

Prozessautomation in der Verwaltung

Die Stadtwerke Emden automatisieren zahlreiche Prozesse – MapEdit ist voll dabei



Die Stadtwerke Emden GmbH hat rund 50 Automatisierungsanforderungen aus den Fachabteilungen umgesetzt; etliche Prozesse laufen heute weitgehend automatisch ab.

Prozesse bei Energieversorgern unterliegen klaren, nachvollziehbaren Regeln. Sie bieten sich daher für die Digitalisierung an. Wichtig ist, die vorhandenen Daten bestmöglich zu nutzen und deren Qualität – am besten ebenfalls automatisiert – kontinuierlich zu verbessern. Die Stadtwerke Emden GmbH ist auf diesem Weg sehr weit. Rund 50 Automatisierungsanforderungen aus den Fachabteilungen wurden umgesetzt, etliche Prozesse laufen heute weitgehend automatisch ab. MuM MapEdit ist ein wesentlicher Teil vieler Lösungen.

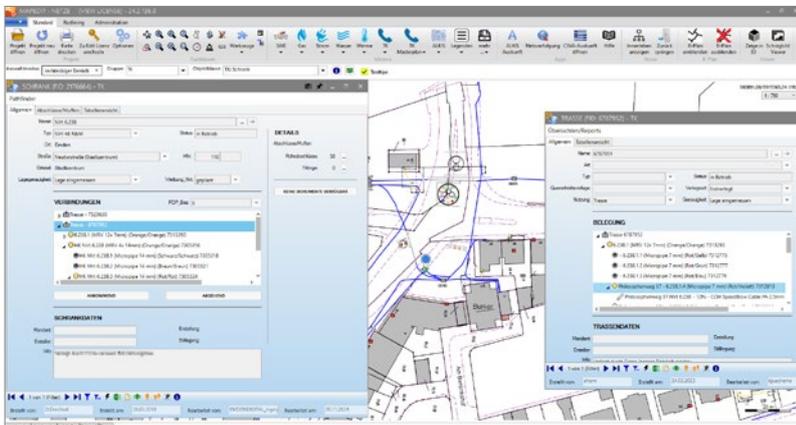
Grün ist seit vielen Jahren Farbe und Ziel der Hafenstadt Emden. Die Stadtwerke gehörten zu den GIS-Pionieren und arbeiten seit mehreren Jahrzehnten daran, so viele Informationen wie möglich digital vorzuhalten, Redundanzen zu vermeiden und nötige Datenübertragungen zu automatisieren. Als geografisches Informationssystem ist MuM MapEdit im Einsatz – zum einfachen Erfassen und Fortführen der Daten sowohl in den Büros als auch vor Ort, aber auch zum Auswerten und Darstellen der Informationen in Form von Karten, Listen, Grafiken usw.

Beispiel Glasfaseranschluss

In der Rolle als Datendrehscheibe beim Thema Glasfaser muss MapEdit auf Daten aus etlichen anderen Applikationen zugreifen, ohne Informationen doppelt abzuspeichern – Redundanz ist schließlich Fehlerquelle Nummer eins. Die Prozessautomatisierung beschleunigt Abläufe und vermeidet Fehler, wie der Bestellvorgang für einen Glasfaseranschluss zeigt. Um einen Haushalt oder ein Unternehmen an das Glasfasernetz anzuschließen, müssen zahlreiche Informationen an den unterschiedlichsten Stellen bereitgestellt werden, damit sowohl die Installation erledigt wird und spätere laufende Kosten ohne manuelle Eingriffe berechnet werden können.

map  edit





MapEdit zeigt, was im Boden und in den Netzverteilsschränken liegt – im Klartext und durch farbige Darstellung.

Ausgangspunkt GIS

Ist an einer Adresse X in Emden überhaupt Glasfaser verfügbar? Diese Informationen müssen zuerst vorhanden sein. Die Gebäudeinformationen – aus ALKIS übernommen oder manuell eingetragen – müssen im ersten Schritt erweitert werden: Gibt es eine Haupttrasse, ist dort das Kabel verlegt, ist das Gebäude bereit für den Anschluss? Die technische Information wird ergänzt durch den sog. Vertriebsstatus, aus dem das System den Preis berechnet.

Der Kunde ist „Keptn“

Einwohnerinnen, Einwohner und Gewerbetreibende nutzen die Webseite www.Keptn.net, um mit den Stadtwerken zu kommunizieren. Wer anfragt, ob an der eigenen Adresse bereits das schnelle Internet zur Verfügung steht, erhält die Antwort selbstverständlich aus dem GIS, ohne dazu selbst in der Datenbank suchen zu müssen. Die Software ermittelt anhand des Vertriebsstatus den korrekten Preis. Mit wenigen Klicks können die Kundinnen und Kunden ihre Bestellung vervollständigen und abschicken.

Am Schreibtisch und vor Ort

Die Mitarbeitenden in der Fachabteilung bearbeiten die Anfrage weiter. Dabei laufen viele Tätigkeiten, die früher manuell durchgeführt werden mussten, automatisch ab: Die Software beauftragt die Dienstleistungsunternehmen, die benötigte Hardware bereitzustellen und dem Kunden zuzuschicken. Auch die Techniker werden informiert, und die nötigen technischen Arbeiten werden terminiert. Im Büro bleibt so deutlich mehr Zeit für die individuelle Kundenbetreuung.

Ein digitales Team

MapEdit als GIS, FME Flow für die Datenübertragung, das selbst entwickelte Backend „Emden Digital“, der RoPA Manager sowie Software für die Tiefbauplanung – die einzelnen Applikationen kommunizieren miteinander und sorgen dafür, dass die Bestellung von A bis Z nahtlos automatisch abgewickelt wird. Vertragsdaten werden angelegt und den Kundendaten zugeordnet. Eventuelle Fehler – z. B. falsch geschriebene Adressen – lassen sich korrigieren; die Qualität der Daten steigt. Mit der Inbetriebnahme werden auch die Informationen ins GIS übertragen: Auf der Karte erkennt man nun, dass der Glasfaseranschluss in Betrieb ist.



Tobias Köster ist verantwortlich für Digitalisierung und Automation der Geschäftsprozesse. Er setzt mit Unterstützung von MuM die Automatisierungsanforderungen der Fachabteilungen um.

Zeit sparen

Durch die Prozessautomatisierung sparen die Stadtwerke viel Zeit und Geld: So lässt sich das Marktstammdatenregister automatisiert abfragen, um die Zahl und Leistung der steckerfertigen PV-Anlagen zu ermitteln. Netzberechnungen und Voraussagen über den Energiebedarf werden damit genauer. Messgeräte an den Trafostationen übertragen Informationen zu Strom und Spannung ins GIS, und MapEdit generiert daraus übersichtliche Auswertungen.

KI an Bord

Definierte Prozesse kann man durch Softwareroboter automatisieren. Doch gerade in der Kommunikation mit Kundinnen, Kunden und Lieferfirmen lässt sich nicht immer auf Anhieb erkennen, was zu tun ist. In diesen Situationen setzen die Stadtwerke Emden mehr und mehr künstliche Intelligenz ein, um z. B. eingehende E-Mails oder Rechnungen zu klassifizieren und zu sortieren. Das umfassende Datenmaterial, das das GIS seit Jahrzehnten sammelt und archiviert, hilft, die Systeme zu trainieren. E-Mails von außerhalb können mit Hilfe von KI-Tools vorsortiert und den zuständigen Mitarbeitenden zugewiesen werden. Rechnungen werden erkannt, geprüft und automatisch kontiert.



Was läuft im Transformator? MapEdit stellt die aggregierten Leistungsdaten pro Monat dar – bezogene Leistung blau, eingespeiste Leistung rot.

„Auch wegen des Personalmangels sind wir darauf angewiesen, Prozesse zu automatisieren, um unseren Kundinnen und Kunden hochwertige Dienstleistungen anbieten zu können“, sagt der Automatisierungs-Verantwortliche Tobias Köster. „Mit MapEdit haben wir die richtigen Grundlagen gelegt, und mit MuM als Technologiepartner können wir neue Ideen und Anforderungen zügig umsetzen.“



Ihr Partner ganz nah – für mehr Produktivität und Effizienz

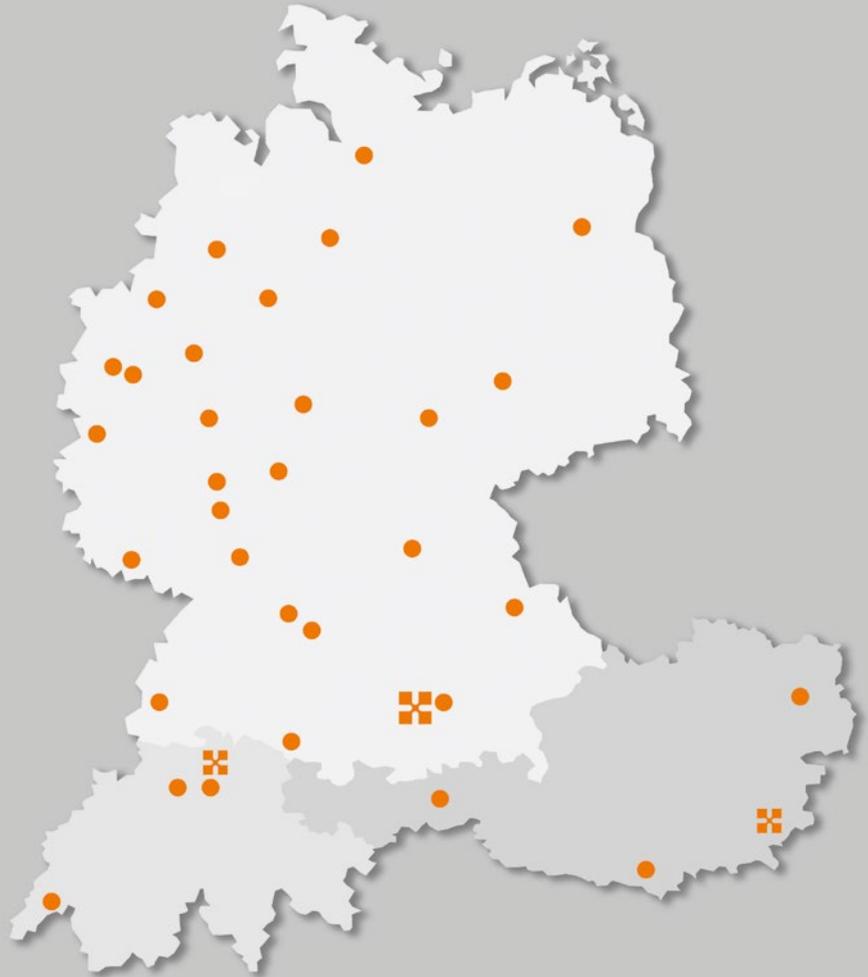
An rund 40 Standorten in Deutschland, Österreich und in der Schweiz. Auf Mensch und Maschine (MuM) können Sie sich verlassen – bereits seit über 40 Jahren.

Passende Digitalisierungslösungen und umfassende Dienstleistungen

Mit fast 1.200 Mitarbeitern weltweit gehört MuM zu den führenden Anbietern für Computer Aided Design, Manufacturing und Engineering (CAD/CAM/CAE), Product Data/Lifecycle Management (PDM/PLM) und Building Information Modeling (BIM).

Bei MuM erhalten Sie alles aus einer Hand:

- Analyse
- Beratung
- Konzeption
- Projektierung
- Lösungsangebot
- Softwarelieferung
- Implementierung
- Anpassung
- Programmierung
- Schulung
- Support



**Mensch und Maschine
Deutschland GmbH**
Argelsrieder Feld 5
82234 Wessling

☎ +49 (0)81 53 / 933 0
www.mum.de

**Mensch und Maschine
Austria GmbH**
Großwilfersdorf 102/1
8263 Großwilfersdorf 1

☎ +43 (0)33 85 / 660 01
www.mum.at

**Mensch und Maschine
Schweiz AG**
Zürichstrasse 25
8185 Winkel

☎ +41 (0)44 864 19 00
www.mum.ch

AUTODESK
Platinum Partner

Authorized Developer
Authorized Certification Center
Authorized Training Center