



Vom lokalen Energieversorger zum modernen Dienstleister

Digitalisierte Prozesse bei Stadtwerke Bielefeld mit TOUGHBOOK Notebooks und TOUGHPAD Tablets

Die Stadtwerke Bielefeld befinden sich im Wandel vom lokalen Energieversorger zum marktorientierten Dienstleister. Die neuen Aufgaben erfordern optimierte Prozesse, schnelle Reaktionen und bessere interne Abläufe. Im Rahmen des Einführungsprojekts MDE-Netze (MDE = mobile Datenerfassung) entschied sich das Unternehmen für robuste Notebooks von Panasonic, um Vorgänge zu digitalisieren und Daten mobil verfügbar zu machen.

Die Digitalisierung sorgte für eine erhöhte Produktivität und gesenkte Gesamtkosten.

Drasko Rimac



Für die Stadtwerke Bielefeld begann alles mit einem ersten kleinen Gaswerk: Im Jahr 1856 wurde es zusammen mit den ersten Gaslaternen in Betrieb genommen. In den folgenden 150 Jahren beteiligte sich das Unternehmen mit großem Engagement am Aufbau der städtischen Infrastruktur Bielefelds. Inzwischen zählt es mit rund 2.200 Mitarbeitern und 630 Mio. Euro Umsatz zu den großen kommunalen Unternehmen unter Deutschlands Versorgern.

Heute beliefert der moderne Dienstleister die Stadt Bielefeld zuverlässig und sicher mit Strom, Gas, Wasser und Fern-Wärme. Dabei legt man besonderen Wert auf Umweltschutz und eine familienfreundlichen Personalpolitik.

Mobile Daten ersetzen Zettelwirtschaft

Die Stadtwerke erkannten früh das Potenzial der Digitalisierung. Bis zur Einführung einer mobilen Lösung für die Außendienst-Techniker waren zahlreiche Vorgänge papiergestützt - mit allen Nachteilen, die damit einhergingen. „Die Arbeitsvorbereitung und besonders auch die Nachbereitung waren aufwändig, wir hatten durch die Medienbrüche eine erhöhte Fehlerquote und zudem einen langsamen Datenfluss“, erklärt Drasko Rimac, Verantwortlicher für den technischen Support der TOUGHBOOK und TOUGHPAD Geräte bei den Stadtwerken Bielefeld. „Lagen die gedruckten Auftragspapiere einmal im Entstörungsfahrzeug, konnten sie von keinem anderen Mitarbeiter mehr aktualisiert werden. Das war wenig flexibel.“

Für eine Optimierung der Arbeitsprozesse sollten die Mitarbeiter auch unterwegs auf Daten zugreifen, sie bearbeiten und mit der Zentrale austauschen können. Die Aussicht auf Kostensenkungen, eine erhöhte Effizienz und verbesserten Service überzeugte die Stadtwerke.

Benutzerfreundliche Komplett-Lösung

Eine Gesamtlösung aus Einsatzsteuerung mit dem SAP MRS (Multi Resource Scheduling), robuster, zuverlässiger Hardware und der Software "NEO Mobile Suite" sollte die bisherigen Vorgänge abbilden und neue Möglichkeiten der Zusammenarbeit eröffnen. „Unsere Vorgaben wurden durch Panasonic und NEO SOLUTIONS voll erfüllt“, so Rimac weiter. Durch die mobile Anwendung NEO Mobile Suite (NMS) von der FRITZ & MACZIOL Group Geschäftssparte NEO SOLUTIONS wurde den Bielefelder Stadtwerken ein Frontend mit hoher Benutzerfreundlichkeit unter Verwendung von SAP Middleware zur Verfügung gestellt. SAP MRS erhöht zudem die Transparenz in der Ressourcen-Steuerung.

Prädestiniert für den Versorgungsbetrieb Nach einer Evaluation fiel die Wahl im Jahr 2007 zunächst auf das als Notebook und als Tablet nutzbare Convertible TOUGHBOOK CF-18. Vor allem dessen Robust-Eigenschaften, die einen zuverlässigen Einsatz in den IT-widrigen Arbeitsumgebungen versprochen, waren für die Stadtwerke ausschlaggebend. Die Geräte werden beim Störungseinsatz im Rohrnetz, beim Rohrnetz- und Anlagenbau, bei der Instandhaltung und beim Zählergeräte-Wechsel eingesetzt. Da mit den Notebooks direkt am und im Rohrgraben gearbeitet wird, sind sie erhöhter Sturzgefahr, Vibrationen, Schmutz, Regen und extremen Temperaturen ausgesetzt. Die robusten und IP-zertifizierten Geräte der „Full Ruggedized“ Schutzklasse halten diesen Anforderungen stand und sind damit prädestiniert für den rauen Alltag im Versorgungsbetrieb.

Investitionssicherheit im Blick

Doch die Robustheit war nicht alleiniges Kriterium für die Wahl von Panasonic: „Unser Ziel war es, Geräte einzuführen, bei denen die Anschaffungs- und Betriebskosten sowie die Investitionssicherheit in Einklang miteinander standen“, erklärt Rimac. Die speziellen Geräte von Panasonic sind auf den ersten Blick zwar teurer als Consumer-Geräte. Jedoch sind ihre Ausfallraten deutlich geringer und ihre Lebensdauer entscheidend länger. Das gesamte Panasonic Produktportfolio ist auf die Bedürfnisse von Unternehmenskunden ausgerichtet - etwa mit business-relevanten Anschlüssen, Wartungsfreundlichkeit und Zubehör, das sich auch über mehrere Produktgenerationen hinweg nutzen lässt. Darüber hinaus legt Panasonic besonderen Wert auf seinen Kundenservice. So konnte man auf spezielle Anforderungen an die mobilen Arbeitsplätze der Stadtwerke reagieren, gemeinsam sinnvolle Lösungen erarbeiten und in kurzen Zeiträumen umsetzen.

Da Panasonic's breite Produktpalette unterschiedliche Einsatzszenarien abdeckt, fiel auch beim Hardwarekauf für weitere Anwendungsbereiche die Entscheidung auf Panasonic. „Nach der Ersteinführung der TOUGHBOOK Geräte in einem Pilotprojekt wurden über mehrere Jahre, den Bereichsanforderungen entsprechend, weitere TOUGHBOOK Modelle ausgerollt. Hierbei galt es, unterschiedliche Softwarelösungen und Einsatzgebiete zu berücksichtigen. Deshalb kamen unterschiedliche Gerätetypen zum Einsatz (CF-19, CF-53, CF-H2)“, erläutert Rimac. „So konnten die unterschiedlichsten Bereichsanforderungen mit einem Gerätestandard erfüllt werden - und dies von nur einem Hersteller.“

Anwender im Fokus der Produktentwicklung

Seit acht Jahren sind Geräte von Panasonic bei den Stadtwerken Bielefeld im Einsatz. Das Fazit der Mitarbeiter, die tagtäglich mit den Geräten arbeiten, fällt positiv aus. Für die meisten Anwender sei ihr TOUGHBOOK heute nicht mehr wegzudenken. Dass Panasonic fortwährend das Feedback der Kunden bei der Produktentwicklung einfließen lässt und die Mobile Computing Geräte somit immer besser den Nutzeranforderungen gerecht werden, wird besonders gewürdigt: „Hervorzuheben ist die positive Resonanz auf die stetige Weiterentwicklung der Panasonic Geräte, die von den Anwendern gelobt wird“, sagt Rimac.

Produktivitätssteigerungen konnten in den Backend-Prozessen und durch die optimierte Einsatzsteuerung der Zentralen Arbeitsvorbereitung erreicht werden. Die Digitalisierung zahlreicher, auf Papierformularen basierender Arbeitsschritte sorgte für eine Optimierung der gesamten Prozesskette, der Arbeitsvorbereitung und der Nachbereitung. Informationen sind durchgängig verfügbar - natürlich auch, wenn die Außendienstmitarbeiter bereits unterwegs sind. Der Wegfall von Medienbrüchen reduzierte die Fehlerquote.

Zukünftig auch TOUGHPAD Tablets

„Mit dem Geräteportfolio von Panasonic sehen wir uns in der Lage, jeden Bereich der Stadtwerke Bielefeld Gruppe mit anforderungsgerechten mobilen Geräten auszustatten. Weitere Anschaffungen hängen von den Bereichsanforderungen ab und sind geplant“, sagt Rimac. Besonders für die Produktgruppe der widerstandsfähigen TOUGHPAD Tablets sieht er wachsenden Bedarf: „Gerade die „Full Ruggedized“ geschützten TOUGHPAD Tablets haben unser besonderes Interesse geweckt, da sie größtenteils auf Windows Betriebssystemen basieren und für viele unserer Anwendungsbereiche in Frage kommen.“

Die ersten Feldtests mit dem 10,1" TOUGHPAD FZ-G1 wurden von allen Benutzern sehr positiv bewertet und haben die Erwartungen voll bestätigt. Dabei sind konkrete Anwendungsbereiche für die robusten TOUGHPAD Tablets FZ-G1 und FZ-E1 (5" Tablet mit Telefonfunktion) von den Stadtwerken ausgemacht worden. Inzwischen sind die ersten TOUGHPAD Tablets bereits ausgeliefert und die Stadtwerke Bielefeld sind optimistisch, damit noch weitere optimierte Prozesse, schnelle Reaktionen und bessere interne Abläufe implementieren zu können.

