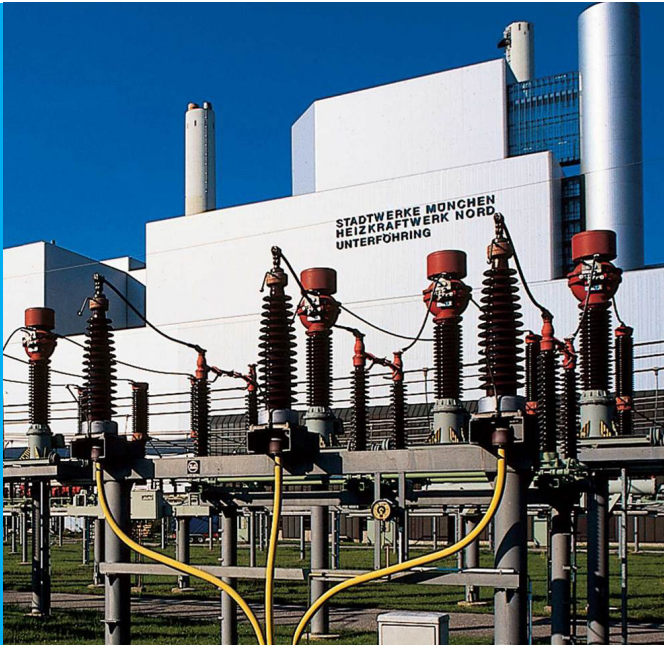


**IVU.workforce bei den  
 Stadtwerken München**

**GANZHEITLICHES  
 AUFTRAGS-  
 MANAGEMENT FÜR  
 MEHR ALS 330.000  
 AUFTRÄGE PRO JAHR**



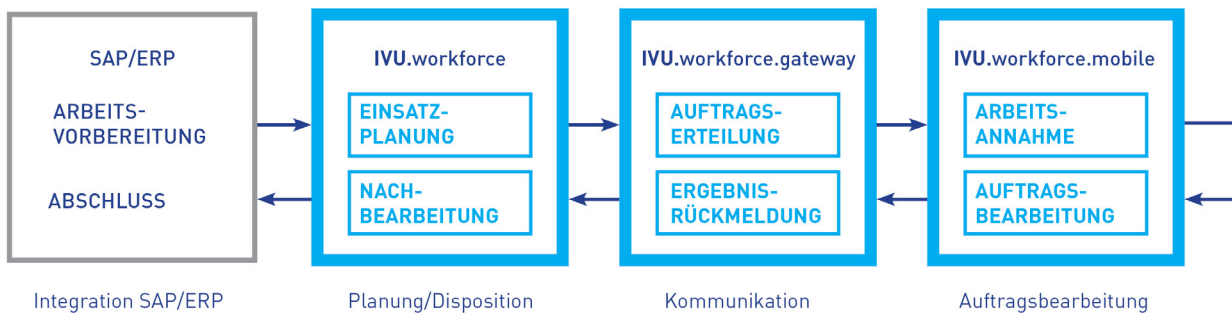
**AUSGANGSSITUATION**

Die Stadtwerke München erfüllen ihren Versorgungsauftrag in den Sparten Strom, Gas, Wasser und Fernwärme. Der Außendienst der Stadtwerke München bewältigt verschiedenste Auftragsarten von der Ablesung, über die Montage bis hin zum Forderungsmanagement. Unterschiedliche Zählertypen der verschiedenen Sparten und die Vielzahl der Auftragsarten stellen besondere Anforderungen an Datenerfassung und Auftragsdokumentation.

**ÜBERBLICK**

<b>Mitarbeiter</b>	Ca. 8.350, davon arbeiten 170 Mitarbeiter mit IVU-Softwareprodukten
<b>Auftragsanzahl</b>	mehr als 333.000 Aufträge bearbeitet mit IVU.workforce (2015)
<b>Sparten</b>	Strom, Wasser, Gas, Fernwärme
<b>Ziele</b>	Disposition optimieren Datenerfassung und Dokumentation vereinheitlichen Spartenübergreifendes Arbeiten ermöglichen
<b>Besonderheiten</b>	Vollständige Neukonzeption und -entwicklung mit anschließendem Support seit 2008 Verschiedene SAP-Umsysteme

**TYPISCHES EINSATZSZENARIO VON IVU.WORKFORCE**



## ZIELSETZUNG

Die Stadtwerke München waren auf der Suche nach einem ganzheitlichen Workforce Management System. Dieses sollte in der Lage sein, den Einsatz der Außendienstmitarbeiter aller drei Sparten entlang einheitlicher Prozesse zu planen. Dabei sollte das System einen Großteil der Planung automatisiert durchführen können.

Die Vereinheitlichung der Datenerfassung und Dokumentation sollte zu einer Steigerung der Datenqualität beitragen. Die SAP-Schnittstellen für Import und Export von Stammdaten der verschiedenen Sparten sollten in das System integriert werden.

## LÖSUNG

Mit IVU.workforce entschieden sich die Stadtwerke München bereits 2006 für ein Workforce Management System, welches Disposition, Planung und mobile Auftragsdokumentation vereint. Die Auftragsdisposition wurde weitgehend automatisiert. Arbeitsprozesse wurden über die verschiedenen Sparten hinweg einheitlich definiert. Dank des Onlinezugangs der mobilen Endgeräte können Auftragsdaten praktisch in Echtzeit abgerufen und weitergegeben werden. Alle relevanten Informationen stehen den Außendienstmitarbeitern jederzeit am Einsatzort zur Verfügung. Praxisnahe Checklisten erleichtern das Arbeiten beim Kunden.



IVU.workforce.mobile – Auftragsdaten dort, wo sie gebraucht werden: beim Außendienst.

Für den Import von Stammdaten sowie den Export der vom Außendienst aufgenommenen Daten wurde IVU.workforce bereitgestellt und von SWM an das SAP-System der SWM angebunden. Vielfältige Konfigurationsmöglichkeiten ermöglichen die Änderung und Anpassung der Prozesse.

## ERGEBNIS

Durch den Einsatz von IVU.workforce konnte die Auftragsdisposition elektronisch unterstützt werden. Das führte zu einer deutlichen Steigerung der Effizienz. Darüber hinaus konnten, durch die Konsolidierung und Vereinheitlichung von Prozessen, Synergien gehoben werden von denen letztendlich auch der Endverbraucher profitiert. Die Außendienstmitarbeiter können mit IVU.workforce.mobile, der mobilen Anwendung von IVU.workforce, nun spartenübergreifende Tätigkeiten direkt vor Ort ausführen (z.B. das Ablesen von Wasser- **und** Stromzähler) wenn diese beim gleichen Kunden anfallen.

Außerdem stieg die Datenqualität mit der Einführung von IVU.workforce, welches eine nahtlose und revisionssichere Dokumentation gewährleistet und die Informationen an die zuständige Abteilung automatisch weiterleitet.

„Die Konfigurierbarkeit von IVU.workforce.mobile ermöglicht es uns, alle Auftragsarten zu modellieren. Von einfachen Formularen mit wenigen Feldern bis hin zu komplexen Arbeiten mit vielen hundert Einzelschritten ist alles abbildbar.“

### Dr. Gerhard Popp

Leiter Anwendungen, Technische Geschäftsfelder  
Stadtwerke München