

Aus der Projektpraxis: „Digitalisierung eines Wartungsprozesses“

Hinter Großvorhaben wie der Energiewende und dem Umstieg auf Smart Meter stecken viele kleine Digitalisierungsschritte mit großer Wirkung. Sopra Steria hat für einen großen Energieversorger einen bisher manuellen Service- und Wartungsprozess von Fernwärme-Übergabestationen innerhalb von Tagen vollständig digitalisiert.

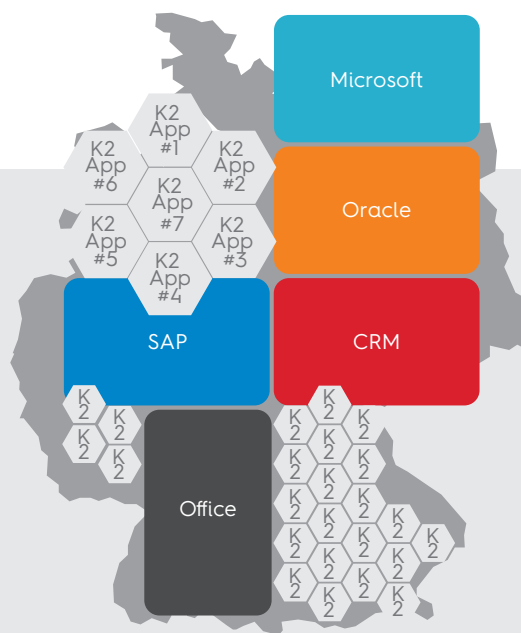
Der Energieversorger betreibt rund 10.000 sogenannte Wärme-Übergabestationen an der Schnittstelle zwischen Fernwärmenetz und Hausanlage. Die Stationen müssen in der Regel alle zwei bis drei Jahre gewartet werden.

Im konkreten Fall eines Energieversorgers wurden die nötigen Stations- und Geräteinfos bislang aus dem Instandhaltungsmodul SAP Plant Maintenance (SAP PM) in eine Excel-Liste importiert. Im Anschluss wurde ein Formular erzeugt, das der Servicemitarbeiter bei der Wartung vor Ort ausgefüllt hat. Nach der Wartung wurde das Dokument im Dokumentmanagementsystem (DMS) abgelegt. Bei Datenänderungen gab es keine automatisierte Rückmeldung an das SAP-PM-System.

Hieraus resultierende Nachteile des Prozesses:

- Umständlicher Prozess durch die Formularaufbereitung in Excel
- Keine Analyse der Messwerte zur Fehlererkennung möglich
- Medienbrüche durch Formulareindruck
- Vermeidbares Fehlerrisiko durch manuelles Ausfüllen
- Nicht revisionsicher, denn niemand prüft die Formulare auf Vollständigkeit
- Objekte oft schwer auffindbar, da keine Integration von Routenfindern oder Bildern
- Keine Rückmeldung an das stammdatenführende System
- Manuelle und damit fehleranfällige Übertragung von Datenänderungen
- Nachweis gegenüber Wartungsvertragspartnern ebenfalls nur manuell möglich
- Keine Vergleiche historischer Daten

Um diese Nachteile zu beheben, hat der Energieversorger mit Sopra Steria im Rahmen eines Proof of Concept (PoC) einen Lösungsansatz erarbeitet. Sopra Steria hat den Prozess auf der Basis der Business-Process-Management-Lösung K2 Five komplett digitalisiert. Das ermöglicht, Daten aus einer Vielzahl unterschiedlicher Software-Anwendungen komfortabel in einer App zusammenzuführen, sie mobil zu verarbeiten und in die Back-End-Systeme zurückzutransportieren. Deshalb dauerte die Digitalisierung der bislang manuellen Arbeitsschritte nur wenige Tage.



Wartungsvorbereitung: eine Stunde statt zwei Tagen

Der Prozess ist nun komplett papierlos. Daten des Wartungsmitarbeiters werden aus einer App automatisch in SAP und das DMS übertragen. Die weiteren Verbesserungen der Digitalisierung im Überblick:

- Direkter Import der Daten aus SAP in die App
- Auswertung der Messwerte auf Bauteilebene zur besseren Wartung
- Aufgabenbasierter Prozess ist beliebig erweiterbar
- Keine Formularaufbereitung
- Moderne mobile App mit Offline-Fähigkeit
- Vor-Ort-Aufnahme der Daten in der App
- Aufwand der Vorbereitung mit Erstellung der Aufgabenlisten von zwei Tagen auf eine Stunde reduziert
- Ergänzende Informationen für den Servicemitarbeiter durch Maps-/GIS-Integration oder Bilder
- Vollständig papierlose Bearbeitung
- Plausibilitätsprüfungen oder Rahmendaten („von ... bis“) möglich
- Automatischer Export der Daten in SAP und in das DMS
- Office-Integration
- Integration verschiedener weiterer Anwendungen möglich

Weitere Vorteile für den Kunden:

- Vielzahl von Applikationen integrierbar
- Zentrales Aufgabenmanagement für alle Anwendungen
- Anwendbar auf alle manuellen oder teilmanuellen Prozesse
- Immer dieselbe komfortable Entwicklungsumgebung
- Homogenes, bedienerfreundliches Front End über alle Apps hinweg
- Userabhängiges Lizenzmodell
- Beliebige Fremdsysteme integrierbar
- Schneller ROI

K2 Customer Outcomes

Reduced
Dev. Time

78%

Customer
ROI

466%

Net Present
Value

\$5M



Über Sopra Steria

Als ein führender europäischer Management- und Technologieberater unterstützt Sopra Steria mit 45.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in 25 Ländern seine Kunden dabei, die digitale Transformation voranzutreiben und konkrete und nachhaltige Ergebnisse zu erzielen. Sopra Steria bietet mit Beratung, Digitalisierung und Softwareentwicklung umfassende End-to-End-Lösungen, die große Unternehmen und Behörden wettbewerbs- und leistungsfähiger machen – und zwar auf Grundlage tiefgehender Branchenexpertise, innovativer Technologien und eines kollaborativen Ansatzes. Das Unternehmen stellt die Menschen in den Mittelpunkt seines Handelns mit dem Ziel, digitale Technologien optimal zu nutzen und eine positive Zukunft für seine Kunden zu gestalten.

Sopra Steria SE
Hans-Henny-Jahnn-Weg 29
22085 Hamburg
info.de@soprasteria.com
www.soprasteria.de