

# GWWF 7-8 Gas Erdgas

## Produkte und Verfahren

### Mobiler Digitaler Assistent lotst Gastechniker schnell zum Einsatzort

Die Intergraph (Deutschland) GmbH erhielt von der E.ON Bayern AG den Auftrag, Software zur Optimierung des Störungsdienstes für etwa 200 Mobile Digital Assistents (MDAs) zu liefern. Die MDAs gehören künftig zur Ausrüstung aller Gasservicetechniker der E.ON Bayern AG und sind Bestandteil des Störungsmanagements. Für die Testphase 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 AG mit Sitz in Regensburg beliefert Kunden in einem Gebiet von etwa 54.000 Quadratkilometern mit Strom, Erdgas und Wärme. Das Unternehmen entstand 2001 aus dem Zusammenschluss von vier Regionalversorgungsunternehmen. Seit Beginn des Jahres 2005 ist E.ON Bayern auch Gasversorger und beliefert rund 70.000 Kunden in Nord- und Ostbayern mit Erdgas.

Störungen im Erdgasnetz müssen schnell und kompetent behoben werden. „Bei beidem hilft uns das Störungsmanagement“, berichtet Peter Obermaier, der das Projekt als Mitarbeiter des bayerischen Versorgers von Anfang an begleitet. „In der Zentrale werden Störungsmeldungen aufgenommen. Dabei erfassen die Kollegen außer der Adresse auch die Art der Störung und eine Beschreibung“, ergänzt Ober-

maier. Im nächsten Schritt wird ermittelt, welcher Techniker dem Einsatzort am nächsten ist. Dazu sendet jedes Einsatzfahrzeug regelmäßig ein GPS-Signal, das im Störfall in der Zentrale ausgelesen wird. Dieser Techniker bekommt per Funk (GPRS) einen Auftrag auf seinen MDA. Auf dem mobilen Gerät ist außer der Kommunikationssoftware für das Störungsmanagement auch ein Navigationssystem installiert, das den Techniker zum Einsatzort leitet. Nach erfolgter Arbeit kann der Außendienstler 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.

„Diese Ausrüstung hilft uns, die Vorgaben der Deutschen Vereinigung des Gas- und Wasserfaches e.V. zu erfüllen.“, so Obermaier. Diese fordern, dass zwischen Störungsmeldung und Eintreffen des Technikers in bebauten Gebieten maximal 30 Minuten verstreichen dürfen. Zu den Vorteilen des Systems gehört außerdem, dass alle Störungen in einer zentralen Datenbank hinterlegt und ausgewertet werden und so jederzeit der Nachweis erbracht werden kann, innerhalb welcher Zeit der Servicetechniker an der Störungsstelle eingetroffen ist.

Infos: *Intergraph (Deutschland) GmbH, Dr. Matthias Alisch, Körnerstraße 28, D-53175 Bonn, Bad Godesberg, Tel. (0228) 3915-123, Fax (0228) 3915-223, E-Mail: matthais.alisch@intergraph.com, www.intergraph.com.*