

03.2022

# Geliefert

Was Habecks „Osterpaket“ enthält und wie es zu bewerten ist

### IT und Digitalisierung

Die Sprache der Kunden sprechen:  
Eine Software unterstützt 30

### Smart Metering

Einfach ablesen: EAM Netz  
entwickelt Kunden-App 32

### Wartung und Service

Schutzengel am Handgelenk:  
Sicherheitslösung der Netze BW 42

## BELEGEXEMPLAR

Beachten Sie bitte Seite 34-35

Sonderthema  
**ERZEUGUNG  
UND SPEICHER**

ab Seite 8

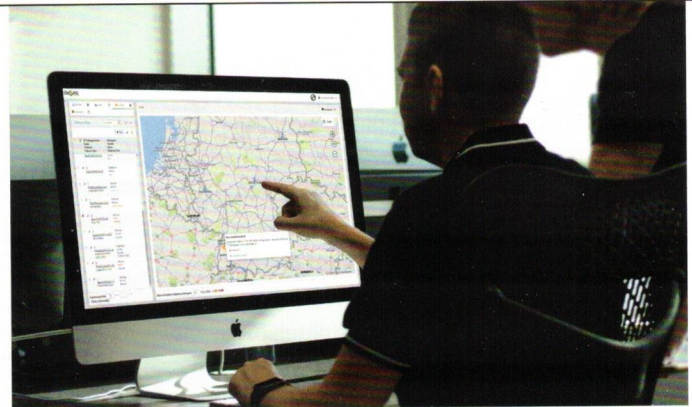
# Automatisierte Einsatzplanung

Der Mess- und Regeltechnikdienstleister smetex hat eine Software für mobile Auftragsabwicklung und digitales Field Service Management (FSM) implementiert, um die Einsätze der Techniker, zum Beispiel beim Smart Meter Rollout, effektiver organisieren zu können.

Das Karlsruher Unternehmen smetex übernimmt deutschlandweit die herstellerunabhängige Installation und Wartung von Energie- und Wasserzählern für deutsche Netzbetreiber, lokale Stadtwerke und überregionale Unternehmen der Energie-, Wasser- und Immobilienwirtschaft. Neben dem turnusmäßigen Wechsel der Energiezähler in privaten Haushalten kümmern sich die Techniker auch um den flächendeckenden Rollout intelligenter Messsysteme. Die 80 Mitarbeiter im Außendienst erledigen smetex zufolge zwischen 20 und 30 Aufträge pro Tag. Die jeweiligen Routen so effizient wie möglich zu organisieren, ist laut Geschäftsführer Christian Staschinski eine große Herausforderung für die Disposition: „Für uns ist die Einsatzplanung ein sehr kritischer Punkt: Wir müssen unsere Ressourcen, die Materialwirtschaft und die Wünsche unserer Auftraggeber und deren Kunden in Einklang bringen und das über 300.000-mal im Jahr, treffsicher in einem erfolgreichen 90-Minuten-Zeitfenster.“

## Bedarf nach neuer Planungssoftware

Weil die Termine außerdem mit den Mietern und Wohnungseigentümern abgestimmt werden müssen, erfolgt die Planung etwa einen Monat vor dem eigentlichen Einsatz. Nicht selten komme es kurz vor dem vereinbarten Datum zu Änderungswünschen. „Zwischen dem geplanten Termin und dem tatsächlichen Datum der Ausfahrt kann viel passieren. Die große Dynamik im Zeitablauf verlangt nach einer flexiblen Lösung, die immer wieder angepasst werden kann. Da



Softwarelösungen für das Field Service Management sind ein wichtiges Werkzeug für Unternehmen, die viele Außendienstmitarbeiter koordinieren müssen. (Foto: Mobile Function GmbH)

kam unser bisheriges Tool für die Einsatzplanung einfach an seine Grenzen“, erläutert Staschinski. Er verweist auf lange Entwicklungszyklen auch bei geringfügigen Anpassungen der Software, zu viele Schnittstellen und Systeme vor allem für den internen Gebrauch, aufwändiges Reporting sowie eine veraltete Webtechnologie und die ineffiziente Benutzerführung.

Auf der Suche nach einer neuen Software erinnerte sich der smetex-Geschäftsführer an ein Gespräch mit der Firma Mobile Function, die ihm die Low-Code-Plattform ENGINE4.YOU vorgestellt hatte. Hierbei handelt es sich um eine Plattform für die digitale Serviceabwicklung und automatisierte Einsatzplanung, deren fertige Standardbausteine um individuelle Funktionen erweitert werden können.

## Individuelle Funktionen einbauen

Nach einigen Abstimmungstreffen wurde 2019 die Zusammenarbeit vereinbart, um eine neue FSM-Lösung einzuführen. Das Ziel war von Anfang an, nicht nur ein anforderungsgerechtes FSM-System zu entwickeln, sondern so viele Informationen wie möglich und gewisse ERP-Funktionen zu integrieren. Dazu gehören beispielsweise die Zeiterfassung, Personal- und Vertragsdaten sowie die Zuordnung von Fahrzeugen, Tank- und SIM-Karten für jeden einzelnen Monteur. „Das Schöne an der Software von Mobile Function ist, dass sie einfach erweitert werden kann und die erfassten Daten voll ausgeschöpft werden. Mit der Lösung verfügen wir über einen Datenmagneten. Alle benötigten Informationen liegen zentral vor und sind für alle Berechtigten überall und schnell zugänglich“, erklärt Staschinski. Die Disposition kann für die Einsatzplanung auf eine digitale Plan-

Mit der Einführung des neuen Systems haben die Mitarbeiter mehr Zeit für die Kundenbetreuung. (Foto: smetex GmbH)



tafel und automatische Ressourcenplanung zurückgreifen. Das Modul für eine automatische Tourenplanung haben smetex und Mobile Function gemeinsam entwickelt – mit Erfolg, wie Staschinski berichtet: „Von der Berechnung optimaler Einsatz Touren über die Verteilung geschnürter Arbeitspakete auf die Servicetechniker bis hin zum Versand von Anschreiben an Endkunden zur Terminabstimmung läuft der gesamte Dispositionsprozess vollautomatisch ab. Die Techniker nutzen während ihrer Einsätze eine mobile App für Tablet und Smartphone. Hier wird der Monteur durch alle Prozessschritte geleitet und dokumentiert die Auftragsdurchführung.“

### Weniger Aufwand in der Disposition

Alle Mitarbeiter sind für die Anwendung geschult worden. smetex führt das System derzeit schrittweise für seine laufenden und neuen Projekte ein. Das Ziel für 2022 lautet, 80 Prozent aller Projekte über das neue System abzuwickeln. Schon jetzt zeigen sich die positiven Auswirkungen der FSM-Lösung. Durch die Automatisierung und das intelligente Prozessdesign konnten laut Christian Staschinski im Bereich der Disposition die administrativen Tätigkeiten und der Aufwand um etwa 50 Prozent reduziert werden. So hat der Innendienst mehr Zeit für die Klärung von spezifischen Fragen und die persönliche Kundenbetreuung gewonnen. Neben dieser deutlichen Entlastung sind die Touren für den Außendienst zeit- und kostenspa-

render. „Bei einer höheren Auftragsdichte haben wir die gefahrenen Kilometer um bis zu 20 Prozent reduziert. Das hat nicht nur einen positiven wirtschaftlichen, sondern auch einen Umwelteffekt.“ Außerdem könne der Karlsruher Mess- und Regeltechnikdienstleister mit demselben Innendienst-Team nun zusätzliche Techniker im Außendienst steuern und so schneller wachsen.

### Externe Bereitstellung über Cloud-Plattform

Nach den positiven Erfahrungen beschlossen die Kooperationspartner, dass smetex auch als Vertriebspartner für Mobile Function fungiert. Das bedeutet, dass smetex seine gemeinsam mit dem Softwareunternehmen entwickelte Branchenlösung auch weiteren Dienstleistern als Cloud-Plattform bereitstellt.

Außerdem können Stadtwerke oder Energieversorger bestimmte Dienstleistungen, die sie intern nicht effizient und kostendeckend erbringen können, an smetex auslagern. Dann übernimmt das Unternehmen beispielsweise die Einsatzplanung und Steuerung von externen Außendienstmitarbeitern sowie alle weiteren administrativen Aufgaben für den Service, wie etwa den Postversand, die Kundenkommunikation und die Terminvergabe. (ds)



**Mobile Function GmbH**, Andreas Degen,  
78050 Villingen-Schwenningen, andreas.degen@mobile-function.com  
**smetex GmbH**, Christian Staschinski, 76185 Karlsruhe, info@smetex.de

Anzeige



## Smart Metering

### Lösungen zur Energie- und Datenübertragung für intelligente Messsysteme

- Zuverlässige Übertragung von Energie, Signalen und Daten
- Norm-konform zu FNN und DIN-VDE 0603
- Kostenloser 72h-Sample-Service



[www.weidmueller.de/smartmetering](http://www.weidmueller.de/smartmetering)

**Weidmüller**