

### Gastechnikern mit mobilem digitalem Assistenten

Die Servicetechniker für das Gasnetz der E.ON Bayern AG werden künftig von so genannten Mobile Digital Assistents (MDAs) zu ihrem Einsatzort dirigiert. Ein Probetrieb in drei Kundencentern verlief so erfolgreich, dass das System jetzt bayernweit eingeführt werden soll.

Den Auftrag zur Installation einer Software zur Optimierung des Störungsdienstes, mit der auch die etwa 200 mobilen digitalen Assistenten verwaltet werden, bekam die Intergraph (Deutschland) GmbH. Mit den MDAs werden alle Gasservice-Techniker der E.ON Bayern AG ausgerüstet. Ermutigt durch die positiven Erfahrungen bei der E.ON Thüringer Energie AG, die das System schon einsetzt, haben die Bayern das Störungsmanagement zunächst getestet. Dazu stattete Intergraph die Zentrale mit den Kernkomponenten des Systems, der Erfassung und GIS-Anbindung, aus. An dem Probetrieb waren drei Kundencenter mit jeweils sechs mobilen Endgeräten beteiligt. Nach erfolgreicher Probephase entschloss man sich zur Ausweitung des Systems auf alle Gasservicetechniker.

Die E.ON Bayern beliefert Kunden in einem Gebiet von etwa 54 000 km<sup>2</sup> mit Strom, Erdgas und Wärme. Dank

des elektronischen Systems sollen jetzt die Techniker Störungen im Erdgasnetz schneller beheben können. Dazu bekommen sie über das System schon vor der Fahrt zum Einsatzort wichtige Informationen über die Art der Störung mitgeteilt.

Das Störungsmanagement soll künftig außerdem dafür sorgen, dass die Techniker alarmiert werden, die dem Einsatzort am nächsten sind. Dazu sendet jedes Einsatzfahrzeug regelmäßig ein GPS-Signal, das im Störfall in der Zentrale ausgelesen wird. Der Techniker bekommt per Funk (GPRS) einen Auftrag auf seinen MDA. Auf dem mobilen Gerät ist auch ein Navigationssystem installiert, das ihn zum Einsatzort leitet, erläutert Intergraph. Nach erfolgter Arbeit könne der Außendienstmitarbeiter den Auftrag mit seinem MDA als erledigt melden, Informationen über die Störungsursache und -behebung erfassen oder in der Zentrale weitere Maßnahmen, wie zum Beispiel eine Reparatur, einleiten. Alle Störungen werden in einer zentralen Datenbank hinterlegt und können ausgewertet werden. So lasse sich auch ein Nachweis erbringen, innerhalb welcher Zeit der Servicetechniker an der Störungsstelle eingetroffen ist.