

ACD PowerWMS

Workforce Management System – effiziente Verteilung von Aufgaben auf die Mitarbeiter im Netzbetrieb

Die Anreizregulierung verlangt steigende Performance der Netzbetreiber. Dies erfordert auch Produktivitätsfortschritte bei den Servicedienstleistungen im Netzbetrieb. Ein Schritt hierbei ist der optimale Einsatz von Mitarbeitern und Ressourcen.

Planungsziel ist: „Der richtige Mitarbeiter zur richtigen Zeit am richtigen Ort und das bei minimalen Kosten.“ Dabei sollten diesem Mitarbeiter alle benötigten Ressourcen zur Erledigung der ihm zugeteilten Aufgaben zur Verfügung stehen.

Dieses Ziel wird mit dem Workforce Management System ACD PowerWMS zur effizienten und kostenminimierten Einsatzplanung der Mitarbeiter im Netzbetrieb erreicht.

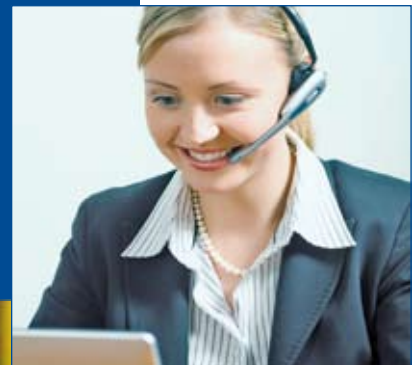
Anstehende Arbeiten, seien es

- Wartung und Instandhaltung (ereignisorientiert, zyklisch oder zustandsorientiert)
- Störungsbehebung
- Bau, Montage und Inbetriebnahme

werden automatisch oder manuell als Aufträge erfasst und in einer grafischen Darstellung, vergleichbar einer elektronischen Plantafel, den Mitarbeitern zugeordnet. Es können Prioritäten für die Abwicklung definiert werden; alle geplanten Maßnahmen können zunächst mit allen sich daraus ergebenden Konsequenzen simuliert werden.

Dem Mitarbeiter werden seine Aufträge automatisch auf sein mobiles Endgerät übermittelt, er kann nach Beendigung der Arbeiten online den Ergebnisbericht in die Zentrale übertragen. Der Disponent erhält so jederzeit einen Überblick über den Status der anstehenden Aufträge und die Auslastung seiner Mitarbeiter und kann zeitnah durch geeignete Maßnahmen kundenfreundlich und ressourcenschonend nachsteuern.

Die Vermeidung von Medienbrüchen bewirkt: Vermeidung von Übertragungsfehlern, einfache Zuordnung von Arbeitsberichten zu Betriebsmitteln, Rückmeldung der Verfügbarkeit von Betriebsmitteln an Asset Management und einfache Auswertung der Auslastung von Personal und Material.



Zuordnung				
Ticket-Nr.	Eingangszeit	Bereich	Kategorie	Schlüs
20091 234567	05.05.2009 10:33	Strom	Störung	110A
20091 234567	01.05.2009 00:00	Strom	Ablesun	Zähler
20091 234567	01.05.2009 00:00	Strom	Ablesun	Zähler

Planung				
Ticket-Nr.	Eingangszeit	Bereich	Kategorie	Schlüs
20091 234567	01.05.2009 00:00	Strom	Ablesun	Zähler
20091 231567	30.04.2009 15:00	Strom	Montage	VVV B

Bearbeitung				
Ticket-Nr.	Eingangszeit	Bereich	Kategorie	Schlüs
20091 234567	30.04.2009 00:00	Strom	Wartung	NS

Abschluß				
Ticket-Nr.	Eingangszeit	Bereich	Kategorie	Schlüs
20091 231567	29.04.2009 15:00	Strom	Montage	VVV B

Legende:

- Störungsbearbeitung
- VVV
- Montage
- Ablesun

Tabellarische Übersicht aller Aufträge

Ressource			KW 18 20.04. - 03.05.2009		
Funktion	Name	Auslastung	Montag	Dienstag	Mittwoch
Bereitschaftsdienst E	Günter Müller	77,2%			
	Hubert Lohs	111,2%			
Bereitschaftsdienst G	Dorothea Zänglein	87,2%			
Kabellehrerortung	Hubsteiger D0 5-XX-102	27,3%			

Legende:

- Urlaub
- Schulung
- Störungsbearbeitung
- Bereitschaft
- Wartung
- belegt
- Montage

Elektronische Plantafel zur Disposition der Aufträge

Die Auftragsübersicht

Alle zur Bearbeitung anstehenden Aufträge werden in Tabellenform (siehe Abbildung) untergliedert und - nach ihrem Status - gelistet, so dass sofort erkennbar ist, ob es zum Beispiel neue Aufträge zur Einplanung gibt bzw. welche Aufträge in Bearbeitung sind oder welche Aufträge z. B. abschließend zu prüfen sind.

Die elektronische Plantafel

Die Zuordnung von Aufträgen zu Mitarbeitern und Material erfolgt durch den Disponenten in einer grafischen Kalenderübersicht, vergleichbar einer elektronischen Plantafel (siehe Abbildung).

Aufträge werden per Drag & Drop den Mitarbeitern zugewiesen und zeitlich eingeplant. Hierbei erfolgt eine automatische Plausibilitätsprüfung, ob zur Auftragsbearbeitung zusätzlich benötigte Ressourcen verfügbar sind. Diese werden automatisch mitgebucht. Andernfalls erfolgt ein Hinweis an den Disponenten.

Ein einfacher Ansichtswechsel ermöglicht zum Beispiel die Planung von Bereitschaftsdiensten und Revisionen in einer Monatsansicht, die Erstellung einer Wochenplanung und die kurzfristige Optimierung der Tageseinsätze.

Die Einfärbung des Zeitbalkens der Aufträge gibt Auskunft über die Kategorie des jeweiligen Auftrages. Durch Überfahren mit dem Mauszeiger sind die wichtigsten Auftragsdaten im Tooltipp sichtbar. Per Doppelklick gelangt man direkt in die Auftragsmaske.

Die Auftragsmaske

Alle Informationen zu einem Auftrag werden in der Auftragsmaske angezeigt und sind dort editierbar. Auftragszeiten werden soweit möglich automatisch vom System eingetragen. Der Disponent kann dem Mitarbeiter Hinweise zur Auftragsbearbeitung geben und notwendige Ressourcen verknüpfen.

Über Verknüpfungen ist jederzeit eine Zuordnung zu den betroffenen Betriebsmitteln und zu der Quelle des Auftrags möglich.



Mobiles Endgerät mit Auftragsmaske

Das mobile Endgerät

Sobald ein Auftrag einem Mitarbeiter zugeordnet wurde, wird dieser automatisch auf dessen mobiles Endgerät übermittelt. Durch eine zu bestätigende Auftragsannahme wird sichergestellt, dass der Mitarbeiter den Auftrag zur Kenntnis genommen hat und die Bearbeitung durchführen wird. Ihm stehen - ebenfalls über das mobile Endgerät - alle Auftragsdaten zur Verfügung. Die optionale Integration eines Navigationssystems erlaubt dem Disponenten, die Aufenthaltsorte der eingesetzten Fahrzeuge online zur Verfügung zu haben.

Über die Online-Verbindung zur Zentrale ist der Disponent dabei jederzeit über den aktuellen Auftragsstatus informiert. Nach Auftragserledigung kann der Mitarbeiter direkt die ausgeführten Tätigkeiten und seinen Bericht in der Auftragsmaske ergänzen und dem Disponenten zurücksenden. Damit stehen sofort nach Auftragserledigung alle Informationen zur Verfügung und der Disponent kann eventuell erforderliche Folgeaufträge sofort veranlassen.

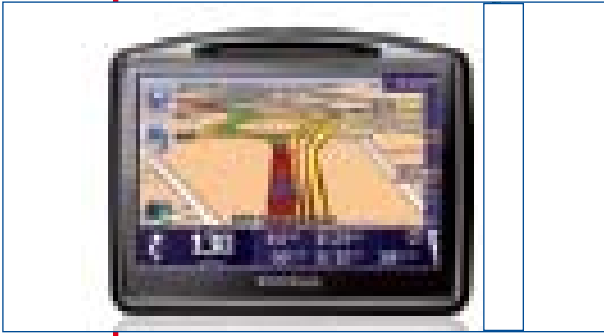
Durch die papierlose Kommunikation werden Nachbearbeitungszeiten verkürzt und fehlerbehaftete Doppelaufgaben von Daten vermieden. Dadurch wird der Verwaltungsaufwand reduziert und die Servicequalität erhöht.

Die Auswertung

Durch die medienbruchfreie Übertragung ist der aktuelle Bearbeitungsstand aller Aufträge sofort verfügbar und es können Berichte über Störungsdauer, Auftragsbearbeitungsdauer, Auslastungsgrad der Mitarbeiter jederzeit abgerufen werden, um zeitnah Kapazitäten nachsteuern zu können (z.B. durch Einbeziehung von Dienstleistern zur Spitzenabdeckung).

Die Optionen

- Optimierte Arbeitseinteilung durch automatisches Scheduling.
- Gebietsmäßige Optimierung der Arbeitseinteilung (Betrachtung aller Aufträge in einem bestimmten Gebiet).
- Integration von GPS-Ortung



Mobiles Endgerät mit integrierter Navigation

PowerWMS: Auf einen Blick

Zum Erreichen des Planungsziels „Der richtige Mitarbeiter zur richtigen Zeit am richtigen Ort und das zum Kostenminimum“ stehen folgende Funktionen des Workforce Management Systems ACD PowerWMS zur Verfügung:

- Übertragung von Aufgaben an die Mitarbeiter unter Zugrundelegung der Ausbildung, der Verfügbarkeit, des aktuellen Standortes, der Priorität und des räumlichen Einsatzgebietes
- Berücksichtigung von Qualifikationen und Softskills
- Berücksichtigung der verfügbaren Betriebsmittel wie Fahrzeugausrüstung, spezielle Mess- und Prüfgeräte
- Beachtung der gesetzlichen Vorschriften wie Arbeitszeiten, Freizeiten usw.
- Elektronische Erzeugung und Verteilung von Aufträgen auf die Mitarbeiter
- Information aller am Prozess Beteiligten durch grafische Übersichten (Gantt-Diagramme)
- Integration von Fremdfirmen/externen Mitarbeitern in den Workflow möglich, Überwachung des Workflow
- Schneller und gezielter Informationszugriff bei Arbeiten, insbesondere bei Störungen
- Kontrolle und Überwachung von Terminen und Aufträgen
- Bereitstellung einer möglichst „medienbruchfreien“ IT-Systemlandschaft durch papierlose Kommunikation
- durchgängige Daten- und Informationskette für aufwandsarme, effiziente Arbeitsabläufe
- Zeitnahe Abrechnung der Aufträge mit entsprechender Kostentransparenz
- Mobile Auftragsannahme
- Automatisierte Datenrückmeldungen, automatische Zeiterfassung.
- Steigerung der Effizienz durch Reduzierung des Planungsaufwandes für Aufträge durch Automatisierung
- Verminderung bzw. Vermeidung von Arbeitslücken; bessere Ausnutzung der Arbeitszeit
- mobile Datenerfassung vor Ort im Netz und Übermittlung der Ist-Daten mit mobilen Lösungen
- Optimierung von Fahrstrecken und -zeiten
- Informationen über den Status der Auftragsbearbeitung in Echtzeit
- Verringerte Administrationskosten durch Vereinheitlichung der Prozesse
- Verbesserung der Datenqualität
- Verbesserung der Reaktionszeiten/Optimierung des Ressourceneinsatzes

Technische Änderungen vorbehalten. ACD1041100