



## REFERENZ

# Stadtwerke Bielefeld

## Der Monteur ist heute selbstverständlich mobil

### Projektumfeld

Mit knapp 2.200 Mitarbeitern und 660 Millionen Euro Umsatz gehören die Stadtwerke Bielefeld zu den großen kommunalen Unternehmen in der Versorgungsbranche Deutschlands. Schon seit dem 19. Jahrhundert versorgen sie die Einwohner Bielefelds mit Strom, Gas und Wasser, seit den 50er Jahren kam auch die Fernwärme dazu. Gerade dieses breite Portfolio war einer der Gründe dafür, dass sich das Unternehmen nicht Hals über Kopf in die mobile Instandhaltung stürzte.

### Projektanforderungen & Projektziele

„Es gab in dieser Zeit einige Unternehmen, deren Projekte gescheitert sind, weil sie zu viel auf einmal wollten. Deswegen haben wir uns ganz bewusst dafür entschieden, über kleine Pilotprojekte in ganz unterschiedlichen technischen Bereichen auszuprobieren, welcher Weg für uns der richtige ist“, beschreibt Stephan Lemkemeyer, verantwortlich für die Einsatzsteuerung und DV-Koordination bei den Stadtwerken Bielefeld, die Ausgangssituation. Dazu wurden zunächst auch einmal die grundsätzlichen Anforderungen an die Lösung genauestens definiert. Neben der „Wirtschaftlichkeit und Wirksamkeit“ standen dabei vor allem auch die Aspekte „Optimierung der Ablauforganisation“, „Ergonomie“ und „Informationsabdeckung“ im Fokus.

„Wir wollten ein System, das sich nahtlos in die Unternehmensprozesse integriert und alle Aufgaben rollengerecht unterstützt. Schließlich ist die Wartung eines Schiebers im Wasserwerk etwas anderes als die einer Trafostation oder einer Gasanlage“, umreißt Stephan Lemkemeyer die Herausforderungen. Sämtliche verfügbaren Ressourcen sollten transparent gemacht werden, um sie so effizient wie möglich einsetzen zu können, Anlagen nur dann repariert oder gewartet werden, wenn dies tatsächlich nötig ist. Die dafür benötigten Daten und Informationen sollten jeweils dort verfügbar sein, wo sie gebraucht werden. Und schließlich musste die Arbeits- und Einsatzsteuerung zentral über nur ein System erfolgen. „Aus allen diesen Vorgaben entwickelten wir ein ‚Drei-Säulen-Modell‘, das bis heute die Grundlage für unsere mobile Instandhaltung ist: Es besteht aus den Komponenten ‚Mobile Datenerfassung MDE‘, ‚Zustandsmanagement ZMS‘ und der ‚Ressourcenplanung und -steuerung RPS‘. Die gemeinsame Datenbasis ist das SAP-System“, fasst er das Konzept zusammen.

### AUFGABE / ZIEL

- Optimierung der Ablauforganisation in der Instandhaltung
- Nahtlose Integration in die Unternehmensprozesse
- Rollengerechte Unterstützung aller Aufgaben
- IT-Sicherheit

### NUTZEN

- Verbesserung der Wirtschaftlichkeit
- Steigerung der Produktivität im Backendprozess
- Wegfall von Medienbrüchen und Datenverlusten

# Stadtwerke Bielefeld

## Umsetzung

Im Rahmen einer ausführlichen Marktanalyse identifizierten die Stadtwerke Bielefeld insgesamt 18 Anbieter, von denen allerdings zehn nach Übersendung des Lastenhefts gleich wieder absagten. Zur Präsentation wurden am Ende fünf Anbieter eingeladen und deren Systeme einer genauen Analyse unterzogen. Dafür wurde ein eigenes Drehbuch angefertigt, dem sich die jeweiligen Anbieter im Rahmen einer großen Runde stellen mussten, in der nicht nur die Bereichsleiter, sondern auch die Monteure vertreten waren. Am Ende fiel die Entscheidung zugunsten der NEO Mobile Suite von Axians – nicht zuletzt auch, weil das Team keine große Show abgezogen hatte, sondern überzeugend, offen und „in einer fast hemdsärmeligen Art“ auf alle Problemstellungen des Drehbuchs eingegangen ist, so Lemkemeyer.

Die positive Einschätzung bestätigte sich dann im Rahmen der ersten Pilotprojekte in den Bereichen „Geräte-/Zählerwechsel“ für Strom, Gas, Wasser und Fernwärme sowie in der Inspektion für die Umspannwerke. Im Rahmen einer Prozessanalyse wurden dafür zunächst die Anwendungsfälle beschrieben und in ein Navigationsdiagramm überführt, auf dessen Grundlage dann die Oberflächen modelliert und der Prototyp für die grafischen Oberflächen erstellt wurde. Damit wurden anschließend unterschiedliche Endgeräte im täglichen Einsatz getestet, bevor die Entscheidung zugunsten der Toughbooks von Panasonic fiel. „Für uns war die Akzeptanz der Benutzer ein ganz entscheidender Faktor, weswegen wir schon bei diesen ersten Piloten strikt auf die bestmögliche Ergonomie geachtet haben. Dies hat dann auch maßgeblich zur erfolgreichen Umsetzung beigetragen“, berichtet Stephan Lemkemeyer.

## Projektergebnis

Schrittweise wurde in den Folgejahren die mobile Instandhaltung in die weiteren Bereiche ausgerollt und die Funktionalität erweitert. So entstand ein „mobiles Büro“, das alle Komponenten für den mobilen Einsatz umfasst. Neben den Informationen und Daten zu allen Aufträgen und Meldungen werden dabei auch Planwerke und Analyse-Funktionen zur Verfügung gestellt und die Dokumentation unterstützt. Aber auch die Navigation, das mobile Drucken oder ein Barcodeleser gehören heute zur selbstverständlichen Ausstattung.

**"Mit Hilfe der NEO Mobile Suite  
verfügen wir heute über ein mobiles  
SAP-System, dass sich nahtlos in alle Prozesse  
und Informationsflüsse integriert"**

Stephan Lemkemeyer (Stadtwerke Bielefeld)

## REFERENZ

# Stadtwerke Bielefeld

„Mit Hilfe der NEO Mobile Suite verfügen wir heute über ein mobiles SAP-System, das sich nahtlos in alle Prozesse und Informationsflüsse integriert“, so Lemkemeyer. Dabei wurde auch dem Thema IT-Sicherheit zentrale Aufmerksamkeit geschenkt – für einen Betreiber kritischer Infrastrukturen wie der Energienetze heute eine ganz zentrale Anforderung. So verfügen alle mobilen Geräte nicht nur über eine Festplattenverschlüsselung und können nur über eine sogenannte Reaktiv Autoboot Authentifizierung gestartet werden. Auch die Datensynchronisation erfolgt über eine gesicherte VPN-Verbindung per Mobilfunk. Durch mehrfaches tägliches Synchronisieren über Mobilfunk, wird zudem einem ungewollten Datenverlust vorgebeugt. Ein DLP-System überwacht die Schnittstellen der Geräte und verhindert so auch hier einen ungewollten Datenabfluss oder -verlust.



Auf dieser Grundlage wurde das System bis heute in weiten Teilen des Netzbetriebes ausgerollt, dabei wurde immer auch ausreichend Zeit für die Optimierung der Lösung und der Prozesse reserviert. Das verlängerte zwar die Projektlaufzeit, dafür konnten alle gesetzten Ziele auch erreicht werden. Auch der Grundsatz, das Projekt anhand der Unternehmensstrategie und nicht auf Basis einer Vorgabe der IT-Technik aufzusetzen, zahlte sich aus. Denn letztere änderte sich im Verlauf der letzten Jahre grundlegend. „Gestartet sind wir noch auf Basis der SAP Module MAM/MAU, die dann sukzessive durch die Neuentwicklung der NEO Mobile Suite ersetzt wurden. Auf diese Weise wurden wir ein wichtiger Entwicklungspartner für dieses Produkt und brachten aktiv die Anforderungen der Energiewirtschaft mit ein“, erzählt Stephan Lemkemeyer. Auch aktuell steht mit der Abkündigung von SAP Netweaver und der Umsstellung auf SAP Mobile Platform und HANA ein weiterer Technologiewechsel an. Zudem werden die Prozesse und Funktionen immer weiter ausgebaut und optimiert. Ein Ende ist dabei sicher noch nicht abzusehen. Das Ziel, die Wirtschaftlichkeit zu verbessern, wurde aber in jedem Fall erreicht. „Wir konnten die Produktivität im Backendprozess deutlich steigern, vor allem auch durch den Wegfall der Medienbrüche. Seitdem sind auch die Datenverluste auf Null zurückgegangen. Früher war das ganz anders, denn Papier ging regelmäßig verloren und damit auch die darauf vermerkten Informationen“, fasst Stephan Lemkemeyer zusammen. Das mobile Endgerät ist auf diese Weise heute für den Monteur bei den Stadtwerken Bielefeld zu einer Selbstverständlichkeit geworden.

## KUNDENINFO



**Unternehmen:** Stadtwerke Bielefeld GmbH

**Branche:** Versorger

**Sitz:** Bielefeld

**Gründung:** 1856

**Internet:** [www.stadtwerke-bielefeld.de](http://www.stadtwerke-bielefeld.de)

## ÜBER AXIANS

Axians in Deutschland ist ein agiles Unternehmensnetzwerk aus spezialisierten ICT-Dienstleistern und Softwareherstellern unter der globalen ICT-Marke Axians der VINCI Energies. Durch eine flächendeckende Präsenz in 24 Städten existiert eine unmittelbare Nähe zum Kunden. Das Netzwerk begleitet seine Kunden – privatwirtschaftliche Unternehmen, kommunale Verwaltungen, öffentliche Einrichtungen, Netzbetreiber und Service Provider – während der gesamten ICT-Prozesskette. Die Kernkompetenzen aus IT-Lösungen, IT-Sicherheit, Netzwerkinfrastruktur und Netztechnik werden durch eigene Branchensoftware ergänzt und unterstützen den Kunden bei allen Anforderungen der Core-ICT und der digitalen Transformation. Durch die Kombination aus Beratung, Implementierung, Service und Betrieb können Kunden Technologien und Applikationen genau nach Bedarf nutzen, Prozesse optimieren und ihre digitalen Geschäftsstrategien zukunftssicher umsetzen. Mit 1.700 Spezialisten stellt Axians in Deutschland für jede Herausforderung eine individuelle Lösung mit dem besten Team aus dem Netzwerk bereit.

## KONTAKT

E-Mail: [referenzen@axians.de](mailto:referenzen@axians.de)

[axians.de](http://axians.de)

Stand 02/18