

Erfahrungsbericht aus dem Projekt EWE NETZ

4. Forum Marktraumumstellung, 10.04.19 in Bonn



Unternehmensvorstellung



Umsetzung MRU / Projektorganisation



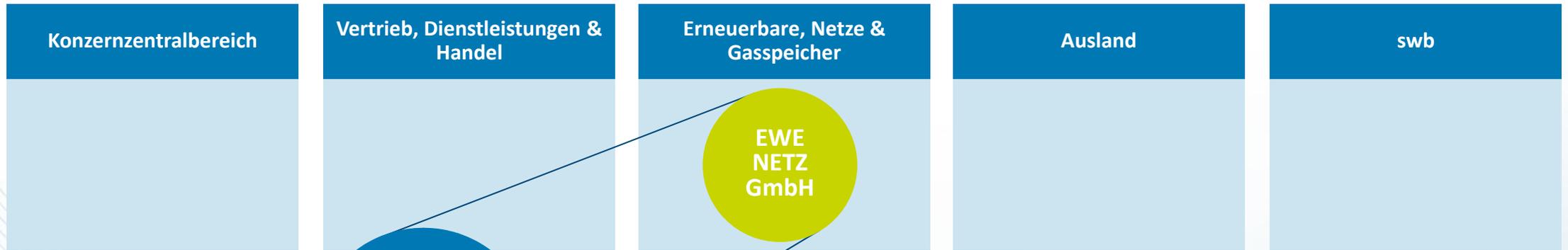
Praxisbericht



Fazit



Wir sind ein starker Teil des EWE-Konzerns – eine gute Basis für regionale Partnerschaften



Anteilseigner sind:

Städte und Landkreise aus dem Ems-Weser-Elbe-Gebiet
Energie Baden Württemberg AG

Netzbeteiligung von 123 Städten und
Gemeinden aus dem Ems-Weser-Elbe-Gebiet

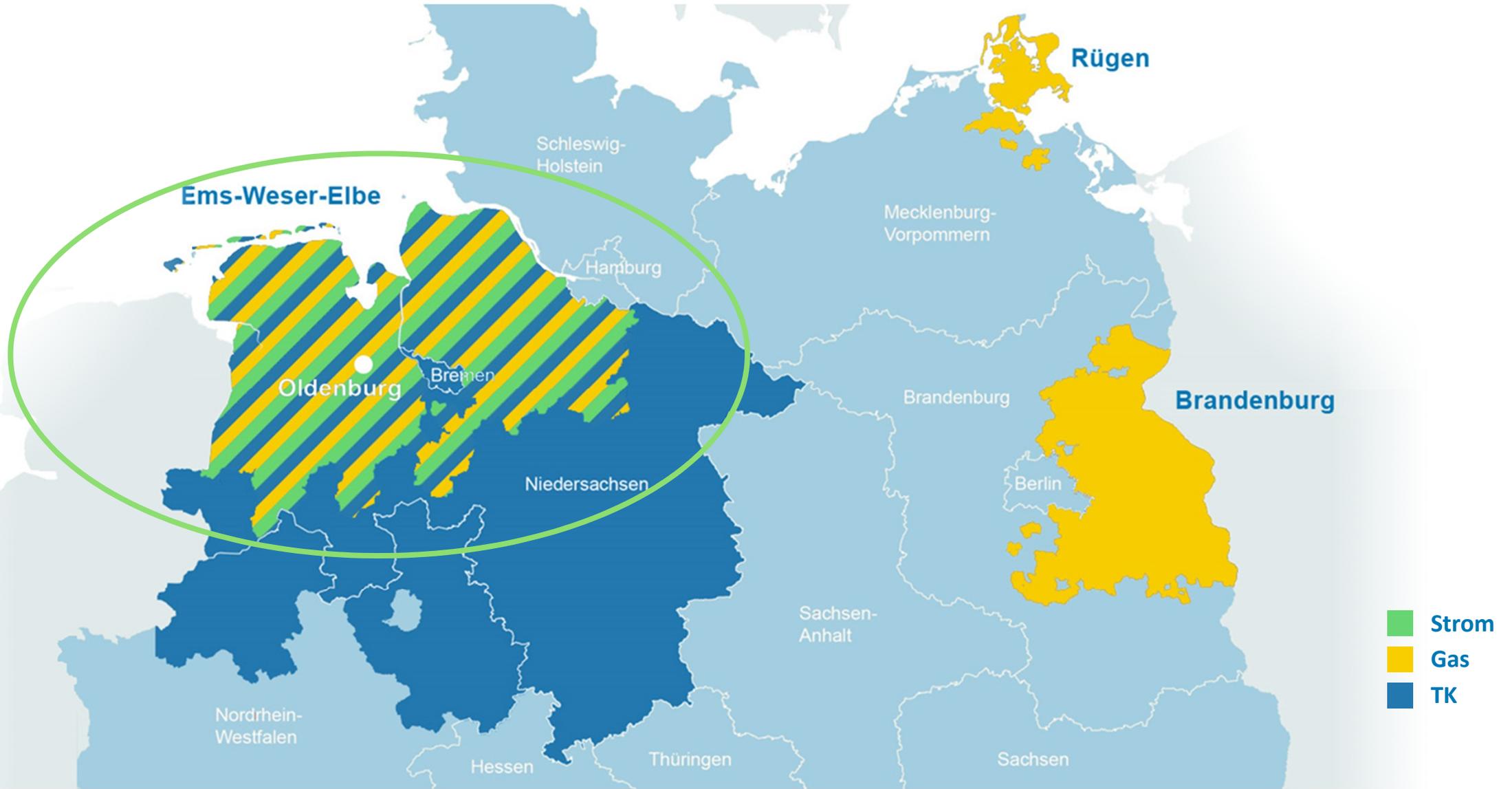
EWE NETZ (2018)

Umsatz: 1,34 Mrd. €

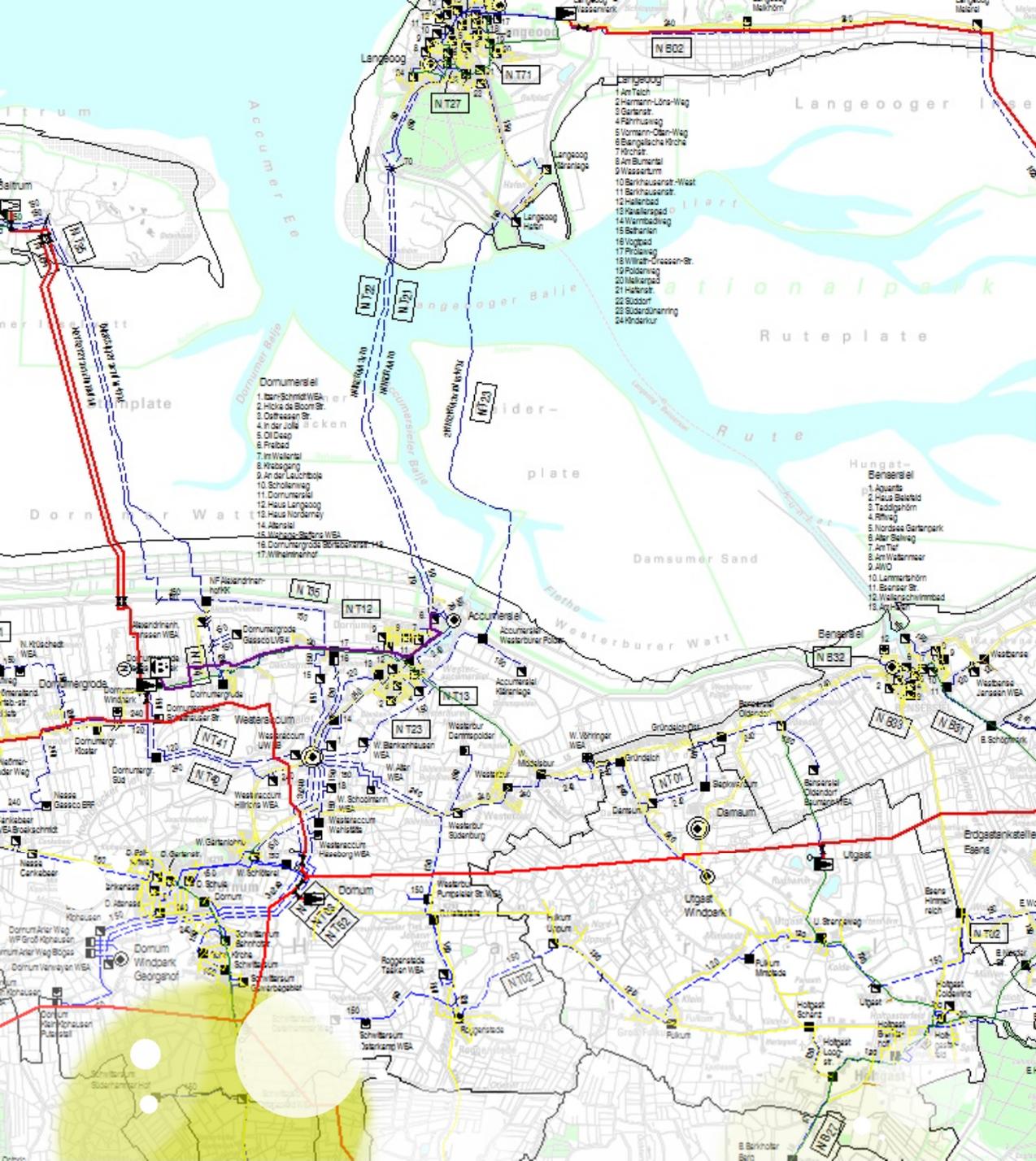
Investitionen: 271 Mio. €

Mitarbeiter (FTE): 1.703

Verantwortung für funktionierende und moderne Netze in unseren Versorgungsregionen



180.601 Kilometer Versorgungsnetze – die Lebensadern in unserer Region



Leitungslängen:

- Stromnetz: 81.890 km
- Erdgasnetz: 55.960 km
- TK-Netz: 40.051 km
- Wassernetz: 2.700 km (davon eigenes Netz: 712 km)

Hausanschlüsse:

- Strom: 838.150
- Erdgas: 748.400



Unternehmensvorstellung



Umsetzung MRU / Projektorganisation

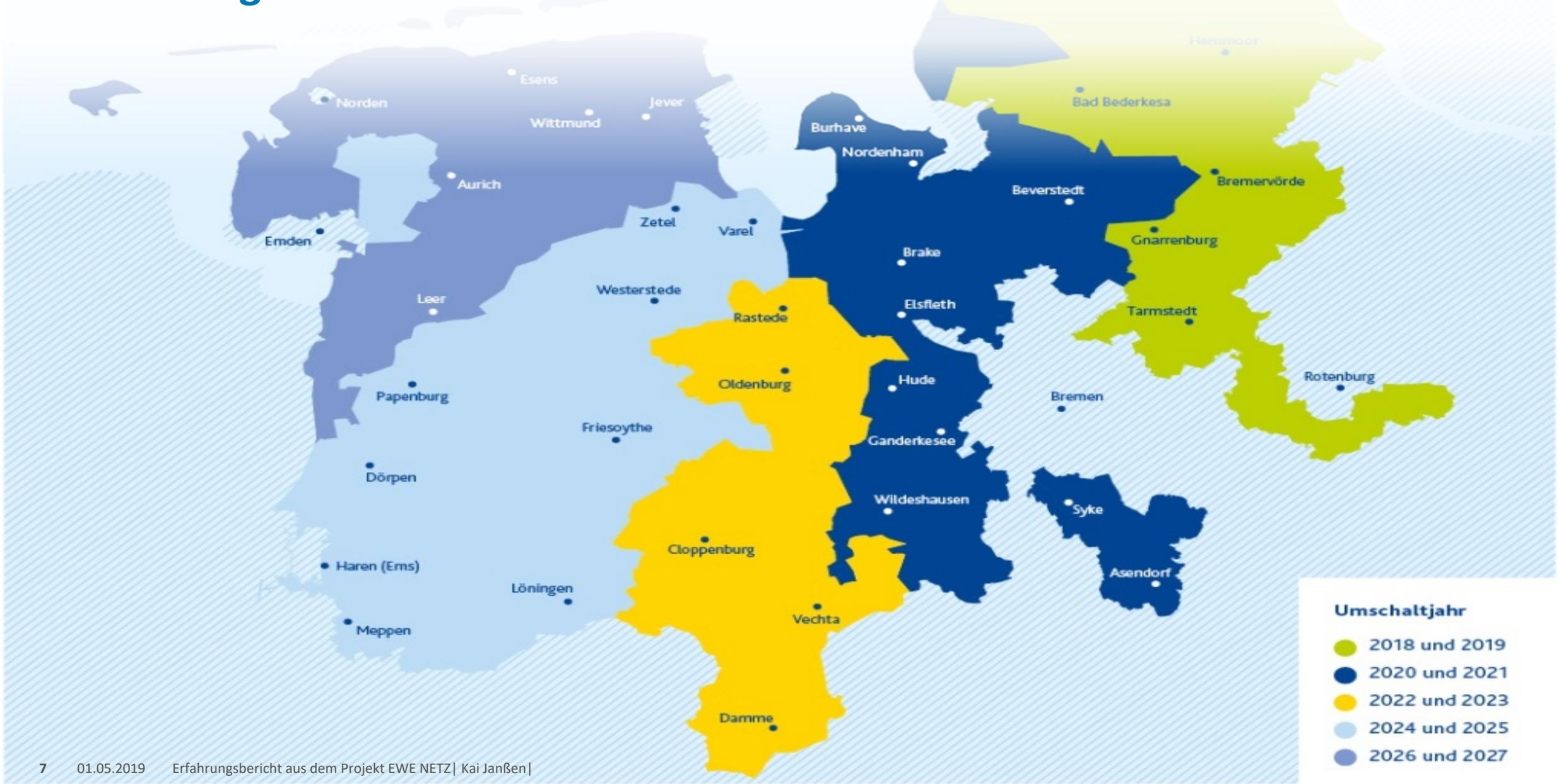


Praxisbericht



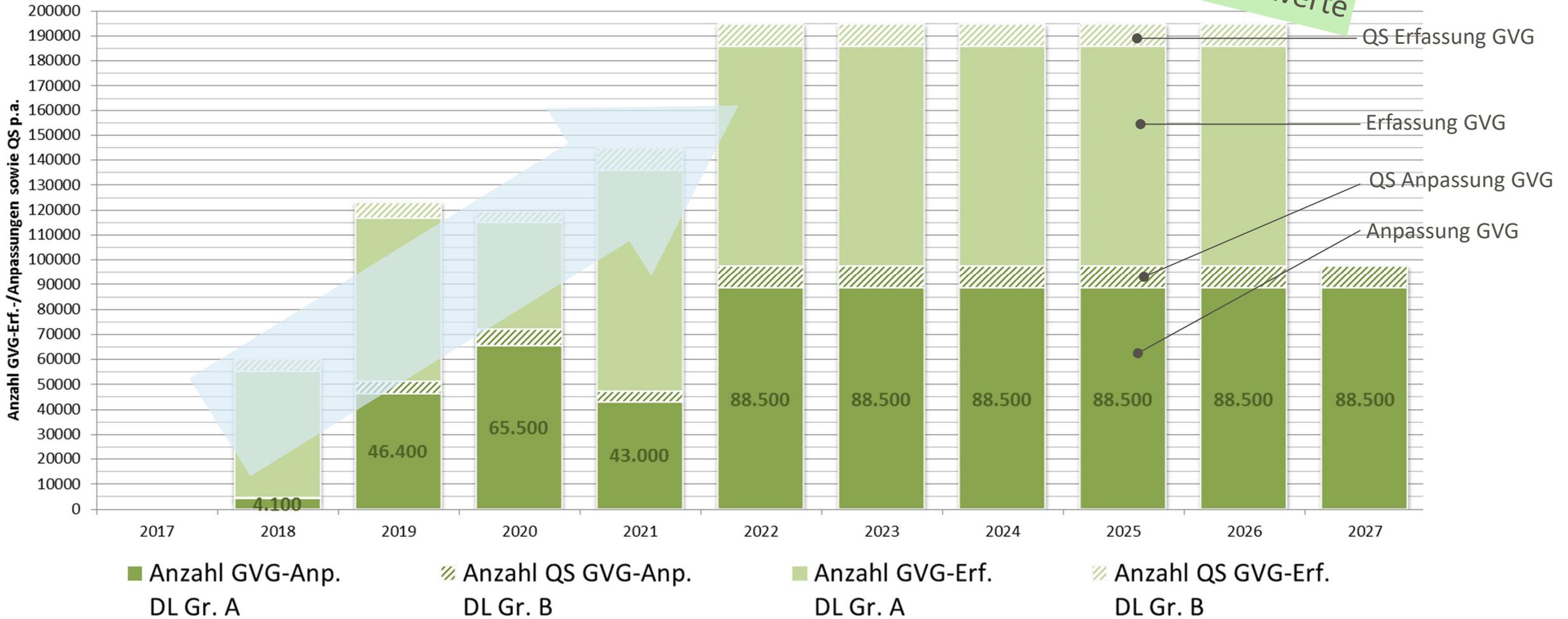
Fazit

Umstellung von 100 Bezirken bis 2027



Anpassung von 700.000 Geräten bei 650.000 Kunden bis 2027

EWE NETZ GmbH - L-Gas-Versorgungsgebiet Ems-Weser-Elbe
DL Gr. A Erfassungen & Anpassungen / DL Gr. B Qualitätssicherung

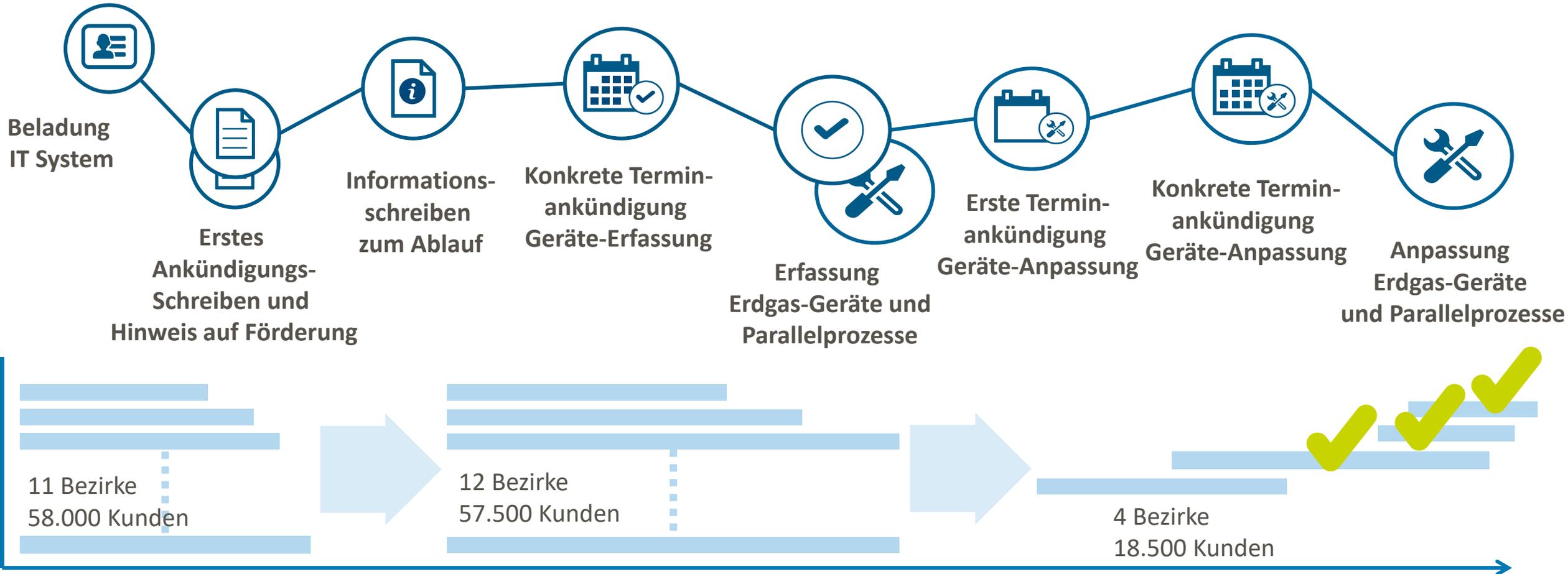


Jeder Kunde läuft 2 Jahre durch den MRU-Prozess

Vom ersten Kontakt bis zur Anpassung

2 Jahre vor Schaltermin

1 Jahr vor Schaltermin



Umfangreiche Kundenkommunikation begleitet die Umstellaktivitäten



Wir haben uns verpasst.

Bitte vereinbaren Sie unbedingt einen neuen Termin mit uns. Ihr Mitwirken bei der Erdgasumstellung ist wichtig, da sonst Ihre Gasversorgung zu Ihrer eigenen Sicherheit gesperrt werden muss.

**BITTE RUFEN SIE UNS AN
0800 6780000**

EWEnetz

**ZUKUNFTSSICHER:
BALD GIBT'S H-GAS!**

Damit Ihr Zuhause warm bleibt.

Wichtige Fragen und Antworten rund um die Erdgasumstellung

EWEnetz

- Kundenschreiben
- Informationsmaterial
- Website mit Infofilmen
- Pressearbeit
- Infomobil als persönliche Anlaufstelle



Operative Projektorganisation

EWEnetz

Kfm. Controlling und Abrechnung
Sicherstellung IT Betrieb
Regelsetzung Prozesse
Stammdatenkoordination
Kundenbetreuung/Presse
Koordination Netzmaßnahmen
Backoffice

Erfassung und Anpassung



Im Auftrag von

EWEnetz

Projektmanagement



Im Auftrag von

EWEnetz

Callcenter

Material
und
Logistik

Einsatz-
planung

QS



Unternehmensvorstellung



Umsetzung MRU / Projektorganisation

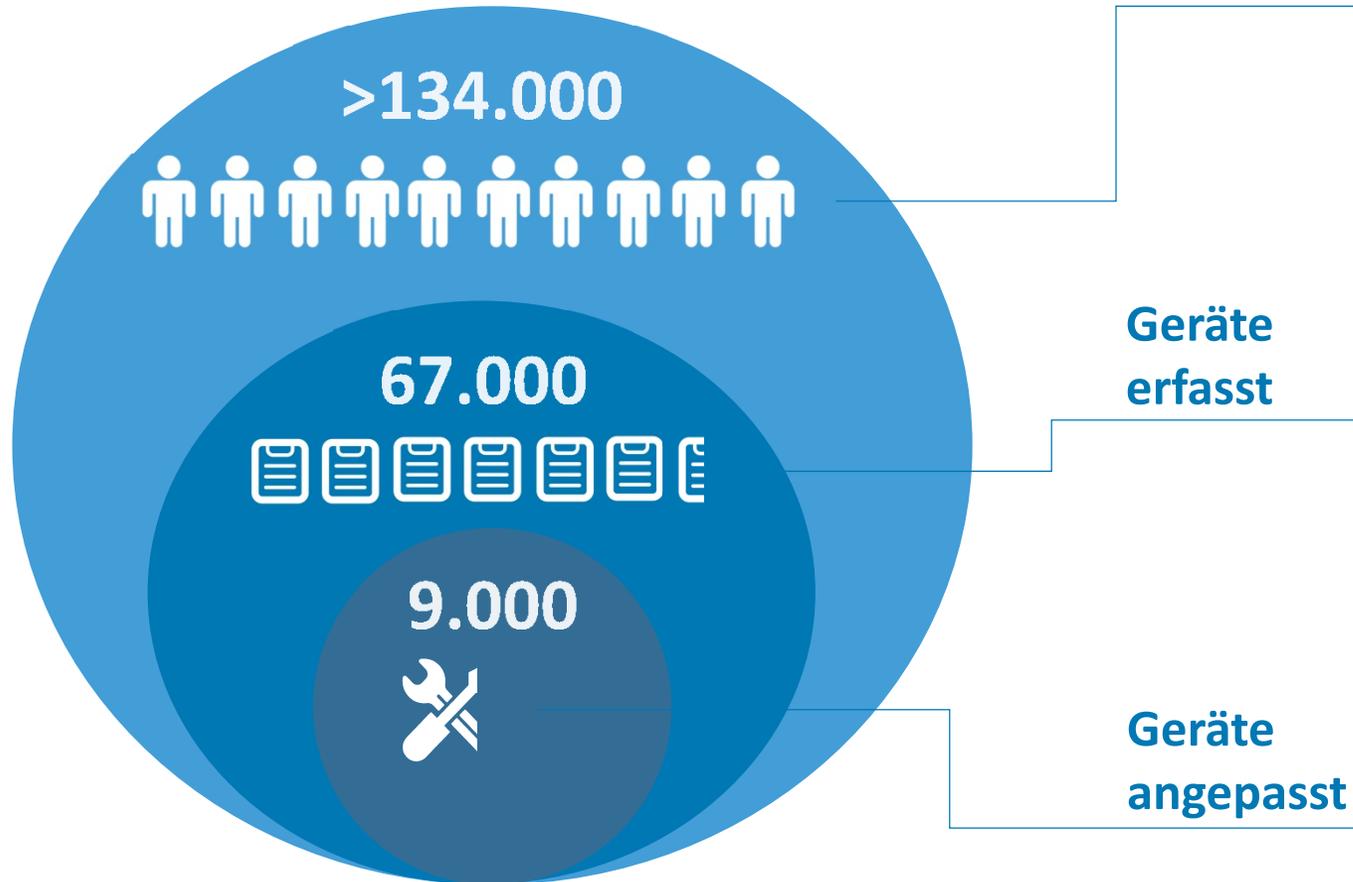


Praxisbericht



Fazit





**Kunden
informiert**

Ca. **1.500** Anrufe/Woche im CallCenter
Jeder **3. Kunde** wünscht Terminverschiebung
>70 Zeitungen werden involviert
3.500 SHK-Unternehmen informiert

**Geräte
erfasst**

85% Erstkontaktquote Erfassung

**Geräte
angepasst**

3 von 100 Bezirken sind umgestellt
95% Erstkontaktquote Anpassung
60-70% Brennwertgeräte je Bezirk
>60 Monteure im Einsatz



Unternehmensvorstellung



Umsetzung MRU / Projektorganisation



Praxisbericht



Fazit



- **Parallele Abwicklung von Umschaltbezirken** lässt **Komplexität** für eine effiziente und fehlerfreie Disposition ansteigen.
- Als **Flächenversorger** hohe Herausforderung im Einsatz von **knappen Monteurressourcen** (große geografische Ausdehnung, lange Wegezeiten, hoher Dispositionsaufwand)
- **Logistische Herausforderung bei Ausfall von Terminen oder Terminverschiebungen** in der Anpassung
- Hohe **Abhängigkeit von Geräteherstellern und DVGW Datenbank** in Bezug auf Anpassung und Materialbereitstellung.
- Nachweisliche Umsetzung der **EnWG Vorgaben** der Kundentermine oder Förderverfahren **schränken die Flexibilität ein**.
- **Hoher Überwachungsaufwand** bei den Anpassungstätigkeiten zur Sicherstellung der Qualität.
- Einarbeitung und Wissensaufbau von **MRU-Prozessen** mit allen Projektpartnern während der laufenden operativen Tätigkeiten.
- **Stammdatenänderungen** innerhalb der **zwei Jahre dauernden Einzelvorgänge**
- Umsetzung Anforderungen aus **DSGVO** (IT-Sicherheit)
- **Mehr als 5.000 Vieh- und Mastbetriebe** erfordern erhöhten Abstimmungsbedarf und spezielles Vorgehen.

Vielen Dank

EWE NETZ GmbH
Kai Janßen
Cloppenburger Straße 302
26133 Oldenburg

