smartservice
thüga solutions+

XXXII VDE
Zählerfachtagung

Aus dem Nähkästchen eines GWA-/CLS-Projektleiters.

Agenda.

1. Ausgangssituation
2. Projektplanung
3. Erfolgsfaktoren
4. Herausforderungen und Lessons-Learned
5. Wo stehen wir?
6. Ausblick: CLS-Projektierung

Ausgangssituation.

Thüga SmartService

Spurwechsel für mehr Tempo im Rollout.



Kunden-perspektive

+ Wie kann das Tempo im Rollout beibehalten werden?
+ Was bedeutet der Spurwechsel für den Kunden?

So optimieren wir aktuell die GWA-Leistung.

+ Operational Excellence

Automatisierte und skalierbare Prozesse auf technologischer Plattform der Marktführer

+ Migration

+ Plattform-aufbau

+ Anbieterauswahl

+ GetWell

+ Integrierte Technologie-Plattform

Entwicklung und Anwendung in einer Hand mit geringer Skalierung

Migration? Upgrade!

Kunden-perspektive

+ Inwieweit wird der Kunde in die Migration eingebunden?

+ Kann der Kunde Einfluss auf die Optimierung nehmen?

Strategische Neuausrichtung der GWA-Leistung.

2024 — 2025 — 2026

Weiterbetrieb SC7-GWA

Sicherstellung der Systemverfügbarkeit bis Migration abgeschlossen ist

GetWell-Programm SC7

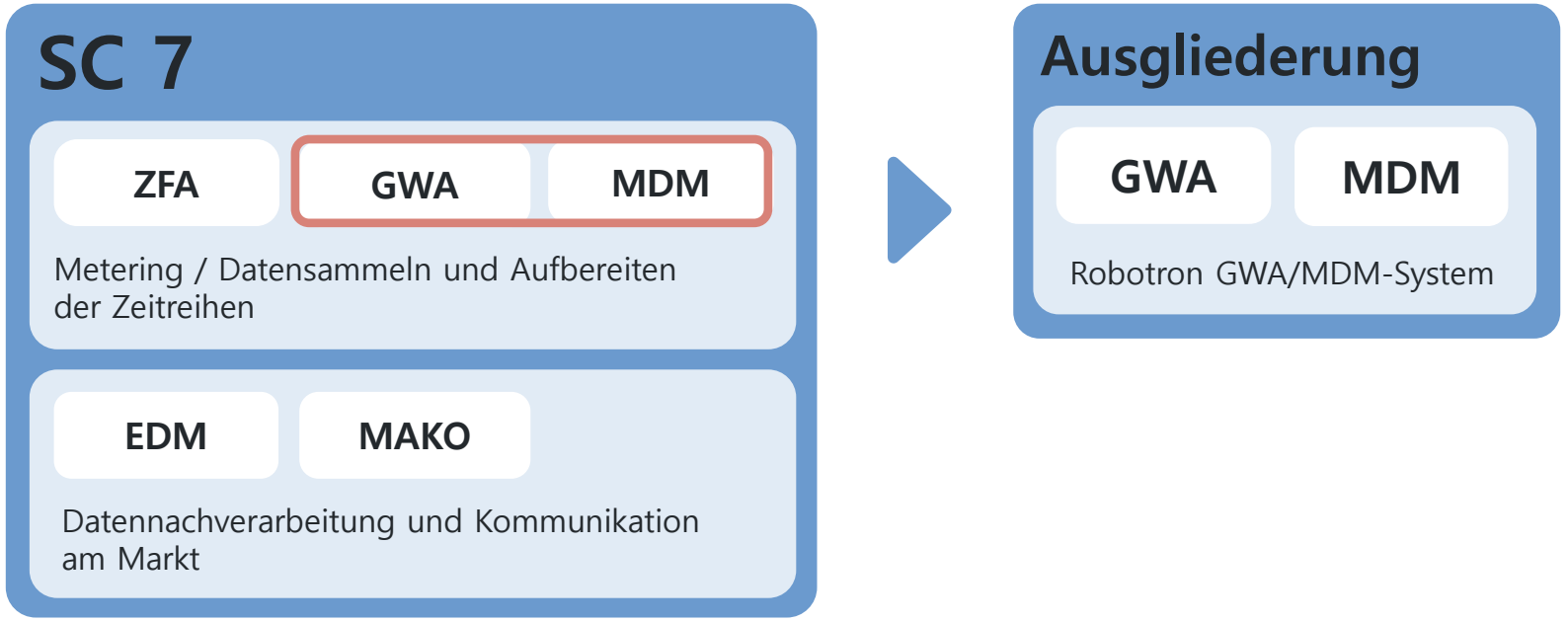
Stabilisierung SC7.
Analysen aus Kunden- und regulatorischen Sicht abgeschlossen.

Anbieter-auswahl	LS-Etablierung	Plattform-aufbau	Migrations- und Betriebsphase

Kunden-perspektive

+ Wozu dient das GetWell-Programm wenn SC7 perspektivisch abgeschaltet wird?
+ Wie ändern sich einzelne Komponenten im Leistungsschein?
+ Sind wir trotz der Systemumstellung weiterhin für TAP vorbereitet?

Systemlandschaft damals und heute.



Kunden-perspektive

+ Was ändert sich durch die Ausgliederung?
+ Was passiert mit meinen Daten bei der Ausgliederung?
+ Ändern sich Zuständigkeiten und Ansprechpartner?

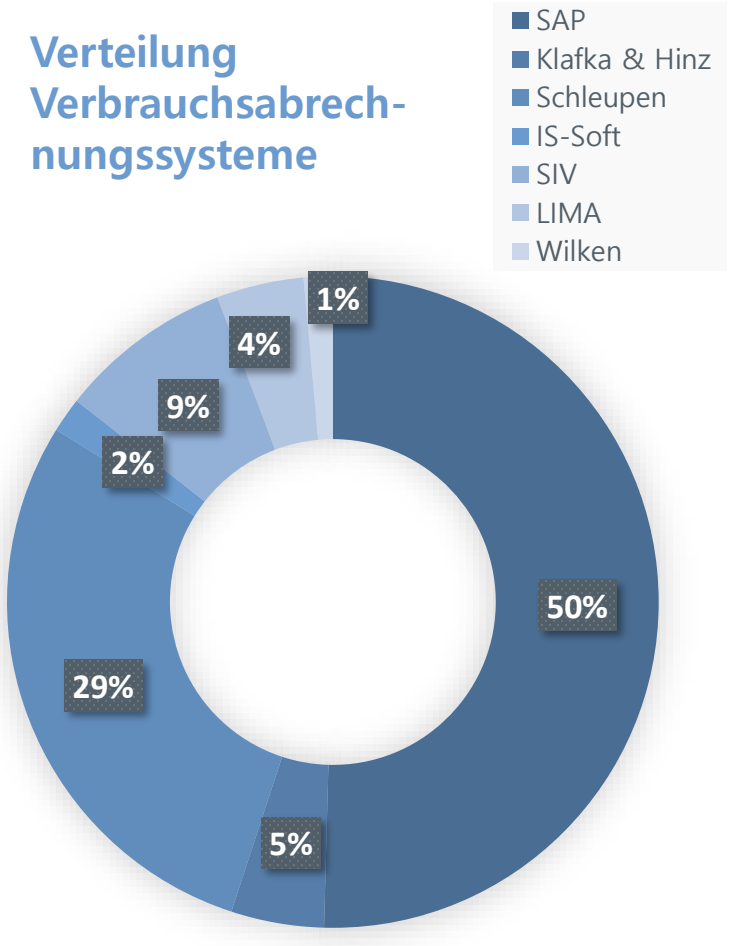
Projektplanung.

Thüga SmartService

Projektplanunug der heterogenen Kundenlandschaft.

- Migration wurde untergliedert in **Verbrauchsabrechnungen**
- In der **Pilotierungsphase** wurde je Verbrauchsabrechnung ein **Pilot-Mandant** ausgewählt
- Nach Pilotierungsphase und Projektreflektion fanden die Projektierungen parallel statt
  - Abschluss der Pilotkunden als Startschuss für Gesamtprojekt

Verteilung Verbrauchsabrech-nungssysteme



Kunden-perspektive

- Wurde meine Verbrauchsabrechnung und/oder weitere Dienstleister informiert?
- Was beinhaltet die Rolle als Pilotkunde?
- Wie findet die Kommunikation statt?
- Bleiben die Schnittstellen bestehen? Sind Anpassungen notwendig?

Projektablauf.

Migrations-vorbereitung

robotron®

Geräte-migration GWA

- **Stillstand-phase**
- Wechsel-prozesse müssen ausgesetzt werden
- Physische Neueinbauten sind dennoch möglich
- Keine Adminis-trierung der Bestandsan-lage möglich

EMT-Migration Stammdaten-aufbau

- ERP-Umstellung
- Messwert versand ab sofort über Robotron (eigentliche Umstellung)

Hypercare-Phase

Regelbetrieb

Kunden-perspektive

- Was hat der Kunde im Rahmen der Migration vorzubereiten oder schlussendlich zu tun?
- Wie beeinflusst die Stillstandsphase die Kunden im Tagesgeschäft/beim Rollout?
- Was ist unter Hypercare-Phase zu verstehen?

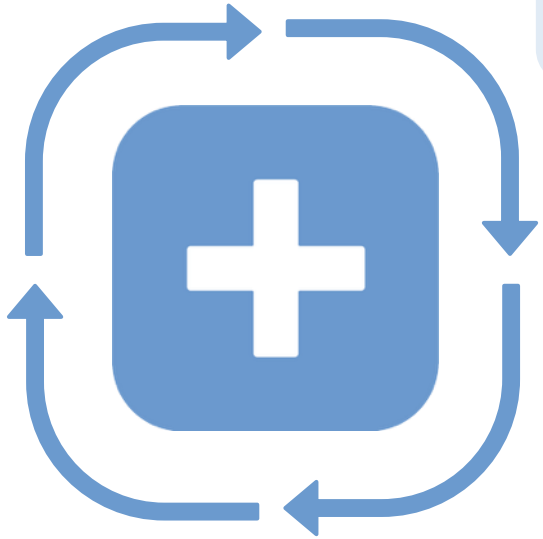
Erfolgsfaktoren im Rahmen der Gesamtmigration.

Thüga SmartService

Erfolgsfaktoren im Rahmen der Gesamtmigration.

Akribische Gesamtplanung

Flexible und kontinuierliche Kunden-kommunikation



Frühzeitige Einbindung aller Projektpartner

Nutzung von Synergieeffekten

Hohe fachliche Expertise im GWA-Team

Kunden-perspektive

+ Wie waren die Erfolgsfaktoren spürbar oder ggf. nicht spürbar?

Herausforderungen und Lessons Learned.

Wann ist ein SMGW „Migration-ready“?

Kunden-perspektive

Migrationsvorbereitung

+ Im Rahmen der Migration müssen die verbauten SMGWs
  - Erreichbar sein
  - Mit gutem Empfang
  - Entweder ohne Zähler und ohne TAFS ausgestattet sein, oder bereits in Betrieb mit gepairten Zähler und mit Tarifanwendungsfällen für alle Zähler

+ Auswertung erfolgt im Rahmen der Migrations-vorbereitung durch den Fachbereich
  - Bei notwendigen Anpassungen tritt die Projektleitung mit dem Kunden in Kontakt



+ Ist das wirklich die einzige Vorbereitung, welche der Kunde durchführen kann?

+ Migrationsvorbereitungen mit geringem Arbeitsaufwand

Auffälligkeit: GWA-Wechselprozess gerätespezifisch.

Identifikation Q4 2025
Lösungserarbeitung in Q4 2025

Implementierung von Migrationspausen

Ressourcenbereitstellung für Klärfallbearbeitung

+ Gerätespezifische Probleme beim GWA-Wechselprozess wurden identifiziert
  - Unregelmäßigkeiten
  - Abstimmungen mit Robotron und Geräteherstellern wurde direkt in die Wege geleitet

+ Betroffene Kunden wurden über den Sachverhalt informiert
  - Ab Oktober haben wir die Migrationsgeschwindigkeit deutlich reduziert.

+ Die ersten Maßnahmen wurden unter Berücksichtigung der reduzierten Migrationsgeschwindigkeit in Abstimmung mit den Kunden getestet
  - Über 1.000 SMGWs konnten auf Basis der getroffenen Maßnahmen migriert werden (3 Klärfälle beinhaltet)
  - Entstörung kann aus der Ferne durchgeführt werden

+ Fokus auf den neuen Regelbetrieb: wir prüfen und optimieren unsere Prozesse

Kunden-perspektive

+ Wie erhält der Kunde die Information, dass die Wechselprozesse Probleme machen?

+ Was kann aus dem auftretenden Fehlerbild für die weiteren Projektierungen beachtet werden?

Auffälligkeit: Kommunikationsfehler Zertifikatsproblemen.

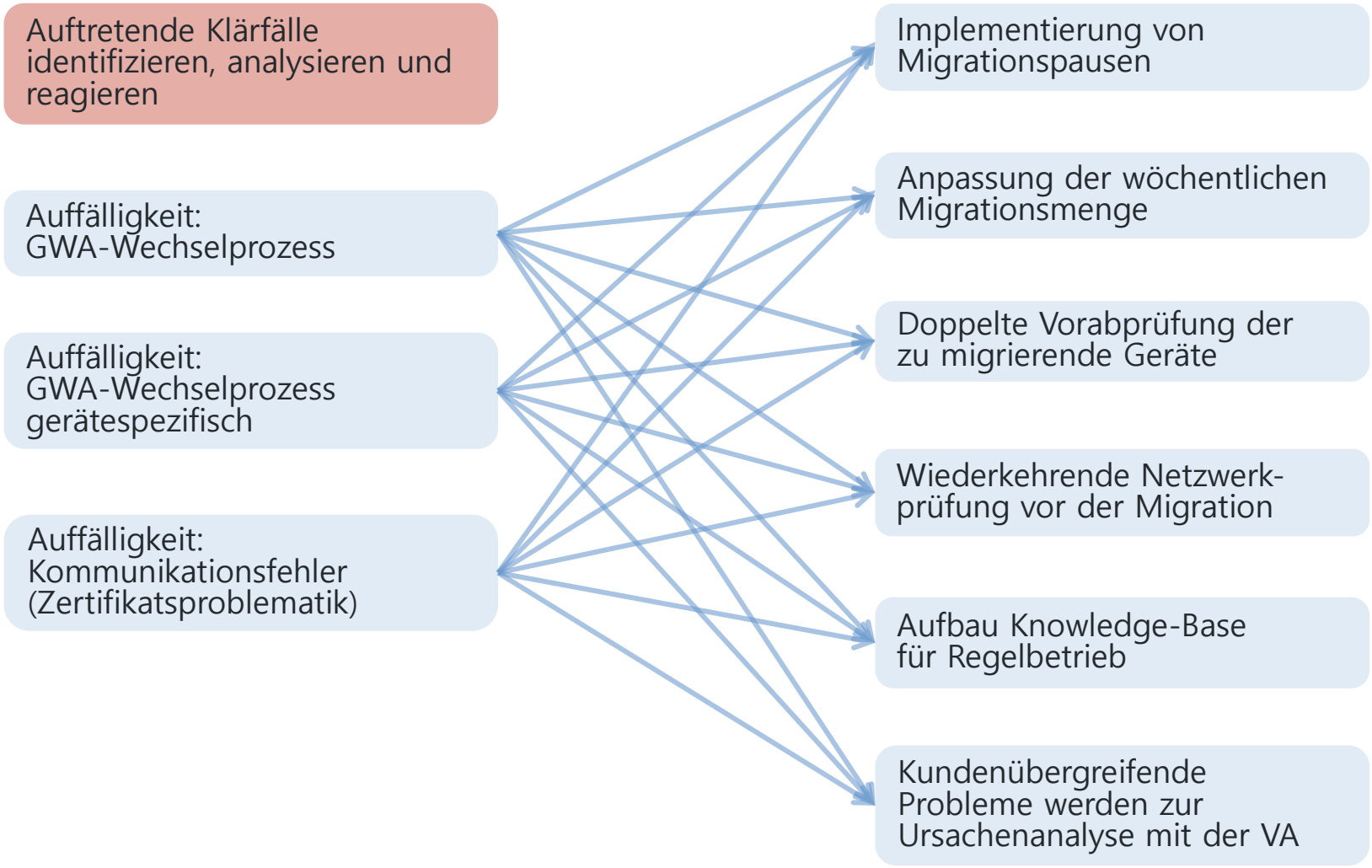
Identifikation im gesamten Migrationsverlauf → Lessons Learned

- Aufgrund der heterogenen Kundenlandschaft ist der Umgang mit den TLS-Zertifikaten grundlegend verschieden
  - Externer Dienstleister für Netzwerk
  - Unterscheidung auf Verbrauchsabrechnungsebene
    - On-Premise Kunden
    - Rechenzentrums Kunden
- Im Vergleich zur ursprünglichen SC7-Logik entstanden angepasste Anforderungen an die Zertifikatsbereitstellung
  - Alternativer Antragstellername
  - DNS-Namensauflösung
- Zwar konnten bestehende Zertifikate in den meisten Fällen übernommen werden, jedoch ist eine kundenübergreifende Standardisierung notwendig geworden
  - Einheitliches Verständnis der angepassten Anforderungen musste geschärft werden

Kunden-perspektive

- Welche Auswirkungen hat hat das Fehlerbild auf die laufenden Migrationen?
- Insofern betroffen – wie lange dauert die Fehlerbehebung?

Reagieren und Agieren.



Reagieren und Agieren.

Größte Herausforderungen

- Hohe Komplexität durch zahlreiche Dienstleister
- Heterogene Kunden- und Systemlandschaft
- Abhängigkeiten zu Drittparteien
- Kurzfristige Anpassungen der Wellenplanung

Was hat nicht auf Anhieb funktioniert?

- SMGW Migrationsbereitschaft
- Unregelmäßigkeiten bei GWA-Wechselprozess
- Kommunikationsfehler aufgrund von Zertifikatsproblematik

Nicht alle Probleme oder Hindernisse können im Rahmen der Gesamtplanung vorab identifiziert werden. Die Reaktion und Kommunikation darauf ist letztendlich der Schlüssel zum Erfolg.

Wo stehen wir aktuell? Status heute.

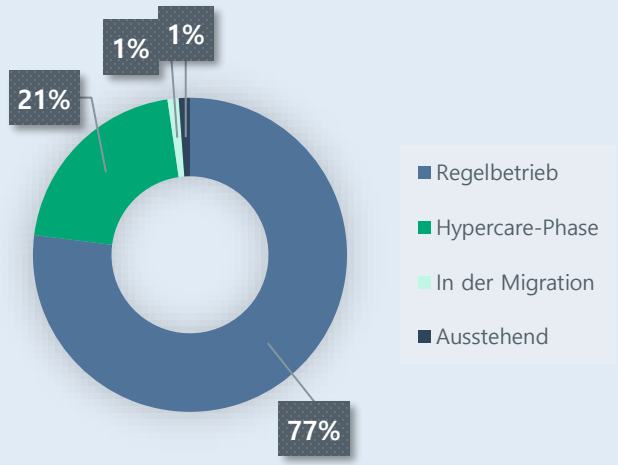
Thüga SmartService

Status der Migration auf die Robotron Systemlandschaft.

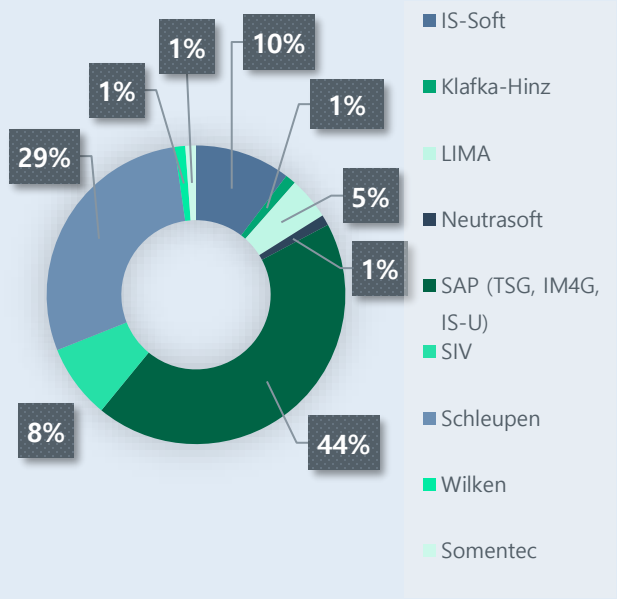
Unsere Systemlandschaft

Anzahl produktiver SMGWs	54.599
Anzahl produktiver Zähler	68.135
Anzahl produktive TAFs	162.335
Messwerte pro Tag	7.982.016
Anzahl Linien	83.146
Zuwachs in den letzten 4 Wochen (SMGWs)	4.452

Projektstatus



Kundenlandschaft



Weitere Tätigkeiten nach Projektierungen.

Q2 2026

Migration und Go-Live inkl. Hypercare-Phase

+ Individuelle Abstimmung der Migrations-Phase
+ Durchführung des GWA-Wechsel-Prozesses

Q3 2026

Hypercare-Phase

+ Abschluss der produktiven Migration
+ Stabilisierung des Regelbetriebes im Rahmen der Hypercare-Phase
+ Expertenkapazität für den Regelbetrieb verfügbar
+ Erweiterte Analysen an verschiedenen Stellen des Systems
+ Suche nach Ursachen und nachhaltiger Behebung
+ Intensiver Kontakt mit Robotron

Lagermigration und Aufräumaktion

+ SC7-Lagergeräte müssen in Spannung genommen werden und anschließend im Rahmen des Wechselprozesses durch die TSG kontrolliert werden
+ Zeitabstimmung erfolgt durch die Projektleitung

Konzept zum Umgang mit Klärfällen

+ Problemfallbearbeitung in Matrix42 (Ticketsyst.)

Q4 2026

Hypercare-Phase

+ Stabilisierung des Regelbetriebes im Rahmen der Hypercare-Phase

Kunden-perspektive

+ Wie lange hat die Hypercare-Phase bestand?
+ Wie werden die Kunden auch nach abgeschlossener Projektierung informiert?
+ Wie wird mit weiteren Klärfällen im Regelbetrieb umgegangen?

Ausblick: CLS-Projektierung.

Thüga SmartService

Ausblick: CLS-Projektleitung.

GWA-Projektleitung ⟷ **CLS-Projektleitung**

- Übertragung von Erfahrung aus der GWA-Projektleitung
- Ansprechpartner identisch
- Nutzung vorhandener Synergien

Projektierung hat bereits begonnen

+ 5 Projektierungen in 08/26
+30 Projektierungen bis 12/26

Kunden-perspektive

+ „Alles beim Alten" – Projektleitung bleibt bestehen
+ Kundenscharfe Anforderungen und Dienstleister-Konstellationen sind der Projektleitung bekannt

Vielen Dank.

Thüga SmartService