



ONTRAS AUF DEM WEG ZUR ECHTZEIT-
INTERGRATION VON FELDDATEN

Mehr Zuverlässigkeit und Arbeitssicherheit durch **SAP Field Service Management**



Die Herausforderung

Schnellere Prozesslaufzeiten durch bessere Datenübersicht

●● ONTRAS

ONTRAS Gastransport GmbH betreibt das 7.700 Kilometer umfassende Fernleitungsnetz in Ostdeutschland und verantwortet den zuverlässigen und effizienten Transport gasförmiger Energie – heute und in Zukunft. Mit dem Wachstum des Unternehmens wuchs auch der Bedarf an besserer Transparenz über die gesamten Betriebsprozesse, insbesondere bei den externen Dienstleistern. Denn: Manuelle Kommunikationsschnittstellen führten zu Informationsverlusten, was negative Auswirkungen auf Effizienz und Servicequalität hatte. ONTRAS hatte sich daher zum Ziel gesetzt, die Prozesse im Außendienst zu verbessern – mit Offline-Funktionalität, höherer Datenintegrität, unterbrechungsfreien Abläufen und deutlich verkürzten Reaktionszeiten.

Nach eingehender Prüfung entschied sich das Versorgungsunternehmen für den Einsatz von Smart Forms innerhalb von SAP Field Service Management (FSM), um Echtzeitdaten aus dem Außendienst zu erfassen und zu überwachen. Convista begleitete ONTRAS durch den gesamten Implementierungsprozess, fungierte als Schnittstelle zu SAP und passte SAP FSM individuell an – einschließlich der Anpassung des FSM Connectors zur Integration mit SAP ERP, um den spezifischen Anforderungen des Unternehmens gerecht zu werden.

Die Zusammenarbeit mit vielen externen Mitarbeitenden und einem verteilten System führte zu einer zeitlichen Verzögerung in der Übermittlung des Auftragsstatus. Ines Kurmies, SAP-PM-Spezialistin bei ONTRAS, erklärt: „Unsere internen Mitarbeitenden haben Daten aus SAP gezogen, während externe Kräfte manuell in Excel protokolliert haben – so war es schwierig, den Auftragsstatus nachzuvollziehen.“



Zwar erhielten externe Mitarbeitende ihre Aufträge über SAP, eine Nachverfolgung ihrer Tätigkeiten war jedoch nicht möglich. Rückmeldungen wurden erst nach Abschluss im SAP-System erfasst – der gesamte Ablauf dazwischen blieb für ONTRAS intransparent.

Ziel war es, die Instandhaltungspläne und Anlagenstrukturen weiterhin in SAP zu führen, während externe Dienstleister über eine Schnittstelle Zugriff erhalten. Gefordert war eine umfassende Datenintegration und eine zentrale Datenquelle mit Echtzeitüberwachung.

Mit der vollständigen Integration von Protokollen und Smart Forms kann ONTRAS nun Techniker gezielt durch Aufgaben führen, Daten erfassen und Inspektionsprozesse strukturiert und in Echtzeit dokumentieren. Das Unternehmen vereinte zuvor getrennte Systeme zu einer zentralen Datenbasis, wodurch Ineffizienzen und Datenlücken beseitigt wurden – und Prozesse nun deutlich schneller ablaufen.



Durch die vollständige Integration von Protokollen und Smart Forms konnten wir die Checklistenbearbeitung wesentlich beschleunigen. Wir haben jetzt einen durchgängig digitalen Prozess – das ist einer der größten Vorteile.

Eva Scholl
ONTRA Gastransport GmbH

Der Lösungsansatz

Echtzeitdaten und lückenloses Tracking sind entscheidend für vorbeugende Wartung, schnelle Reaktion bei Störungen und die Einhaltung von Vorschriften. Bei einer Gasleitungsinspektion etwa erzeugt das System einen Auftrag, der an den zuständigen Dienstleister übermittelt wird. Dieser weist den Auftrag einem Monteur zu, der die Bauteile prüft und seine Arbeit über Smart Forms in FSM dokumentiert. Diese Daten werden zurück an den Dienstleister gesendet, der den Auftrag prüft und abschließt. Schließlich wird ein Prüfbericht als PDF

erstellt und an SAP Plant Maintenance (SAP PM) übermittelt, wo ONTRAS die Ergebnisse einsehen und weiterverarbeiten kann. Ohne diesen Echtzeitdatenfluss könnte ein fehlerhaftes Bauteil unentdeckt bleiben – mit der Gefahr eines Gaslecks und ernstzunehmender Sicherheitsrisiken.

ONTRAS kann nun jederzeit einsehen, welcher Auftrag wann versendet, bearbeitet und abgeschlossen wurde. Eva Scholl ergänzt: „**Jetzt verfügen unsere Außendienstmitarbeitenden über mehr Informationen und verlieren weniger, da sie den Auftrag direkt von uns erhalten – genau so, wie wir ihn sehen wollen. Früher gab es eine manuelle Kommunikationsschnittstelle, die zwangsläufig zu Informationsverlust geführt hat.**“



Mit FSM gibt es eine App, die mit allen Anwendungen verbunden werden kann. Wir haben erstmals eine breite Abdeckung unserer Anwendungsfälle erreicht – viele davon deckt das Standardprodukt bereits ab.

Ines Kurmies
ONTRA Gastransport GmbH

Sichere, effiziente und regelkonforme Abläufe in abgelegenen und anspruchsvollen Umgebungen

Für Versorgungsunternehmen ist die Inspektion und Wartung von Gasleitungen in entlegenen ländlichen Regionen essenziell. Diese Orte haben häufig keine stabile Internetverbindung, was zu Datenlücken führen kann.

Mit der Einführung von Offline-Funktionalität hat

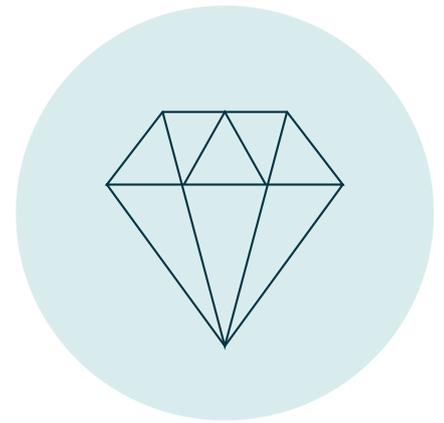


ONTRAS seine Außendienstprozesse erheblich verbessert. Techniker können Inspektionen nun vor Ort durchführen, Ergebnisse erfassen und digitale Checklisten auf ihren mobilen Geräten ausfüllen – auch ohne Internetverbindung. Sobald sie wieder online sind, synchronisieren sich alle Daten automatisch mit dem zentralen System – Aufzeichnungen werden aktualisiert und Vorgesetzte informiert.

Mit dem weiteren Wachstum des Unternehmens bleibt die Einhaltung der Vorschriften des DVGW (Deutscher Verein des Gas- und Wasserfaches) zentral, um technische Sicherheit und Versorgungssicherheit zu gewährleisten.

Der Nutzen

Dank FSM kann ONTRAS nun auch ohne Internetverbindung in abgelegenen Gebieten arbeiten und dennoch alle Patch- und Checklistenfunktionen aufrechterhalten. Gerade für Techniker in entlegenen Regionen ist das essenziell: Sie müssen strenge Sicherheitsvorgaben einhalten und alle Schritte dokumentieren. Die Offline-Funktionen gewährleisten, dass dabei nichts vergessen wird.



Ines Kurmies sagt weiter: **„Die große Herausforderung war: Wir werden immer digitaler. Wir wollen auch digitale Protokollvorlagen bereitstellen – und da sind wir mit unseren bisherigen Mitteln einfach an Grenzen gestoßen.“**

Aktuell nutzt das Unternehmen noch SAP ERP Central Component (SAP ECC) und befindet sich im Übergang zu SAP S/4HANA. Die Implementierung von FSM erfolgte bereits vor dem Umstieg auf S/4HANA. Heiko Winkler betont die strategische Ausrichtung: „Unsere Philosophie ist nicht Cloud only, sondern Cloud first.“ ONTRAS plant, Smart Forms weiter auszubauen und die S/4HANA-Einführung in naher Zukunft fortzusetzen.

Warum Convista?

Convista spielte eine entscheidende Rolle bei der SAP-Implementierung, fungierte als Bindeglied zwischen SAP und ONTRAS und passte das FSM-System auf die spezifischen Anforderungen des Unternehmens an.

Heiko Winkler, IT-Leiter bei ONTRAS, hebt hervor: **„Convista ist ein ausgesprochen verlässlicher und engagierter Partner. Selbst in der zweiten Projektphase, die ursprünglich als sehr risikobehaftet galt, war der Erfolg durch Expertise und Engagement gesichert.“**

Besonders betont Winkler die Kreativität in der Beratung zur Umsetzung, insbesondere angesichts anfänglicher Zweifel an der Umsetzbarkeit. Zusätzlich arbeitete ONTRAS mit der Proaxia Consulting Group für die technische Implementierung des FSM Connectors zusammen und nahm Anpassungen an der Konfiguration sowie den Fehlermeldungen vor. Die gesamte Implementierung dauerte rund eineinhalb Jahre.

Ihr Ansprechpartner:

Wei Chien Sun

Senior Manager

weichien.Sun@convista.com

Ihr Partner für Transformation

Die Convista ist eine der führenden Beratungen für Transformation. Das Beratungshaus unterstützt seine Kunden bei der Konzeptionierung und Umsetzung neuer Geschäftsprozesse und gestaltet End-to-End-Lösungen für SAP- sowie IT-Projekte. Gemeinsam mit seinen Kunden meistert Convista komplexe Herausforderungen durch die Bündelung der Expertise und langjähriger Branchen- und Technologieerfahrung.

Seit mehr als 20 Jahren unterstützt Convista Kunden aus den Branchen Versicherung, Industrie, Gesundheitswesen und Energiewirtschaft bei SAP- sowie IT-Projekten – für eine zunehmend digitalisierte Welt.

Convista hat seinen Unternehmenssitz in Köln und beschäftigt weltweit über 1.000 Mitarbeiter:innen.