

---

## ESN hat GELSENWASSER-Projekt mAMS gewonnen

15.08.2012, 17:10 | Energie & Umwelt

Pressemitteilung von: *ESN EnergieSystemeNord GmbH*

---



Die Projektbeteiligten

### Das mAMS-Projekt

Gegenstand des Projektes ist die Einführung eines IT-Systems für die Planung, Steuerung, Optimierung und Abwicklung von Außendienstaufträgen jeglicher Art, und es umfasst die mobile Bearbeitung und Rückmeldung durch die Mitarbeiter im Außendienst. Mit der Implementierung des Projektes verfolgen die Betriebsdirektionen der GELSENWASSER AG, der GELSENWASSER-Energienetze GmbH sowie der Vereinigte Gas- und Wasserversorgung GmbH das Ziel effizienterer Prozessabläufe, geringerer Fehlerquoten bei der Dokumentation, den Wegfall von Medienbrüchen (Papier/digital) sowie eine Online-Verfügbarkeit aller notwendigen Daten im Vor-Ort-Einsatz verbunden mit mehr Flexibilität in der Bearbeitung der Arbeitsaufträge. Betroffene Prozesse sind Hausneuanschluss, Rohrnetzbau, Hausanschluss-Erneuerung und -Änderung, Instandsetzung, Störeinsatz, Inspektion und Wartung, Zählerwechsel, Zählerablesung und das Inkassoverfahren. Das Projekt umfasst damit sämtliche unternehmerischen Vorgänge, die einen Außeneinsatz erfordern.

### Ausgangssituation

Ausgangspunkt des Projektes war der Handlungsdruck in der Abwicklung und Bearbeitung der Außendiensteinsätze. Zu häufig traten Doppelerfassungen in der Auftragsbearbeitung auf, die auf mangelnde IT-Unterstützung zurückzuführen waren. Heterogene IT-Systeme, getrennte Datenhaltung und fehlende standort- und spartenübergreifende Zusammenarbeit führten zu unnötig aufwendigen Prozessabläufen. Das barg Optimierungspotential. So startete GELSENWASSER im April 2010 ein umfassendes Vorprojekt. Innerhalb von einem Jahr erarbeiteten die Projektmitarbeiter einen Anforderungskatalog mit organisatorischen, fachlichen, technischen Kriterien sowie Sollprozessabläufen und einer Bewertungsmatrix, und ein Jahr später wurde im 1. Quartal 2011 das Projekt ‚mobiles Auftrags-Management-System‘ ausgeschrieben. Von ursprünglich mehr als einem Dutzend Unternehmen entschied sich GELSENWASSER für den besten Anbieter, ESN EnergieSystemeNord GmbH.

### Umfassendes, unternehmensweites Auftrags-Management

Die neue Lösung basiert auf der Software FFA, FieldForceAutomation, von GE General Energy Germany GmbH und

wird über Customizing an die spezifischen Anforderungen der GELSENWASSER angepasst. ESN vertraut bei der IT-Implementierung auf die Kompetenzen der GRINTEC GmbH, Graz, die als Partner das Projekt begleiten. SAP wird weiterhin führendes System für alle Prozesse des Energie- und Trinkwasserversorgers sein. Darüber hinaus werden Schnittstellen zum Geografischen Informationssystem GIS, zum Dokumentenmanagement-System sowie zum eLager zur Disposition von Material entwickelt. Diese unternehmensweite Datenbasis stellt sicher, dass alle notwendigen Informationen ad hoc und digital nun auch im Außendienst zur Verfügung stehen. Nachfragen und Nachbearbeitungen sowie Freigaben in den Standorten sollen damit vermieden werden und für deutlich schnellere und schlankere Prozesse sorgen. In der Endanwendung kommen 330 mobile Geräte zum Einsatz. Die moderne und innovative Web-Anwendung unterstützt alle gängigen Endgeräte vom Tablet-PC bis zum Smartphone. Mit dieser Flexibilität wird eine hohe Akzeptanz im Anwenderkreis erreicht und damit der Nutzen aufgrund erfüllter Anforderungen erhöht.

Die Steuerung der Arbeitsaufträge der Mitarbeiter im Außendienst wird nach wie vor durch den verantwortlichen Meister vorgenommen. Das flexible Softwarekonzept lässt Gestaltungsspielraum bei den Disponenten-Rollen zu und kann so die unterschiedlichsten Aufbau- und Ablaufstrukturen abbilden.

#### Realisierungsphase läuft

Das Projekt startete im Juni 2012 mit einer viermonatigen Konzeptionsphase. Daran schließt sich die Implementierungsphase an, in der vorwiegend Customizing und projektspezifische Entwicklungen vorgenommen werden. Für Mai 2013 ist dann der Produktivstart geplant. Im Rahmen des Software-Roll-outs werden sukzessive bis September 2013 alle 6 Betriebsdirektionen und die Vereinigte Gas- und Wasserversorgung GmbH angebunden. 40 Projektmitarbeiter arbeiten an der erfolgreichen Einführung des unternehmensweiten mobilen Auftrags-Management-Systems mit.

## Portrait

ESN EnergieSystemeNord GmbH, Schwentimental

Die ESN-Gruppe steht für ein umfangreiches Lösungs-, Dienstleistungs- und Produktportfolio in den Branchen Energie- und Wasserwirtschaft, Immobilienwirtschaft, öffentliche Verwaltung und Industrie.

Unser qualifiziertes Team von zurzeit ca. 220 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern steht mit fast 30 Jahren Know-how und Erfahrung bei mehr als 250 Kunden für die durchgängige Prozesskette der Analyse, Beratung, Planung, Entwicklung, Einführung und Implementierung effizienter und innovativer Business-Lösungen – zukunftsfähig, investitionssicher und in der Praxis bewährt.

Unsere Kernthemen sind das Asset-, Geodaten-, Liegenschafts-, Immobilien- und Geschäftsprozessmanagement, die Sicherheitstechnik und die Integration von Lösungen in die Geschäftsprozesse unserer Kunden.

---

News-ID: 655889 • Views: 2265 (Stand: 09.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/655889/ESN-hat-GELSENWASSER-Projekt-mAMS-gewonnen.html>