

Schnell am Leck

Mobiler Digitaler Assistent lotst Gastechniker zum Einsatzort

Durch das Störungsmanagement werden unsere mobilen Techniker unabhängiger und schneller“, freut sich Peter Obermaier von der *E.on Bayern*. Vor allem die Schnelligkeit hatte der Projektleiter des Energieversorgers dabei im Blick. Kein Wunder, vor dem Hintergrund der rechtlichen Auflagen. Die Deutsche Vereinigung des Gas- und Wasserfaches fordert nämlich, dass zwischen Störungsmeldung und Eintreffen des Technikers in bebauten Gebieten maximal 30 Minuten verstreichen dürfen.

Schließlich wollen die Kunden der Energielieferanten nicht stundenlang ohne Strom oder Gas auskommen müssen. Auch ohne Frischwasserversorgung oder – vor allem im Winter – ohne Fernwärme auskommen zu müssen, hält der Kunde nur für einen geringen Zeitraum ohne Protest aus. Störungsmanagement gehört für einen Energieversorger zu den klassischen Aufgabengebieten. Neu ist aber die Technologie, die dabei zum Einsatz kommt. *E.on Bayern* setzt in Zukunft auf die IT-Unterstützung der mobilen Außendienstmitarbeiter.

Um den Störungsdienst zu verbessern, sollen etwa 200 Mobile Digital Assistants (MDAs) zur Standardausrüstung aller Gasservicetechniker gehören. Den Auftrag erhielt die *Intergraph (Deutschland) GmbH*, deren Geoinformationslösungen bereits bei dem bayerischen Versorger im Einsatz sind.

Peter Obermaier, der das Projekt als Mitarbeiter von *E.on Bayern* von Anfang an begleitet, berichtet, wie die Arbeit in Zukunft ablaufen soll: „In der

Zentrale werden Störungsmeldungen aufgenommen. Dabei erfassen die Kollegen außer der Adresse auch die Art der Störung und eine Beschreibung.“ Im nächsten Schritt werde ermittelt, welcher Techniker dem Einsatzort am nächsten ist.

Dies ist möglich, da die MDAs einen GPS-Empfänger besitzen und damit ihre Position in der Leitstelle immer bekannt ist. Im Störfall soll so von der Zentrale ermittelt werden, welches Technikteam am schnellsten am Störungsort sein kann. Dieses bekommt per Funk einen Auftrag auf seinen MDA. Auf dem mobilen Gerät ist auch ein Navigationssystem installiert, das den Techniker zum Einsatzort leitet.

Ebenso wichtig schätzt Obermaier die Möglichkeit ein, den Techniker im Vorfeld genau über den Störfall zu informieren. Es sei hilfreich, wenn der Außendienst vor der Fahrt zum Einsatzort wichtige Fakten kennt und den Schaden bereits vor dem Eintreffen einschätzen kann. Aber auch die Dokumentation der erledigten Arbeiten in einer zentralen Datenbank führe zu einer Verbesserung. „Wir können alle notwendigen Statistiken anfertigen und Vorkommnisse nach Art, Ort und anderen Kriterien auswerten“, fasst Peter Obermaier zusammen. (or)

www.intergraph.de
www.eon-bayern.com



Ob Gas- oder Stromnetz – die Wartung und Instandhaltung von Leitungsnetzen will *E.on Bayern* zukünftig mit GPS unterstützen. Foto: *E.on Bayern*

**BUSINESS
GEOMATICS**
WIRTSCHAFTSZEITUNG FÜR GEOINFORMATIK