

„In der Zentrale werden Störungsmeldungen aufgenommen. Dabei erfassen die Kollegen außer der Adresse auch die Art der Störung und eine Beschreibung“, ergänzt Obermaier. 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.

Mobiler Digitaler Assistent lotst Gastechner schnell zum Einsatzort

Servicetechniker der E.ON Bayern AG nutzen das Störungsmanagement von Intergraph

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. Ermutigt durch die positiven Erfahrungen des Intergraph-Referenzkunden E.ON Thüringer Energie AG hat E.ON 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 AG mit Sitz in Regensburg ist einer der größten regionalen Energiedienstleister Deutschlands und 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. Dabei ist es hilfreich, wenn der Außendienst vor der Fahrt zum Einsatzort wichtige Fakten kennt und den Schaden einschätzen kann. Ebenso wichtig ist es, den Techniker zu informieren, der dem Einsatzort am nächsten ist. Denn nur so kann schnell auf Störungsmeldungen reagiert werden. „Bei beidem hilft uns das Störungsmanagement“, berichtet Peter Obermaier, der das Projekt als Mitarbeiter des bayerischen Versorgers von Anfang an begleitet.

„Durch das Störungsmanagement werden unsere mobilen Techniker unabhängiger und schneller“, freut sich Obermaier. „Diese Ausrüstung hilft uns, die Vorgaben der Deutschen Vereinigung des Gas- und Wasserfaches e.V. zu erfüllen.“ 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. „Wir können also alle notwendigen Statistiken anfertigen und Vorkommnisse nach Art, Ort und anderen Kriterien auswerten“, fasst Peter Obermaier zusammen.

Informationen zu Intergraph

Intergraph ist ein führender Anbieter von Software im Segment Spatial Information Management (SIM – raumbezogenes Informationsmanagement). Wir ermöglichen unseren Kunden, komplexe Daten in verständlicher und praktikabler Weise zu verwalten und zu visualisieren – zumeist mittels Visualisierungskomponenten wie digitale Karten –, um operative Entscheidungen besser und schneller fällen zu können. Unternehmen und Behörden in mehr als 60 Ländern vertrauen auf unsere Technologie und Dienstleistung, um intelligente Karten zu erzeugen, aufgabenbezogene Betriebseinrichtungen und Infrastrukturen zu verwalten, Anlagen und Schiffe zu bauen und zu betreiben sowie Einsatzleitsysteme zu betreiben und öffentliche Sicherheit zu gewährleisten. Seit über 35 Jahren fühlen wir uns unseren Kunden und technologischen Innovationen verpflichtet. Weitere Informationen erhalten Sie im Internet unter www.intergraph.de oder www.intergraph.com