

DER BESTE SCHUTZ GEGEN STÖRUNGEN

SCHNELLER FORTSCHRITT IM FELD: ENERGIEEXPERTEN VON VRIELMANN SETZEN AUF
IT-GESTÜTZTE KUNDENDIENST- UND SERVICEPROZESSE MIT GS-SERVICE

ANWENDERBERICHT



DER BESTE SCHUTZ GEGEN STÖRUNGEN



SCHNELLER FORTSCHRITT IM FELD: ENERGIEEXPERTEN VON VRIELMANN SETZEN AUF IT-GESTÜTZTE KUNDENDIENST- UND SERVICEPROZESSE MIT GS-SERVICE

Im Hier und Heute: Was prägt den Diskurs bei Einführung und Betrieb von Software für Instandhaltung, Betriebsführung und Industrieservices? Sicherlich Usability und Mobilität, Low Code-Ansätze und Deployment-Strategien, Return on Maintenance und agiles Projektmanagement, Integrationsfähigkeit und Corporate Sustainability. Die Herausforderungen moderner IT-Projekte lassen sich bei aller individuellen Akzentuierung nach wie vor fassen unter: Praxis-

tauglichkeit und Effizienz. Wie schnell man mit einem solchen Ansatz produktiv werden kann, zeigt die noch junge Geschichte von GS-Service bei der Vrielmann GmbH aus Nordhorn. Der niedersächsische Spezialist für Elektrotechnik und Energiemanagement („Wir elektrisieren“) setzt seit September 2020 auf die Software der GreenGate AG („Wir digitalisieren“), um die Serviceprozesse initial zu digitalisieren und im Gesamten auf lange Sicht zu verbessern.

Vrielmann im Profil

1976 als klassisches Elektrohandwerksunternehmen mit dem Schwerpunkt Schaltanlagenbau im Mittel- und Niederspannungsbereich gegründet, beschäftigt das Unternehmen heute mehr als 120 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am neuen Standort im Nordosten Nordhorns. Das Gros der Belegschaft befasst sich unter der Regie der Geschäftsführer Dipl.-Ing. Robert Vrielmann und Dipl.-Ing. Heiko Ensink mit Schaltschrank- und Stationsbau; weiteres Personal wird in Service, Programmierung, Lager, Logistik und Verwaltung

beschäftigt. Das Portfolio im Bereich Elektrotechnik umfasst spezifisch Schaltanlagenbau für Niederspannungsanwendungen, Transformatorstationsbau und die Erstellung von Netzanbindungen bis 30 kV. Zudem werden unter dem Motto „Der beste Schutz gegen Störungen“ Serviceleistungen rund um die Energietechnik wie zum Beispiel die Wartung von ortsfesten, elektrischen Anlagen oder der Aufbau und Betrieb von Energiemanagementsystemen angeboten. Hinzu kommen der Steuerungsbau und die Automatisierung sowie die Elektronik- und Serienfertigung mit Schwerpunkt Maschinen- und Anlagenbau.

Strukturelle Bedürfnisse

Sascha Voshaar, Abteilungsleiter Service & Dienstleistungen bei Vrielmann, erörtert die Notwendigkeit der Prozessoptimierung und Einführung einer datenbankbasierten Lösung für Kundendienst- und Serviceprozesse: „Vrielmann hat sich vom klassischen Anlagen-Errichter mit der Kernkompetenz Bau und Inbetriebnahme von Kompaktstationen hin zu einem Servicedienstleister entwickelt, der auch Wartung und Analyse komplexer Baugruppen anbietet. Früher konnte man von einem abgegrenzten Tätigkeitsfeld mit einer klaren Aufgabenstellung ausgehen, die überschaubare Kenntnisse erforderte. Heute sind wir mit umfangreichen, vielseitigen Aufgaben konfrontiert und bringen aufwändiges Mess-Equipment zur Anwendung. Da benötigen wir auch auf Service ausgelegte Strukturen.“

Eben dieser strukturelle Bedarf wuchs analog zu Umfang und Komplexität der Vrielmann-Aufgaben im Energiesektor. Hohe staatliche Förderungen bei regenerativen Energien sorgten in den letzten 10, 15 Jahren für eine steigende Anzahl der Netzanbindungen von Biogas- und Photovoltaikanlagen. Vrielmann selbst konnte dadurch die Auftragseingänge im Bereich Kompakt-Transformatorstationsbau signifikant steigern. Der Bau ist das eine, die Instandhaltung der Stationen das andere.

Beides gehört zusammen und identifiziert Vrielmann als Komplett-Anbieter, der dem Markt – von Landwirtschaft über produzierende Industrie bis große Gewerbeparks und öffentliche Hand – die auch rechtlich indizierte Zukunfts- und Planungssicherheit bietet. Denn die meisten Vrielmann-Kunden sind keine Elektrofachkräfte, aber als Betreiber dieser elektrischen Einspeiseanlagen gemäß DIN VDE 0105 (Betrieb von elektrischen Anlagen) zu Prüfung und Wartung durch entsprechendes Fachpersonal verpflichtet. Da auch die Versicherungen diese Forderung erheben, stieß das neue Vrielmann-Serviceangebot – speziell die bundesweit angebotene Wartung von Kompakt-Transformatorstationen – auf enorme Nachfrage.



“
Wir bauen hier aktuell ein System mit automatisierter Datenauswertung und -bereitstellung im Rahmen zwar strukturierter, aber ebenso flexibler Geschäftsprozesse auf.
Aaron Calopresti, Projektleiter
GreenGate AG

Strukturierte Wartung im Feld

Die Entscheidung für eine IT-gestützte Instandhaltung, wie sie GS-Service bietet, lag da auch angesichts der früheren Abläufe auf der Hand. „Der Aufwand war riesig“, erinnert sich Sascha Voshaar, „bei jedem Termin mussten die Stammdaten

erfasst werden, jedes Bauteil einzeln, weil keine Datenbank für die Dokumentation existierte. Das war ein aufgeblasener Prozess, der schon bei kleinen Änderungen wie ein Kartenhaus zusammenbrach.“ Nicht selten führten Office-Versionssprünge zu Formatierungsänderungen beim Bearbeiten der Prüfprotokolle. Der zusätzliche Aufwand der Projektleiter für eine einwandfreie Dokumentation war erheblich. „Jetzt ist alles sehr stabil und einfach zu überblicken, GS-Service macht den Unterschied.“

Grundsätzlich integriert GS-Service als dem ERP nachgeordnetes System Planungs-, Dokumentations- und Überwachungsfunktionen und betriebswirtschaftliche Anwendungen zu einem Informations- und Managementsystem. Die objektorientierte Software – als skalierbare Client-/Server-Lösung konzipiert – baut auf einer Standardtechnologie auf und arbeitet unter aktuellen





Alexander Kip
Power User
GS-Service
Vrielmann GmbH

Besser schneller arbeiten

Die Vrielmann-Service-techniker erhalten vom Projektleiter morgens ihre Tablets (iOS) mit den vorbereiteten Aufgaben und können vor Ort mit objektspezifisch zugewiesenen Checklisten und Protokollen inklusive Unterschriftfunktion arbeiten, QR-Codes auslesen, auf Daten zugreifen oder Bilder hinterlegen. Im Regelfall greifen die Vrielmann-Monteur dabei auf die mobile Lösung GS-Touch zurück, die im Offline-Modus bei Arbeiten in geschlossenen Stationen Standard-Workflows für Aufgaben, Tätigkeiten und Ereignisse abdeckt. Zum Funktionsumfang von GS-Touch zählt eine individuelle Zusammenstellung durchzuführender Arbeiten – eine Art Arbeitspaket auf dem Gerät –, die Rückmeldung erledigter Tätigkeiten von unterwegs, die spontane Mängelerfassung und die direkte Stundenbuchung. Später in der Nachbereitung wird das System bei Vrielmann noch um externe Protokolle wie eingehende Öl-Analysen beauftragter Labore angereichert.

„Teils organisieren unsere Techniker über die umkreisbezogene Einsatzplanung auch selbst Termine und Touren.“ Bevor die Wartungsergebnisse dann aber an den Kunden gehen, ist eine Nachbereitung in der Zentrale Stand heute noch erforderlich. Voshaar: „Wir arbeiten daran, die Serviceberichte automatisiert an die Kunden weiterzuleiten, aktuell nutzen wir die Wartungsprotokolle primär intern. Die Weiterleitung von Maßnahmen funktioniert aber jetzt schon einwandfrei, sei es als Information an die Abrechnung oder den Vertrieb im Hause.“ Denn wurde bei der Wartung ein Mangel

Microsoft-Betriebssystemen. Durch die offene Systemarchitektur lässt sich GS-Service an andere Systeme (GIS, ERP, DMS etc.) anknüpfen. Erklärte Zielsetzung des GS-Service-Einsatzes bei Vrielmann: Mithilfe der Rationalisierung von Prüfprotokollen in GS-Service soll der Aufwand für die Dokumentation und Datenpflegeaufgaben erheblich minimiert werden. Workflows, Kurzanweisungen und Hilfefunktionen in der Software sollen weiterhin genutzt werden, um das Servicepersonal bei der Analyse komplexer Baugruppen und der Dokumentation der Wartungsarbeiten an Nieder- und Mittelspannungsanlagen zu unterstützen. Eine professionelle Anleitung und Steuerung der Tätigkeiten schätzen die Vrielmann-Service-techniker auch beim Handling des anspruchsvollen Mess-Equipments. Sascha Voshaar sieht das Projekt nach einjährigem Einsatz auf dem genau richtigen Weg: „Die Akzeptanz von GS-Service bei unseren Servicetechnikern ist sehr gut, die ist voll da, denn faktisch ermöglicht die Anwendung ein strukturiertes Arbeiten im Feld.“

festgestellt, der über die hinterlegte Klassifizierung in GS-Service definierte Nacharbeiten erfordert, wird der Vrielmann-Vertrieb bei größeren Aufwänden an den Kunden herantreten, um das weitere Vorgehen abzusprechen. „Unser Vertrieb nutzt die Datenbank im GS-System regelmäßig“, so Voshaar. In Zukunft wird Vrielmann sicherlich auch vermehrt auf die browserbasierte Anwendung GS-Web setzen. „Die parallel mögliche Aufgabenbearbeitung in GS-Web ist vor allem bei kompletter Besetzung auf Großbaustellen ein Riesenvorteil“, so Voshaar.

Enormes Standardisierungspotenzial

Dass Vrielmann mit GreenGate-Support alle Möglichkeiten von GS-Service in Betracht zieht, ist nicht nur auf die gängige Forderung nach mehr Effizienz zurückzuführen, sondern fußt bei Vrielmann auf verifizierbaren Erkenntnissen: 40% des Wartungsaufwandes wurden in einer Untersuchung als nicht wertschöpfend identifiziert,

das sind konkret die Arbeitsschritte Vor- und Nachbereitung, Dokumentation und Datenpflege sowie das Rüsten. Angesichts des prosperierenden Vrielmann-Wartungsgeschäfts mit mehr als 500 Wartungsverträgen sind zumindest die nicht notwendigen unter den nicht wertschöpfenden Arbeiten kein haltbarer Zustand: 2.000 Einzelberichte fallen allein pro Jahr an, und 30.000 Felder mit wiederkehrenden Daten signalisieren ausgeprägtes Standardisierungspotenzial. Gleiches fällt bei der Betrachtung der Planstunden ins Auge: Rund 2/3 aller Planstunden im Segment Wartung entfallen bei Vrielmann auf die rechtlich vorgeschriebene 1-jährige Inspektion oder die 4-jährige Wartung. Sascha Voshaar: „Vor diesem Hintergrund ist es klar, dass wir den Aufwand für Dokumentationen und Datenpflege mit GS-Service schon enorm minimieren konnten. Die Prozesse sind angepasst und enorm verschlankt worden.“ Aaron Calopresti, verantwortlicher Projektleiter bei Softwarelieferant GreenGate AG, ist wenig überrascht: „Für schnell wachsende Service-Unternehmen wie Vrielmann ist es natürlich eine echte



**Dipl.-Ing.
Robert Vrielmann**
&
**Dipl.-Ing.
Heiko Ensink (v. l.)**
Geschäftsführer
Vrielmann GmbH

Herausforderung, sowohl nachhaltige als auch agile Strukturen für die eigenen Geschäftsprozesse zu finden. Denn das Datenaufkommen steigt zwar von Tag zu Tag, nicht selten aber fehlt es an der richtigen IT für die systematische Sammlung, Ablage, Auswertung und vor allem gezielte, operative Nutzung der eigenen Daten.“ Mit GS-Service entstehe gerade der mitwachsende, stabile Gegenpol: „Wir bauen hier aktuell ein System mit automatisierter Datenauswertung und -bereit-

stellung im Rahmen zwar strukturierter, aber ebenso flexibler Geschäftsprozesse auf.“

“
Schulungen im engeren Sinne haben wir gleich durch aktive Tests ersetzt. Und Rückmeldungen aus der praktischen Arbeit mit dem System wurden direkt umgesetzt.

*Milan Lügtenaar, Projektmanager Wartung
 Vrielmann GmbH*”

Aufbruchstimmung trotz enger Timeline

Damit traf GreenGate schon zu Projektbeginn den Kern der Vrielmann-Vorstellungen. „Wir haben die Systeme bei der Auswahl aktiv verglichen“, erinnert sich Voshaar, „zwei Wochen haben wir in den kompletten Aufbau eines Systems von einem Wettbewerber investiert, das Ganze war aber zu starr. Wir hätten uns komplett in deren Struktur einfügen müssen, das ging nicht.“

Milan Lügtenaar
 Projektmanager
 Wartung
 Vrielmann GmbH





Sascha Voshaar
Abteilungsleiter
Service &
Dienstleistungen
Vrielmann GmbH



Die Schnittstellenthematik war auch problematisch.“ Bei GS-Service ist sie das nicht. Momentan wird die Schnittstelle von GS-Service zur ERP-Lösung SAP Business One angedacht. Zeitnah und pragmatisch voran ging es schon vor dem Go-Live von GS-Service im Frühjahr 2020. Milan Lügtenaar, Projektmanager Wartung bei Vrielmann, rückblickend: „Um die Prozesse ganzheitlich abbilden zu können, wurde zunächst eine Testumgebung aufgebaut. Schulungen im engeren Sinne haben wir gleich durch aktive Tests ersetzt. Und Rückmeldungen aus der praktischen Arbeit mit dem System wurden direkt umgesetzt.“ Fließend war der Übergang von Einführungsveranstaltung bis Inbetriebnahme der Applikation auf den Vrielmann-Servern. „Um die Prozesse in GS-Service schon während der Installation abbilden zu können“, erörtert Milan Lügtenaar, „ist uns eine Softwarelizenz auf den GreenGate-Servern zur Verfügung gestellt worden. Das war notwendig, um schnell Fortschritte verzeichnen zu können, während die Software auf den Vrielmann-Servern aufgesetzt wurde.“

Dass die enge Timeline gehalten werden konnte, war unterdessen mehreren Faktoren geschuldet. Sascha Voshaar: „Wir mussten keine Prozesse vorher aufnehmen, wir wussten genau, wie die aussehen sollten.“ Tatsächlich konnte sich Vrielmann hierbei auf die Erkenntnisse einer Werksstudentenarbeit stützen. Weiterhin baute man mit Alexander Kip schon früh einen hoch talentierten Power User GS-Service auf, der als früherer Vrielmann-Azubi, heutiger Meister Elektrotechnik und Betriebswirt sehr genau weiß, worum es im Tagesgeschäft geht. Lobende Worte hat man im Hause für Partner GreenGate über: „Die Unterstützung war massiv, sie war immer top und sie ist nach wie vor top“, sagt Voshaar, der gespannt auf die weitere Entwicklung von GS-Service im Hause blickt.



>500
WARTUNGSVERTRÄGE

erfüllt die Vrielmann GmbH aktuell als Kundendienst- und Servicepartner verschiedener Auftraggeber. Der Großteil entfällt auf die rechtlich vorgeschriebene 1-jährige Inspektion oder die 4-jährige Wartung elektrotechnischer Einrichtungen.



>26.000
SERIENPRODUKTE

hat die Vrielmann GmbH im Portfolio. Pro Jahr verlassen 1.500 Schaltschränke und 300 Trafostationen das Haus. 3.000 Artikel sind im Lager vorrätig.



>120
MITARBEITERINNEN
& MITARBEITER

beschäftigt die 1976 gegründete Vrielmann GmbH u. a. in den Abteilungen Stationsbau, Schaltanlagenbau sowie Service und Dienstleistungen.

Die Akzeptanz von GS-Service bei unseren Servicetechnikern ist sehr gut, die ist voll da, denn faktisch ermöglicht die Anwendung ein strukturiertes Arbeiten im Feld.

Sascha Voshaar, Abteilungsleiter Service & Dienstleistungen Vrielmann GmbH

GS-Service: Baustein der Konsolidierung

Ausgerollt werden soll die Lösung für Instandhaltung und Betriebsführung zunächst auf Testbasis in den Abteilungen Stations- und Schaltschrankbau. So ist geplant, die interne Erstprüfung elektrischer Anlagen und ihre Dokumentation mithilfe von GS-Service zu organisieren. Das ist insofern nur logisch, als sich einmal aufgenommene und hinterlegte Stammdaten im weiteren Product Lifecycle immer aufs Neue nutzen lassen. Der Bereich Service würde von der konsistenten Datenhaltung in GS-Service – als atmende und lebendige „Single Source of Truth“ – direkt und unmittelbar profitieren.

„Aufgrund der aktuell sehr positiven Erfahrungen mit GS-Service“ erwägt Vrielmann außerdem den Einsatz von GS-Service in der Kapazitätsplanung. Erprobt werden soll die Anwendung bei solchen Projekten, die die komplexe Organisation unterschiedlicher Kompetenzen aus unterschiedlichen Abteilungen erfordern: Schaltschrankbau, Programmierung, Montage und Service. „Terminverschiebungen sind hier extrem abspracheaufwändig“, sagt Sascha Voshaar, „wir im Service arbeiten ja inzwischen komplett in GS-Service. Die anderen aber noch nicht.“ Immerhin bekäme man mit der abteilungsübergreifenden Nutzung von GS-Service auch das Problem der doppelten Datenhaltung besser in den Griff – die Konsolidierung heterogener Softwarelandschaften ist aus nachvollziehbaren Gründen ja immer gern gesehen. „Das versuchen wir auf jeden Fall“, bestätigt Geschäftsführer Heiko Ensink.