direkt im CRM mit einem Foto dokumentieren. Die Informationen werden direkt an TINA übertragen und sorgen für schnellere Reaktionszeiten sowie optimierte Arbeitsabläufe. Die Verschlüsselung sorgt für eine sichere Verbindung. »Ist vor Ort mal keine Internetverbindung vorhanden: kein Problem. Die neue Favoritenfunktion ermöglicht das Arbeiten im Offline-Modus. Dazu markieren unsere Mitarbeiter die gewünschten Datensätze als Favorit, sodass diese im Gerätespeicher verschlüsselt abgelegt werden und zur Weiterverarbeitung bereitstehen, sobald erneut eine Internetverbindung besteht«, berichtet Dölle.

Infoboards und Cockpits informieren auf einen Blick

Dabei profitieren die Nutzer von der einfachen Navigation in den CRM-Clients: Favoriten, die die Anwender gewählt haben, finden sie sofort auch in ihrer App. Gleich-

zeitig werden über die App ihre im CRM-System eingestellten Informationsgrafiken überall eingebildet. Damit haben alle Mitarbeiter des Unternehmens die Kennzahlen immer im Blick und profitieren von mehr Transparenz. »Auch die Administration der CURSOR-App ist simpel, denn sie erfolgt zentral. Eine Basis-Konfiguration kann der Administrator mühelos an alle Nutzer verteilen. Auch der weitere Konfigurationsaufwand ist leicht überschaubar, sodass die Nutzer ihre App eigenständig nach ihren Wünschen einrichten können«, betont Jürgen Heidak, Vorstand Software und Beratung bei CURSOR.

Dreh- und Angelpunkt von Hausanschlüssen und vielen weiteren Geschäftsprozessen

Doch TINA ist auch bei zahlreichen weiteren Geschäftsprozessen von Halle Netz der Dreh- und Angelpunkt. Das gilt auch für das Hausanschlussverfahren. Hier findet in der CRM-Lösung die Pflege der technischen Daten zu Netzanlagen, Speicher, Ladesäulen, Aktivitäten wie Wartungen/Kontrollen, Messprotokolle, Regler und Strömungssicherungen. Aufgrund automatisierter Workflows und Prozesse werden auch hier Fehler minimiert und Zeit gespart. »Der Workflow startet bei uns mit der Erfassung des jeweiligen Vorgangs

und führt über die Prüfung der Netzerweiterung, der Planung und Implementierung der technischen Daten bis zur Erstellung der Angebote und des Netzanschlussvertrages«, erklärt Dölle.

den die Verträge zu Lieferanten, Bilanzkreisverantwortlichen usw. administriert. Ein typischer Workflow wird initiiert, sobald ein Lief-

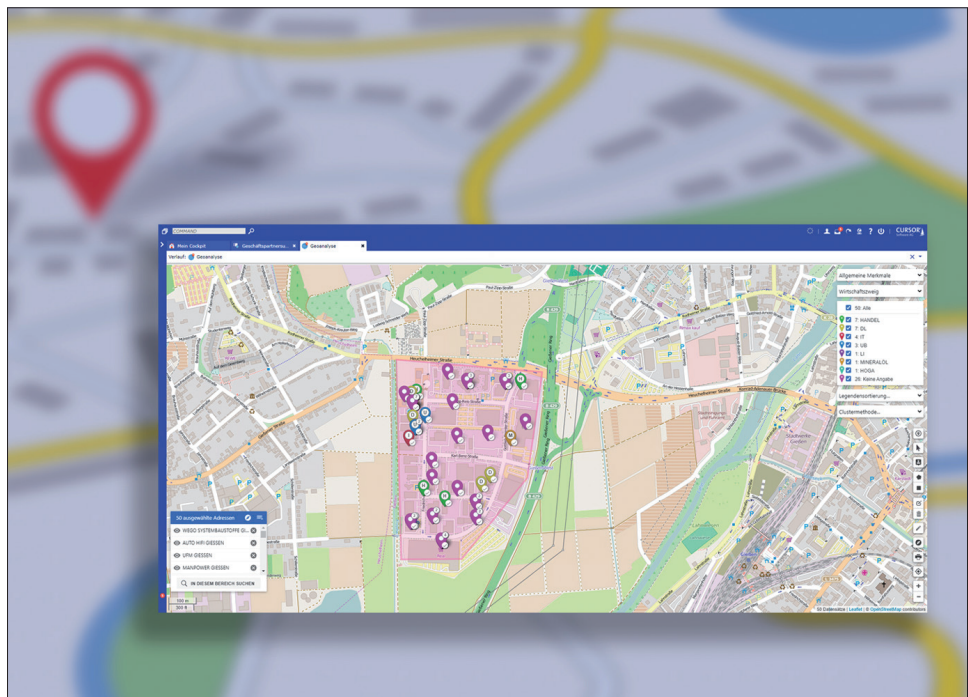
erant den Beginn, das Ende oder Änderungen einer Geschäftsbeziehung meldet. In diesem Fall startet TINA automatisch mit einer Prüfung bzw.

Integration mit SAP IS-U von besonderer Bedeutung

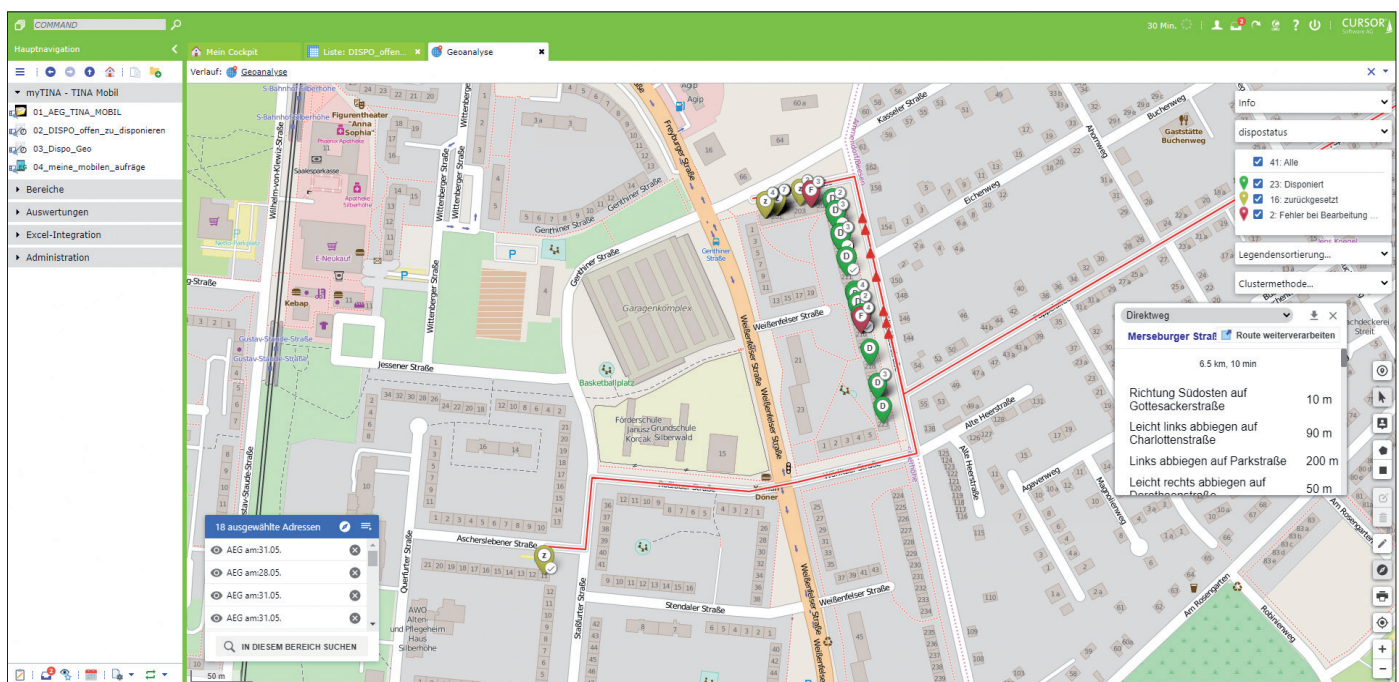
Nach dem Datenaustausch mit SAP gilt es, die Daten rund um die Bauausführung sowie weitere technische Informationen in TINA zu vervollständigen. Nach Buchung der tatsächlichen Kosten im SAP startet das CRM die technische Fertigmeldung. Es folgt das Einzeichnen der Änderungen im GIS und die Rechnungslegung an den Kunden im SAP. Nach Meldung des Zahlungseingangs aus SAP heraus gibt TINA den Hausanschluss zum Zählereinbau frei und versendet die kaufmännische Fertigmeldung an die Anlegbuchhaltung.

Stärken bei Netznutzungsmanagement ausspielen

Auch beim Netznutzungsmanagement spielt Halle Netz die TINA-Stärken voll aus. Denn im CRM wer-



Per Geoanalyse-Funktion lassen sich Partner, Kunden und Lieferanten auf einer digitalen Landkarte im CRM darstellen



Auch zu disponierende Aufträge sind für Techniker jederzeit im CRM einsehbar



*Ralf-Gerwald Dölle, Sachgebietsleiter Energiedatenmanagement bei Halle Netz (Bild links)
Jürgen Heidak, Vorstand Software und Beratung, CURSOR Software (Bild rechts)*

Identifikation des Rahmenvertrags, des Bilanzkreises, oder etwa der Markt- bzw. Messlokationen. Anschließend werden die An- bzw. Abmeldung und die Antwort an den Marktpartner automatisch zugeordnet. Danach werden ggf. die Verträge angepasst und die Vertragsänderung an IS-U gemeldet, wo der neue Vertrag aufgebaut bzw. eine Ablesung veranlasst wird. Weitere Workflows stehen beispielsweise für Änderungsmeldungen hinsichtlich des Jahresverbrauchs oder zur Massenverarbeitung, etwa bei maschineller Abgrenzung von Verträgen bei Lieferanten, Lieferanteninsolvenz oder Regelzonenänderung, zur Verfügung.

»Eine CRM-Lösung für alle Fälle«

Damit allerdings nicht genug. »Mit TINA managen wir außerdem die Geräteverwaltung (Erfassen der Gerätebewegung, Verwaltung der Zählpunkte, Eichfrist- und Messdrucküberwachung usw.) und die Wechselprozesse im Messwesen, steuern unser Installateursverzeichnis sowie die Anträge auf Inbetriebsetzung und Baustrom. Selbst

das Monitoring und Reporting organisieren wir über unser CRM-System, das sich uns als eine Art Lösung für alle Fälle entwickelt – gerade mit Blick auf die Umsetzung steigender gesetzlicher Vorgaben durch die Bundesnetzagentur«, zieht Dölle Bilanz.

Digitaler Wandel bietet Chancen

Heidak betont daher die Relevanz von CRM-Systemen als Digitalisierungstreiber: »In Zeiten des digitalen Wandels ist die Vernetzung von Systemen, Services, Organisationen, Kunden und Produkten bzw. Dienstleistungen gefragt. Für uns als CRM-Anbieter bedeutet das, die Abbildung der Kunden- und Netzprozesse sowie deren Einbindung in bestehende IT-Systeme reibungslos umzusetzen. Unsere Erfahrung über die Jahre hat gezeigt: Dafür braucht es eine digitale Plattform wie TINA, die sich mittels einer Vielzahl an Integrations- und Customizing-Möglichkeiten genauestens auf die Anforderungen von Netzbetreibern anpassen lässt.«

Mehr zu dem Thema erfahren Interessenten im Rahmen des

CURSOR CRM-Kongresses am 8. und 9. September 2021: www.crm-kongress.de

info@CURSOR.de

www.netzhalle.de

www.CURSOR.de



Jörn Kranich, M. A., Inhaber Kranich Plus, München