



FALLSTUDIE

VOLLE POWER BEI DER VERWALTUNG von Energie-Erzeugungsanlagen mit Matrix42

Auch außerhalb der IT gibt es ein Service-Management. Und die Abläufe sind ähnlich, wenn nicht sogar identisch. Das brachte den Versorger HAMBURG ENERGIE auf eine Idee: Er setzt auch bei der Betriebsführung und Verwaltung der Energieerzeugungsanlagen auf die Lösungen der Matrix42.

Wie bekommt man mit sechs Mitarbeitern den Betrieb von etwa 90 Energieerzeugungsanlagen in den Griff? – Selbstverständlich mit digitaler Unterstützung. Was aber, wenn man kein System von der Stange findet und auch keine Entwicklerkapazität hat? – Man sucht sich ein Produkt, das sich leicht auf die eigenen Bedürfnisse anpassen lässt.

Die Konzernmutter HAMBURG WASSER hatte bereits das ITSM-System „Matrix42“ im Einsatz, das neben der Komponente Asset-Management auch eine eigene Konfigurations-Management-Datenbank, im Fachjargon: CMDB, mitbringt. Der damalige IT-Koordinator von HAMBURG ENERGIE, Frank Wehmeier, stellte eine Hypothese auf, von der alle gleichermaßen elektrisiert waren: Verwaltung und Betrieb von Energieanlagen sind von den Service-

Prozessen vergleichbar; daher müssten sich die Anforderungen eigentlich doch mit dem Matrix42 System, sprich: mit „Bordmitteln“, umsetzen lassen.

Zudem wären sicher Synergien erzielbar, wenn dasselbe Werkzeug in unterschiedlichen Bereichen zum Einsatz käme, so die Argumentation. Beispielsweise würde sich die redundante Datenhaltung erübrigen. Die Anschaffung neuer Produkte und Lizenzen entfiel weitgehend.

Und noch wichtiger: Stammdaten und Berechtigungsstruktur müssten nur ein einziges Mal aufgebaut werden. Last, but not least ließen sich Schnittstellen sparen, die nicht nur Geld kosten, sondern auch fehleranfällig sind und bei jedem Release-Wechsel der beteiligten Systeme „kaputtgehen“ können.

Der Einsatz der ITSM-Plattform deckte sich schließlich und endlich auch mit der Unternehmensstrategie. „Wir wollten ohnehin die Vielfalt der Systeme reduzieren, uns unabhängiger von Spezialisten machen und die Schnittstellen auf ein Minimum beschränken“, erläutert Christian Pfister, der das Projekt übernahm.



**HAMBURG
ENERGIE**

ÜBER HAMBURG ENERGIE

Seit seiner Gründung 2009 ist der kommunale Ökostromversorger HAMBURG ENERGIE die Alternative zu Atom- und Kohlestrom. Seitdem treibt das Unternehmen die Energiewende voran und liefert nicht nur saubere Energie, sondern produziert sie auch selbst – in Hamburg und Umgebung. Wer sich für eine ökologische Energieversorgung von HAMBURG ENERGIE entscheidet, fördert deshalb ganz nebenbei den Ausbau der erneuerbaren Energien. Das Grüne Strom-Label der Umweltverbände bescheinigt dies.

...

FALLSTUDIE

Pfister leitet seit 2014 das mittlerweile sechsköpfige Team Anlagenbetriebsführung, das für alle technischen und betriebswirtschaftlichen Belange der aktuell mehr als 90 Anlagen verantwortlich ist. Zu den Aufgaben seines Teams zählt die Steuerung der technischen Dienstleister genauso wie das Vertragsmanagement, der Zahlungsverkehr und das Controlling.

DER FÜNF-PUNKTE-PLAN

Am Anfang sollte zunächst die Verwaltung der Assets in Form von Anlagen oder Maschinen in Angriff genommen werden: Pfister wollte alle Konfigurationen der Anlagen und Komponenten revisionssicher abbilden – am besten in einer CMDB. Neben der „Inventur“ verfolgte HAMBURG ENERGIE mindestens vier weitere Ziele:

- Modellierung des Lebenszyklus aller Komponenten;
- Dokumentation der Systeme und Betriebsaktivitäten;
- Anbindung an ein Dokumenten-Management-System (DMS) sowie
- Abbildung der Betriebsprozesse.

Das erste und wichtigste Anliegen war jedoch die Modellierung der Projekte und Anlagen in der CMDB.

Erste Versuche, die Stammdaten mit Excel und anderen Personal-Productivity-Tools zu erfassen, scheiterten daran, dass es keine Single Source of Truth gab: Die Daten in den verschiedenen Excel-Tabellen unterschieden sich nach geraumer Zeit immer weiter voneinander.

ÜBERSCHAUBARER AUFWAND

Auf Anraten der Matrix42 wandte sich Wehmeier seinerzeit an den führenden Matrix42-Partner Consulting4IT aus Waldbronn, um „die grundsätzliche Prozessabbildung und Machbarkeit des Projekts“ zu diskutieren. Beim Erstkontakt Anfang 2018 lautete seine Anforderung schlicht: Verbesserung der IT-Unterstützung für die Betriebsführung der Energieanlagen.

Offenbar verlief die Diskussion vielversprechend. Consulting4IT half der Betriebsführung, die Optimierungsansätze zu identifizieren und zu evaluieren. Man einigte sich darauf, mit den Stammdaten zu beginnen und später ein Ticket-System für die Behandlung von Routinewartung und Störfällen einzurichten.



Der Einsatz der ITSM-Plattform deckte sich schließlich und endlich auch mit der Unternehmensstrategie. „Wir wollten ohnehin die Vielfalt der Systeme reduzieren, uns unabhängiger von Spezialisten machen und die Schnittstelle auf ein Minimum beschränken“, erläutert Christian Pfister.

FORTSETZUNG

... HAMBURG ENERGIE betreibt neben Photovoltaik- und Solarthermieanlagen auch Windenergieanlagen sowie Blockheizkraftwerke für die klimafreundliche Energieversorgung von Wohnquartieren. Daneben bietet der Versorger auch Erdgas mit städtischem Biogasanteil aus dem Hamburger Klärwerk und Elektromobilitätslösungen. So versorgt HAMBURG ENERGIE alle öffentlichen Ladesäulen in Hamburg mit Ökostrom. Zudem entwickelt das Unternehmen Speicher- und Steuersysteme und betreibt ein Virtuelles Kraftwerk.

Auch der Proof of Concept gestaltete sich ermutigend. „Es stellte sich heraus, dass wir das System tatsächlich für die Anlagenmodellierung verwenden konnten,“ sagt Pfister. Den Aufwand für die Umsetzung des Basisprojekts veranschlagte Consulting4IT mit 20 bis 30 Personentagen. Und dieser Rahmen wurde auch eingehalten.

BERATERTAGE EFFIZIENT GENUTZT

Das lag wohl auch an der tatkräftigen Mitarbeit von Pfisters Team: „Wir haben die Anpassungen des Datenmodells auf die spezifischen Belange von Energieanlagen inklusive ca. 50 neuer Configuration Items und die dazugehörigen Service Level Agreements (SLAs) selbst erarbeitet“, berichtet der Chef des Anlagenbetriebs nicht ohne Stolz: „Man kann schon sagen, wir haben die Beratertage effizient genutzt. Wir haben dem Consultant über die Schulter geschaut und unsere eigenen Ideen eingebracht, die Consulting4IT dann umgesetzt hat.“

FALLSTUDIE

Die Anlagen- oder im IT-Deutsch Asset-Verwaltung der HAMBURG ENERGIE basiert heute auf drei Hierarchieebenen: Die oberste bilden die „Projekte“; das kann beispielsweise ein Energieverbund sein. Der Energieverbund gliedert sich in der zweiten Hierarchieebene in Einzelanlagen, welche auf der dritten Ebene aus unterschiedlichen Komponenten bestehen. Zu diesen Komponenten zählen unter anderem Kessel, Pumpen, Wechselrichter und Gaszähler, aber auch ganze Blockheiz-Kraftwerke (BHKW).

Parallel speicherte HAMBURG ENERGIE die Stammdaten aller Komponententypen in einer eigenen Datenbank namens „Bestands-artikel“. Diese Komponententypen werden zentral gepflegt und mit der Anlagenverwaltung in Matrix42 abgeglichen. Hier lassen sich die einzelnen Energieanlagen dann mit dem zugehörigen standardisierten Komponenten-Typ in Abhängigkeit bringen.

INCIDENT MANAGEMENT FÜR DAS FLEXIBILITÄTSTEAM

Ebenfalls mit Hilfe von Consulting4IT erstellte das HAMBURG ENERGIE-Team das Ticket-System mitsamt Self-Service-Portal auf Basis von Matrix42. Dafür waren laut Pfister „nur minimale Anpassungen“ notwendig. Obwohl die Abläufe im Versorgungs-Management in Teilen von denen im IT-Service-Management abweichen.

Sind es im ITSM meist die Anwender selbst, die eine Störung melden, so kommen die Meldungen im Service-System der HAMBURG ENERGIE häufig von internen Bereichen, wie z.B. dem Kundenservice oder dem Vertriebs-Innendienst.

Störungen im Betrieb, beispielsweise Geräteausfälle oder Fehlfunktionen, werden über eine ins System integrierte

E-Mail-Verbindung übermittelt und zentral einer der definierten „Rollen“ zugewiesen, damit die richtigen Kolleg*innen im Team von Christian Pfister den Vorgang direkt bearbeiten können. Aber auch mit einer Wartung betraute Dienstleister werden über die E-Mail-Funktion aus dem Service-Desk gesteuert, so dass möglichst alle Vorgänge zu einer Anlage transparent im System erfasst werden.

TYPISCHE STÖRFÄLLE SIND HINTERLEGT

Das Self-Service-Portal wird auch von anderen Unternehmensbereichen genutzt, denn Pfisters Team vermittelt Dienstleistungen für die Schwesterbereiche. Zum Beispiel für das „Flexibilitätsteam“, mit dem HAMBURG ENERGIE Dienstleistungen zur Betriebsoptimierung von Kraft-Wärme-Kopplungs-Anlagen, kurz KWK, für externe Anlagenbetreiber anbietet.

So hilft der Energieversorger unter der Bezeichnung „Strommarktoptimierter Betrieb“ den Betreibern von Biogas-Anlagen, ihren produzierten Strom bestmöglich zu vermarkten. Die Anlagenbetriebsführung übernimmt für dieses Team das Störungs- und Anlagen-Management.

LESSONS LEARNED

Zwei Dinge hat Pfister nach eigenem Bekunden aus dem Projekt gelernt: Es ist gut, wenn man jemanden im Team hat, der sowohl die IT- als auch die Fachbereichsseite versteht. Ein derartiges Projekt neben dem Tagesgeschäft zu stemmen, fällt schwer. „Man kann das operative Geschäft ja nicht mal eben aufschieben“, sagt Pfister. Um dieses Dilemma zu lösen, braucht man entweder viel mehr Zeit oder mehr externe Unterstützung – die sich HAMBURG ENERGIE von Consulting4IT holt.



„Man kann schon sagen, wir haben die Beratertage effizient genutzt. Wir haben dem Consultant über die Schulter geschaut und unsere eigenen Ideen eingebracht, die Consulting4IT dann umgesetzt hat“, so Christian Pfister.

FALLSTUDIE

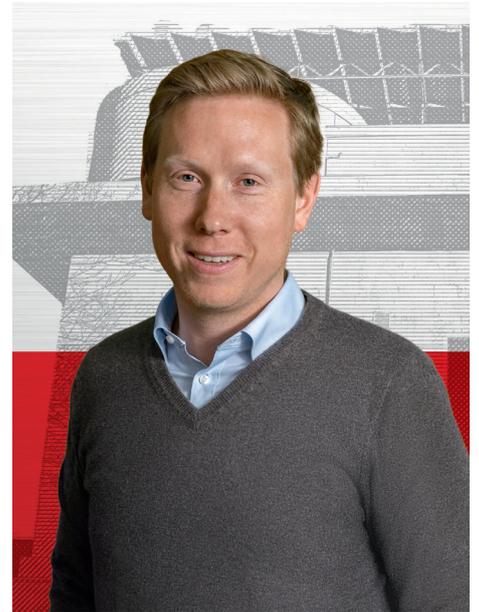
Unter dem Strich hat sich das Vorhaben bereits mehr als ausgezahlt, findet Pfister: „Wir konnten unseren Betrieb erheblich professionalisieren.“

Gemeinsam mit HAMBURG WASSER haben wir ein sehr effektives Notfallkonzept entwickelt:

Eine 24/7 besetzte Leitwarte nimmt die Störungsmeldungen per Telefon an und kann unmittelbar über das Self-Service-Portal auf die Anlagen-Stammdaten zugreifen und Störungen eröffnen. Außerdem werden bei Bedarf im Notfall die betroffenen Entscheidungsträger über E-Mail informiert.

Die Schulung der für die Störungsannahme zuständigen Kolleg*innen bei der Muttergesellschaft übernahm Pfister selbst: „Das sind ja alles keine Informatiker oder Betriebsspezialisten, sondern Techniker und Handwerker,“ begründet er den Ausbildungsbedarf.

Auch während des Covid-Lockdown hat sich das neue Matrix42-System bewährt. „Die Einführung zum Anfang des Jahres kam gerade richtig“, erinnert sich Pfister, „sonst hätten wir die dreimonatige Home-Office-Phase von Mitte März bis Juni nicht ohne Reibungsverluste überstanden.“



„Wir konnten unseren Betrieb erheblich professionalisieren. Gemeinsam mit HAMBURG WASSER haben wir ein sehr effektives Notfallkonzept entwickelt: Eine 24/7 besetzte Leitwarte nimmt die Störungsmeldungen per Telefon an und kann unmittelbar über das Self-Service-Portal auf die Anlagen-Stammdaten zugreifen und Störungen eröffnen“, so Christian Pfister.



Sie möchten mehr über uns und unsere Produkte erfahren?

Rufen Sie uns einfach unter **+49 7243 2058 500** an oder schreiben Sie uns an **insidesales@consulting4it.de**.

Wir freuen uns auf einen gemeinsamen Termin!

Consulting4IT GmbH – Wir machen Kunden zu Helden

Im Ermlisgrund 8 | D-76337 Waldbronn
Telefon: +49 7243 2058 500 | Fax: +49 7243 2058 502
Web: www.consulting4it.de | E-Mail: info@consulting4it.de