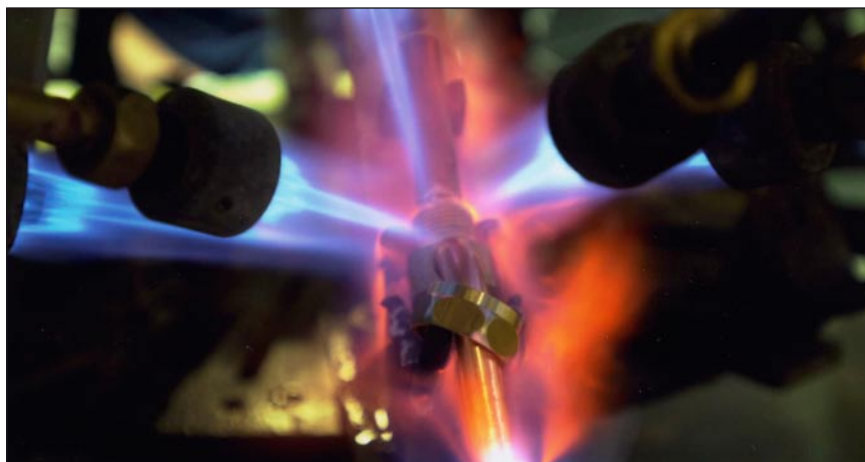


E.ON Ruhrgas: Mobile Servicearbeitsplätze mit SAP Anbindung für den Feldeinsatz.



Überblick

■ Die Aufgabe

Integration der Arbeitsprozesse des mobilen Instandhaltungspersonals in die IT-Prozesse der Zentrale

■ Die Lösung

Einführung von mobilen Servicearbeitsplätzen (Notebooks mit Touchscreen) für Auftragsbearbeitung, Rückmeldung von Daten sowie aktuelle technische und geografische Informationen, Anbindung an SAP System über Integrationstechnologie der IBM Mittelstand Systeme GmbH

■ Die Vorteile

Durchgängigkeit der Geschäftsprozesse, hohe Anwenderakzeptanz, Unabhängigkeit von zentralen Diensten ohne Abstriche bei der Aktualität der Informationen

Gasversorgung auf hohem technischem Niveau.

Die E.ON Ruhrgas AG beliefert regionale und lokale Energieunternehmen, Industriebetriebe und Kraftwerke mit Erdgas. Das eigene Versorgungssystem besteht aus Erdgasleitungen mit einer Länge von mehr als 11 000 Kilometern, zwölf Erdgas-Untertagespeichern und 26 Verdichteranlagen. Die Instandhaltung der beteiligten Systeme ist Voraussetzung für eine stabile Versorgung.

Verbesserungspotenzial bei der Durchgängigkeit der Serviceprozesse.

Den Instandhaltungsprozess bei der E.ON Ruhrgas galt es zu optimieren. Bisher wurden die Arbeitsaufträge für die Außendienstmitarbeiter aus dem SAP System gedruckt. Die Ausdrucke mussten persönlich abgeholt und die Rückmeldeformulare wieder abgeliefert werden. Das bedeutete zusätzlichen

Fahrtaufwand. Die von den Außendienstmitarbeitern handschriftlich ausgefüllten Formulare mussten durch die Innendienstmitarbeiter in SAP nachgefasst werden. So konnten Informationsverluste durch unvollständige Unterlagen oder Ungenauigkeiten entstehen. Der erhöhte Kommunikations- und Verwaltungsaufwand bedeutete zusätzliche Kosten. Dies waren typische Auswirkungen, wie sie Brüche in der Durchgängigkeit von IT-gestützten Prozessen mit sich bringen.

Evaluierung von Lösungen nach anspruchsvollen Kriterien.

Ziel der E.ON Ruhrgas AG war es deshalb, die Kosten nachhaltig zu senken. Dazu sollte ein Verfahren eingeführt werden, das die Arbeitsprozesse des Instandhaltungspersonals in die IT-gestützten Prozesse integriert. Die Hauptaufgabe war, die Arbeitsfähigkeit der mobilen Mitarbeiter unabhängig von ihrem Aufenthaltsort und von der Tageszeit sicherzustellen.

Ein entscheidender Aspekt bei der Auswahl von Lösung und Anbieter war die Abbildung der unternehmensspezifischen Prozesse mit einer robusten, auf den Feldeinsatz zugeschnittenen Lösung. Wichtig war auch ein zeitnaher Einführungstermin mit schnellstmöglichem Return on Invest bei niedrigen Betriebs- und minimalen Lizenzkosten. Außerdem sollten eine hohe Skalierbarkeit für den nahtlosen Übergang in

zukünftige Ausbaustufen durch modulare Erweiterbarkeit der Lösung sowie eine langfristige Kundenbetreuung erreicht werden.

600 ins ERP integrierte mobile Arbeitsplätze, Rollout nach nur vier Monaten.

E.ON Ruhrgas entschied sich für eine Lösung der IBM Mittelstand Systeme GmbH. Entwickelt wurde ein mobiler Servicearbeitsplatz, der die praxiserprobte und stabile SAP Anbindungstechnologie nutzt. Die gesamte Lösung basiert auf einer SAP Integrationstechnologie für mobile Systeme, die vom Berliner Competence Center Applikationsentwicklung der IBM Mittelstand Systeme entwickelt wurde.

Einschließlich einer Pilotphase umfasste das Projekt einen Zeitraum von nur vier Monaten bis zum Rollout. Derzeit sind 600 mobile Clients angebunden; in der Endausbaustufe werden es ca. 700 sein.

Alle Daten und Werkzeuge sofort zur Hand.

Jedem mobilen Mitarbeiter in der Instandhaltung bei der E.ON Ruhrgas wird sein persönlicher Auftragsbestand auf seinem Notebook angezeigt. Direkt aus dem SAP System werden vielfältige Informationen zu technischen Objekten und Anlagen mitgeliefert, um die Mitarbeiter bei der Ausführung der Arbeiten zu unterstützen. Die Bedienoberfläche der Anwendung ist für die Arbeit mit dem Touchscreen ausgelegt. So können die Mitarbeiter schnell und einfach Arbeitszeiten und Materialverbrauch rückmelden sowie die ermittelten Messwerte und Maschinendaten eingeben. Durch die Anbindung der Lösung an ein geografisches Informationssystem (GIS) können die Instandhaltungsobjekte leichter lokalisiert werden.

Verbunden mit der Zentrale, aber gleichzeitig unabhängig.

Dank dieser Werkzeuge und Hilfsmittel sowie der Benutzerfreundlichkeit hat die Lösung eine hohe Akzeptanz bei den Anwendern gefunden. Die E.ON Ruhrgas konnte mit dieser innovativen Lösung ihre Geschäftsprozesse in der Instandhaltung deutlich verbessern. Größtmögliche Unabhängigkeit von zentralen Diensten ohne Abstriche bei der Aktualität der Informationen, große Stabilität, Fehlertoleranz, Robustheit und hohe Transparenz sind die wesentlichen Merkmale.

Ihr IT-Partner für heute und morgen.

Die IBM Mittelstand Systeme GmbH ist ein Full-Service-Dienstleister für Informations- und Telekommunikationstechnologie. Unser Kerngeschäft sind standardisierte und flexible Sourcing-Dienstleistungen für Unternehmen mit 100 bis 1 000 Nutzern.

Das Leistungsspektrum reicht vom Hosting einzelner Teile der IT-Infrastruktur bis zur Übernahme der gesamten IT-Landschaft einschließlich der Anwendungen. Unsere IT-Lösungen erfüllen auch künftige Anforderungen unserer Kunden zeitgerecht und flexibel.

Die hier dargestellte innovative Basislösung kommt inzwischen auch bei weiteren Kunden im Bereich Sales- und Service-Unterstützung mit rund 200 mobilen Clients zum Einsatz.

Weitere Informationen.

Wenn Sie mehr über unsere mobilen IT-Lösungen erfahren wollen, wenden Sie sich bitte an:

IBM Mittelstand Systeme GmbH
Thomas Pfaffe
Telefon: 030 61650-360
E-Mail: thomas.pfaffe@de.ibm.com



IBM Mittelstand Systeme GmbH
Marienburger Straße 28
40667 Meerbusch

Telefon: 02132 131-01

Telefax: 02132 131-393

ibm.com/services/de/ims

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

Microsoft, Windows, Windows NT und das Windows-Logo sind Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein.

Gedruckt in Deutschland.

© Copyright IBM Corporation 2007
Alle Rechte vorbehalten.

