

White Paper - Risikofreier Smart Metering Roll-Out

Telekom Austria Group M2M und A1 ermöglichen einen effizienten Smart Metering Roll-Out in Österreich und bieten durch bestehende Ressourcen, Prozesse und Erfahrungen eine risikofreie Turn-Key Lösung für den Stromzähler-Tausch an.

Der Roll-Out stellt bei Smart Metering Projekten einen der größten Risikofaktoren dar - mit enormen finanziellen Auswirkungen.

Im Rahmen dieses White Papers werden die notwendigen Schritte für eine risikofreie und kundenfreundliche Lösung gezeigt. Unser Turn-Key Roll-Out Leistungsportfolio umfasst dabei Projektmanagement, Konzeption, Kundenterminvereinbarung, Zählerinstallation, Logistik und Datenrückmeldung. Die Dienstleistung ist gemäß individuellen Ansprüchen der Energieversorger modular gestaltbar.

Herausforderungen im Roll-Out

Im Zuge der großflächigen Installation von Smart Metern ergeben sich eine Reihe von fundamentalen Herausforderungen die im bisherigen Stromnetzbetrieb in dieser Form noch nicht aufgetreten sind.

Die Anforderungen, die speziell der notwendige Massen-Roll-Out an Ressourcen und Prozesse stellt, sind sehr umfangreich und umfassen folgende Punkte:

- Extrem hoher, zeitlich begrenzter Personalbedarf, während des Roll-Outs
- Logistik-Systeme, Prozesse und Equipment in notwendiger Skalierung
- Prozesse und Kapazitäten für die Eichung neuer Zähler
- Kundenterminvereinbarung, bei welcher Kundenanwesenheit erforderlich ist

- Einsatzplanung und -steuerung der Techniker im Außendienst
- Routenoptimierung und Fahrtzeitenreduktion
- Effiziente und korrekte Datensammlung und Dokumentation vor Ort

Diese Herausforderungen adressieren und lösen wir mit unserem Turn-Key Lösungsportfolio schnell, effizient und kostengünstig aus einer Hand.

Unser Leistungsangebot

Wir bieten eine Turn-Key Lösung im Bereich Smart Metering Roll-Out.

Unser Leistungsangebot beginnt bei einem professionellen **(1) Kundenprojektmanagement**. Wir haben hierzu einen vielfach erprobten, mehrstufigen Prozess definiert. Unsere Kundenprojektmanager können auf einen umfangreichen Erfahrungsschatz im Roll-Out von Projekten im Gesundheitswesen oder der Finanzbranche zurückgreifen.

Die **(2) Technologieauswahl und die Hardware Einsatzplanung** zählen ebenso zu unserem Leistungsportfolio. Dabei wird beim Einsatz von Mobilfunk oder Mesh Radio Zähler-Systemen ein Netzplanungstool für die optimale geographische Positionierung herangezogen.

Darüber hinaus bieten wir eine geographisch entsprechend optimierte **(3) Roll-Out Konzeption**. Dabei wird mit Fokus auf Kundenzufriedenheit flexibel geplant,



d.h. der Endkunde kann aus acht-, vier- oder zwei-stündigen Terminfenstern wählen. Durch langjährige Erfahrung in der

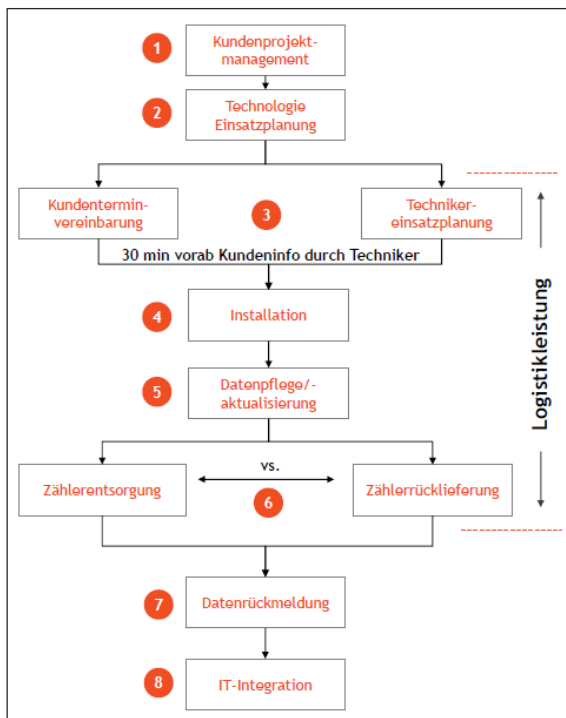


Abbildung 1: Der Roll-Out Prozess

Technikereinsatzplanung und mittels erprobten Routenoptimierungs-Tools generieren wir entscheidende Effizienzvorteile.

Unsere (4) **Installationsleistung** umfasst weitreichende **Logistikleistungen**. Diese gewährleisten tagesaktuelle Materialversorgung unserer Techniker für anstehende Kundenaufträge.

Reservebestände beim Techniker selbst oder in regionalen Zwischenlagern sorgen für hohe Ausfallsicherheit bei Materialengpässen oder Transportproblemen.

Nach der **Terminvereinbarung** mit den Endkunden über unser Callcenter erfolgt die Planung der Technikereinsätze - routenoptimiert und nach verschiedenen Effizienzkriterien steuerbar.

Die **Terminreue** wird überwacht und kann per SLA garantiert werden.

Endkunden werden 30 Minuten vorab telefonisch auf den vereinbarten Termin vorbereitet. *Vor Ort* finden dann folgenden Tätigkeiten statt:

- Begrüßung und Information an den Kunden
- Stromzählertausch
- Tausch von etwaigen Lastschaltgeräten (optional)
- Einbau von fehlenden Vorzählersicherungen (optional)
- Umbau auf Stecksystem (optional)



Abbildung 2: A1 Techniker beim Stromzählertausch

Nach erfolgter Installation bzw. Tausch der Zähler ist optional die (5) **Datenpflege** bezüglich lückenhafter Einträge möglich.

Zudem bieten wir über unsere Logistik die Möglichkeit, (6) **Material zu retournieren**. Somit kann individuell zwischen Rücklieferung der Zähler oder Entsorgung durch unsere Entsorgungspartner gewählt werden.

Nach abgeschlossener Installation erfolgt die (7) **Rückmeldung relevanter Daten** zu Zählpunkt und Endkunde, wie etwa

- Seriennummer Alt-/Neugerät
- Zählerstand Alt-/Neugerät
- Zählertyp
- Zählerstandort
- weitere Daten optional

Derartige Aktivitäten und Prozesse haben wir seit mehreren Jahren für Roll-Out Aufträge im Einsatz.



Ausbildung

Vorab werden unsere Techniker auf Smart Metering Basiskenntnisse geschult und danach mit spezifischen Schulungen vorbereitet, u.a. durch:

- Zertifizierung zur „Elektrofachkraft für Smart Metering“
- und Zusatzausbildung „Arbeiten unter Spannung“ nach AUVA-Standard
- EVU spezifische Schulungen

Damit wird nicht nur effizient, sondern auch zuverlässig sichergestellt, dass die Installationen den einschlägigen Normen und Vorschriften entsprechen.

Einbindung bestehender Ressourcen

EVU-MitarbeiterInnen im Zähler- und Installationsbereich können nahtlos in den Roll-Out Prozess miteingebunden werden. So entscheidet das EVU über die Eigenleistungstiefe und der Roll-Out wird noch effizienter.

Wir arbeiten bereits heute in Teilbereichen mit externen Ressourcen, daher ist die Einbindung EVU-eigener Ressourcen sehr einfach möglich.

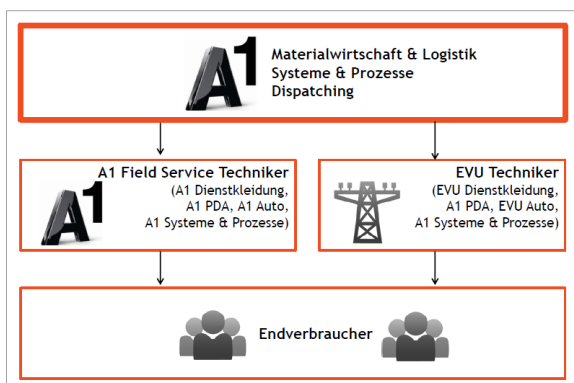


Abbildung 3: Nahtlose Einbindung bestehender Mannschaften

Alle Systeme und Prozesse, inklusive Dispatching und Logistik, sind damit auch für die EVU-eigene Mannschaft direkt nutzbar.

Ein Partner mit Erfahrung

Professionalität im Kundenkontakt

Servicequalität steht für uns als Dienstleistungsunternehmen an oberster Stelle, dies umfasst mitunter:

- **Termintreue** - bis zu einem 2-stündigen Zeitfenster für den Installationstermin
- **„Welcome Call“** - Ankündigung des Kunden über Durchführung des vereinbarten Technikertermins 30 Minuten im Voraus
- **Spezieller Sprachstil** - unser eigens geschulter Sprachstil für Information und Aufklärung im Kundenkontakt
- Makelloser Auftritt durch Dienstkleidung, Dienst-KFZ und Berechtigungsausweis

Das Image Ihres Unternehmens kann dadurch weiter gestärkt werden.

Enormer Erfahrungsschatz im Roll-Out

Neben den täglichen vor-Ort Installationen von Internet, TV oder Telefon können wir auf eine Reihe aussagekräftiger Roll-Out Leistungen referenzieren:

- **Paylife Bankomatkassen:** Tausch von 80.000 Terminals binnen 13 Monaten
- **E-Card Systeme:** Roll-Out von 21.000 Terminals binnen 6 Monaten
- **Smart Meter Installation** in Pilotprojekten in Österreich

Derartige Aufträge erfüllen wir schnell, effizient und kostengünstig durch unsere einzigartige Field Service Infrastruktur in Österreich. Wir verfügen über

- etwa 1.300 Technikern
- über 60 regionale Teams zwischen Bodensee und Neusiedlersee
- jährlich über 1.000.000 Technikereinsätze im Feld



Dabei unterstützt eine eigene, zentral gesteuerte Arbeitsvorbereitung und Technikereinsatzplanung mit vollintegriertem Workforce Management sowie Routenplanung über mobile Endgeräte. Diese „State of the Art“ Systemlandschaft ermöglicht eine vollautomatisierte Auftragsgenerierung und Logistikleistung.

Vorteile

Unsere Roll-Out Leistungen sind technologieneutral - daher sind die nachfolgenden Vorteile unabhängig von Zählerhersteller, Zählertyp oder Technologie.

Unsere Systeme werden projektorientiert eingesetzt. So entstehen keine langfristigen Abhängigkeiten nach dem erfolgten Roll-Out und die ausgerollten Zähler können nahtlos in EVU eigene Systeme integriert werden.

Effizienzvorteile

„Alles aus einer Hand“ - als verlässlicher Partner für eine effiziente Turn-Key Lösung bieten wir eine **integrierte Prozesskette** und definierte **Schnittstellen** für:

- Auftragseingang
- Logistik
- Terminierung
- Installation
- Reports über abgewickelte Aufträge

Unsere Systeme sind zuverlässig und über viele Jahre hinweg erprobt und weiterentwickelt. Dabei bietet unsere strukturierte Prozessfolge **signifikante zeitliche Vorteile** und **Risikominimierung**.

Kostenvorteile

Die Implementierung einer eigenen Systemlandschaft, die **Rekrutierung zusätzlichen Personals** oder schlicht der Aufwand für Kundenterminvereinbarung, Logistik und Projektleitung sind enorm.

Ebenfalls sind positive **Skaleneffekte** zu berücksichtigen. Diese generieren wir durch die Summe unserer Geschäftsfälle mit standardisierten Prozessen, Systemen und der routenoptimierter Technikeinsatzplanung.

Daraus schöpfen wir umfassende Kosteneinsparungen die wir an unsere Kunden weitergeben können.

Kompromisslose Qualität

Entsprechend dieses Leitsatzes gestalten wir unsere Dienstleistungen. Mit Telekom Austria Group M2M und A1 als operativen Partner wird ein entscheidender Vorteil, über kosteneffiziente Installationsleistung hinaus, generiert - nämlich **Kundenzufriedenheit!**

Einfache und klare Kommunikation, eine breite Wissensbasis und Professionalität sehen wir als kritische Faktoren für einen **erfolgreichen Smart Metering Roll-Out mit minimalem Risiko und höchster Akzeptanz beim End-Kunden**.



Die Telekom Austria Group M2M kann als End-to-End Dienstleister für Energieversorger in Österreich und CEE Smart Metering **zukunftssicher einführen und betreiben**. Gemeinsam mit A1, dem österreichischen Tochterunternehmen der Telekom Austria Group, verfügt das Unternehmen über jene Kompetenzen und Ressourcen, die einen **raschen und kostengünstigen Roll-Out** von Smart Metering in Österreich ermöglichen.

**TELEKOM
AUSTRIA
GROUP**

*Smart
Metering*

Telekom Austria Group M2M GmbH, Obere Donaustraße 33, 1020 Wien
Tel.: +43 50664 45881, E-Mail: m2m.smartmetering@telekomaustria.com
Web: <http://m2m.telekomaustria.com/smart-metering>

