

Störungsabwicklung auf Knopfdruck

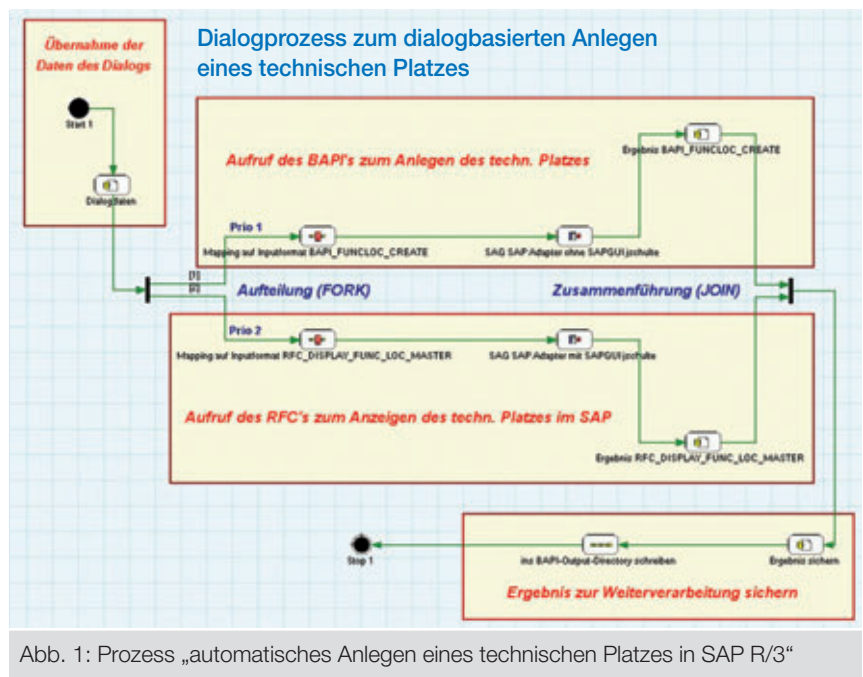
Um Störungen schnell zu lokalisieren, nutzt die Ewa, Energie- und Wasserversorgung Altenburg GmbH, das Geo-Informationssystem SICAD-UT/KANDIS. Zur weiteren Geschäftsprozesssteuerung ist SAP im Einsatz. Um beide Systeme medienbruchfrei zu verbinden und somit Daten von SICAD direkt an SAP zu übergeben, wurde das Ettlinger Softwarehaus SoftProject beauftragt, seinen Enterprise Service Bus X4 einzusetzen. Vorteile sind die schnellere und vor allem fehlerfreie Störungsbearbeitung, weil manuelle Eingaben weitestgehend überflüssig geworden sind.

Mit über 100 Mitarbeitern und 13 Auszubildenden arbeitet Ewa als Verbundanbieter für eine sichere, zuverlässige, umweltschonende und marktgerechte Versorgung der Stadt Altenburg und Umgebung mit Strom, Erdgas, Wärme und Wasser. Obwohl natürlich die einwandfreie Versorgung das höchste Ziel ist, lässt sich nie ausschließen, dass irgendwo eine Stromleitung durch Erdarbeiten unterbrochen wird oder eine Wasserleitung platzt. Daher ist für die Kunden – vom Einzelhaushalt bis hin zum Industrieunternehmen – ein Störungsdienst von großer Bedeutung, der rund um die Uhr zu erreichen ist.

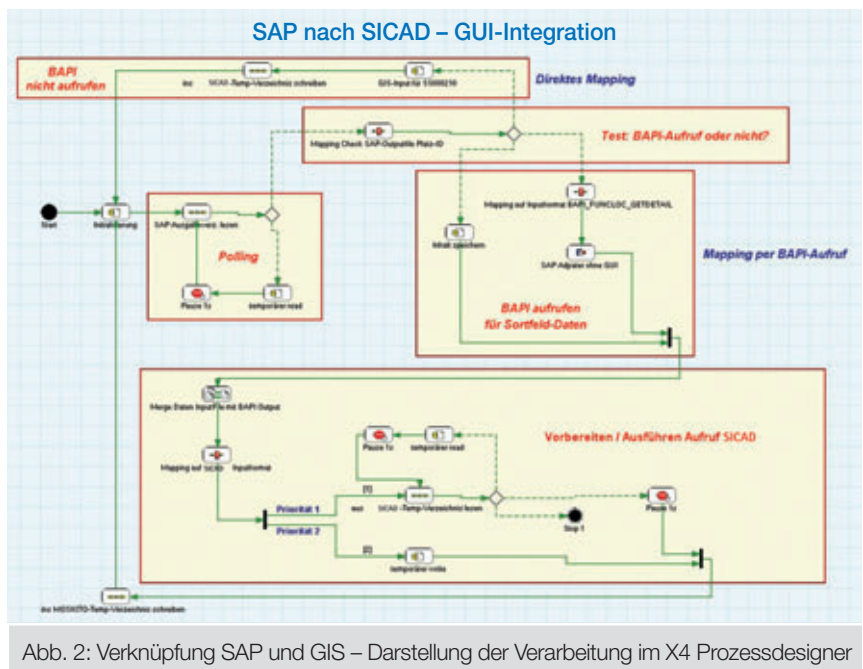
SICAD und SAP – zentrale Systeme

Um Störungen möglichst schnell lokalisieren und letztlich beheben zu können, ist eine computergestützte Bearbeitung das Maß aller Dinge. Die Ewa nutzt dafür zwei führende Lösungen: In dem Geo-Informationssystem SICAD sind sämtliche Koordinaten zu Leitungen und Wasserrohren, Kabeln und Anschlüssen hinterlegt. Alle betriebswirtschaftlichen Prozesse, wie Auftragswesen, Beschaffung und Abrechnung, werden mit SAP, genauer gesagt mit den Modulen PM (Produktionsmanagement) und IS-U (Vertriebs- und Informationssystem für Versorgungs- und Dienstleistungsunternehmen) abgewickelt.

Ein Nachteil dabei war bislang der nicht automatisierte Datenaustausch. So lagen die Daten über den Ort und die Art der Störung zwar in SICAD vor, Informationen wie zum Beispiel Adresse und Kundenna- me aber nur in SAP. Also musste der Sachbearbeiter, um einen Entstörungsauftrag zu generieren, alle SICAD-Informationen manuell in die SAP-Anwendung übertragen. Das kostete Zeit und war zudem fehleranfällig.



Quelle: SoftProject GmbH



Quelle: SoftProject GmbH

Ziel: medienbruchfreier Workflow

Um den Workflow zur Störungsabwicklung zu optimieren, war es also erforderlich, die beiden Systeme so zu integrieren, dass die SICAD-Daten medienbruchfrei in das SAP-System übernommen werden und die Störungsbehebung daraufhin weitestgehend automatisiert abläuft. Zwar hat SAP, um die technische Integration und den betriebswirtschaftlichen Datenaustausch zwischen SAP und fremden Komponenten zu ermöglichen, sogenannte Business Framework und Business Application Programming Interfaces (BAPIs) entwickelt – insgesamt 18.000, um nahezu jeden Fall abzudecken. Die direkte Integration von SICAD in SAP wäre aber trotz dieser Vielfalt nur mit extrem hohem zeitlichen und finanziellen Entwicklungsaufwand möglich gewesen. Es musste also ein anderer Weg gefunden werden.

In vielen Fragen der Informationstechnik arbeitet die Ewa mit der SAG GmbH zusammen. Die SAG ist auf Asset Management und die Optimierung der Instandhaltungsprozesse in der Energiewirtschaft und Industrie spezialisiert und unterstützt dafür ihre Kunden auch mit effizienten IT-Lösungen. Aufgrund bereits bestehender Kontakte wandte sich die SAG GmbH an die SoftProject GmbH. Der mittelständische Softwareanbieter aus Ettlingen entwickelt seit zehn Jahren innovative Integrationslösungen für Geschäftsprozesse. Kernprodukt ist der Enterprise Service Bus X4. „Überzeugt haben uns vor allem die verschiedenen Referenzen aus der Branche, wie zum Beispiel die Stadtwerke in Konstanz oder Schwäbisch Hall. Dazu kam, dass X4 über einen Adap-

Stadt
Altenburg



Quelle: Stadt Altenburg

ter zu SAP verfügt, mit dem genau unsere Aufgabe gelöst werden konnte. Also haben wir das Softwarehaus damit beauftragt, SICAD und SAP auf dem Wege der Enterprise Application Integration miteinander zu verbinden,“ erläutert Ralf Irmischer, Projektleiter bei SAG.

Workflow detailliert analysieren

Die Aufgabe der SAG, die auch die Projektleitung innehatte, war es, zunächst den gesamten Workflow von der Eingabe der Störungsmeldung in SICAD und die Auftragabwicklung in SAP bis hin zur Rechnungsstellung zu analysieren und zu dokumentieren. Nach Bestätigung der Workflows seitens der Ewa begann die zweite

Projektphase. Sie bestand aus zwei Arbeitsschritten: Zunächst wurden in SICAD die Benutzerinteraktionen angepasst, um den Workflow über X4 starten zu können und damit den SAP-Datenaustausch zu ermöglichen. „Parallel zeichneten wir mit dem grafischen X4-Prozessdesigner in einer Art Flussdiagramm alle Schritte der Störungsbearbeitung, die das Tool später automatisch abarbeiten sollte“, erläutert Stephan Rodig, der bei SoftProject im Vertrieb auf die Versorger-Branche spezialisiert ist. Zwei Beispiele dazu finden sich in **Abbildung 1 und 2**.

Einzelne Schritte sind zum Beispiel der Start des Programms, die Übergabe ►

MULTITALENT



Mit dem Gasspür- und Gasmessgerät **GM 3000** bietet Schütz ein völlig neues Gerätekonzept, das in der Lage ist, alle Aufgaben in der Rohrnetzüberprüfung exakt und zuverlässig zu erledigen:

- einfache Bedienung durch grafische Menüführung
- selbsttätige Funktionsfähigkeitsprüfung vor jeder Inbetriebnahme
- mit Infrarot-Messung für Erdgas und CO₂

NEU:

Schütz GmbH Messtechnik · Im Dorschlag 6 · D-77933 Lahr
Tel.: +49 (0) 78 21- 32 80 100 · www.schuetz-messtechnik.de

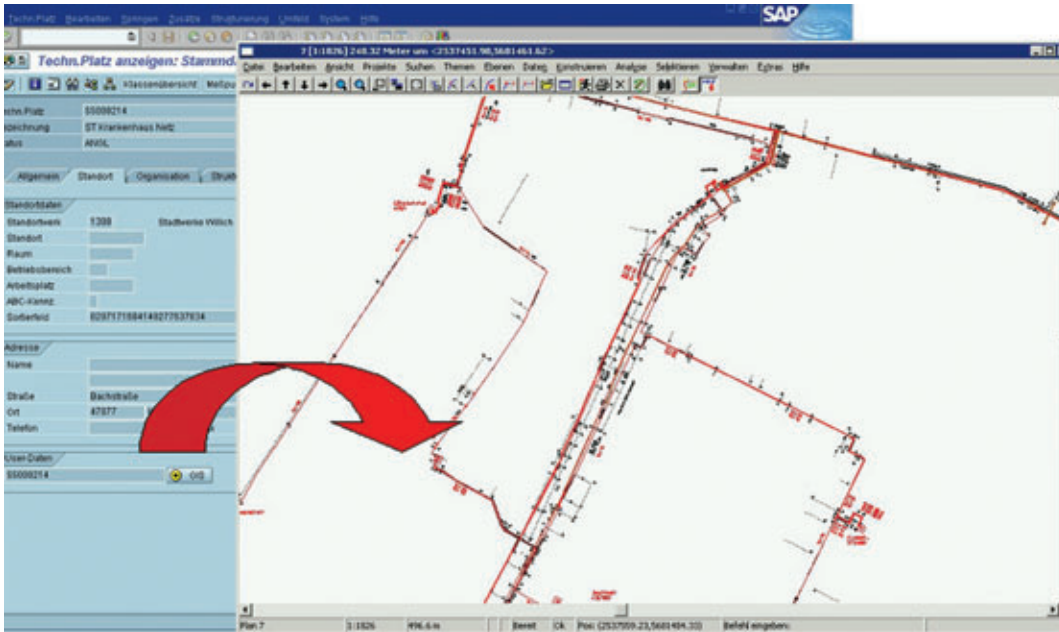


Abb. 3: GIS-Integration mit direktem Abruf aus SAP/R3: Verknüpfung der beiden Oberflächen SICAD und SAP auf dem Client

Quelle: SoftProject GmbH

der korrekten SICAD-Informationen zu Störungsarten und -orten an SAP PM sowie Datenbankabfragen. Hardwareseitig nutzt das Integrations-Tool einen Windows-2003-Rechner, auf dem der X4-Server installiert wurde. Weitere Hard- oder Software war nicht erforderlich.

X4-SAP-Adapter für korrekten Maskenaufwurf

Nachdem alle Prozesse in SICAD und auf dem X4-Server programmiert bzw. entworfen waren, musste noch die technische Verbindung zum automatischen Aufruf der richtigen SAP-Dialogmaske für die Auftragsanlage geschaffen werden. Hier kommt der X4-SAP-Adapter zum Einsatz,

der jedes der genannten BAPIs quasi mit Namen aufrufen kann. Um die Auftragsmaske korrekt anzulegen, waren SAP-Insiderkenntnisse erforderlich: So war im speziellen Fall zum Beispiel darauf zu achten, Datumsangaben immer in der Reihenfolge Jahr/Monat/Tag anzugeben und Pflichtfelder korrekt auszufüllen.

Störungsabwicklung mit wenigen Mausklicks

Seit der erfolgreichen Integration von SICAD in SAP ist die Störungsabwicklung deutlich schneller geworden. Auch können jetzt keine Übertragungsfehler mehr durch manuelle Eingaben entstehen. Der Workflow ist heute denkbar einfach: Sobald eine

Störung gemeldet wird, startet der Sachbearbeiter die SICAD-Anwendung, markiert mit einem „Blitz“ die Störungsstelle und definiert den Störungstyp. Anschließend liefert der SAP-Adapter von X4 die passende Auftragsmaske auf den Bildschirm. Natürlich ist auch der umgekehrte Vorgang möglich, direkt aus SAP den im SAP R/3 angewählten technischen Platz im GIS zu visualisieren (Abb. 3). Im Anschluss werden automatisch alle störungsrelevanten Daten aus dem Geo-Informationssystem an SAP übergeben und damit ein Auftrag zur Entstörung angelegt (Abb. 4). Die noch leeren Felder – zum Beispiel Kundenname – können aus der Oracle-Datenbank übertragen oder müssen neu eingetragen werden.

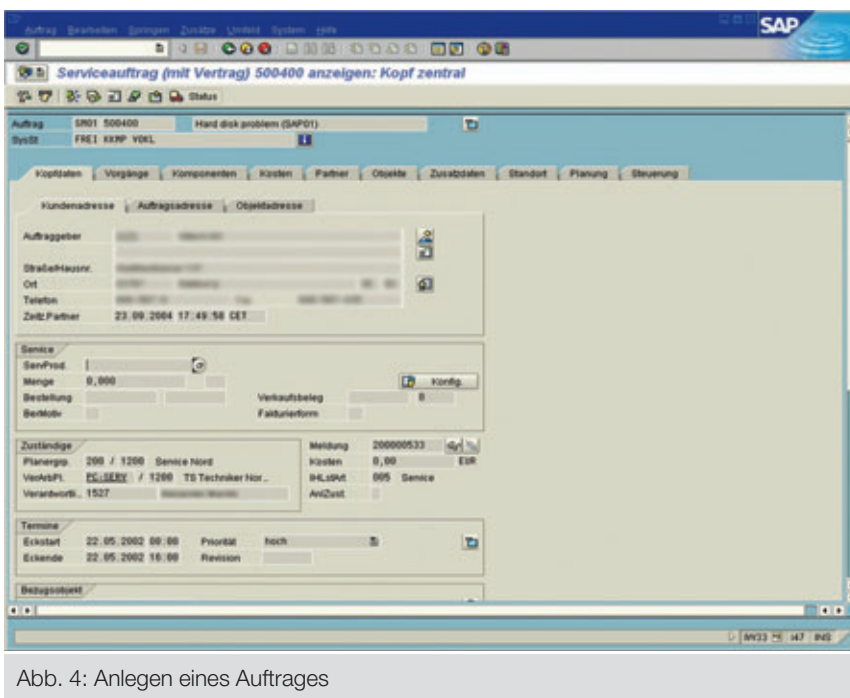


Abb. 4: Anlegen eines Auftrages

Weiterentwicklung jederzeit möglich

Die automatisierte Störungsbearbeitung ist bei der Ewa nun seit zwei Jahren implementiert und hat sich sehr bewährt. Regelmäßige Anpassungen – zum Beispiel das Eintragen neuer IP-Adressen oder veränderter technischer IDs – können die Sachbearbeiter vor Ort selbst über den X4-Prozessdesigner selbst durchführen, da sie das System bereits bei der Einführung auf dem Wege des „learning by doing“ kennen gelernt haben.

Autorin:

Doris Jessen
 Journalistin – Corporate Communication
 Brunskamp 5 f
 22149 Hamburg
 Tel.: 040 672-1748
 Fax: 040 672-1785
 E-Mail: jessen@jessen-pr.de
 Internet: www.jessen-pr.de

Quelle: SoftProject GmbH