

Störungsdienst

Schnell an Ort und Stelle sein

Mobiles Gerät lotst Gas-Servicetechniker

Die Intergraph GmbH, Ismaning, erhielt von der Eon Bayern AG, Regensburg, den Auftrag, für etwa 200 Mobile Digital Assistents (MDA) Software zu liefern. Solche Geräte gehören künftig zur Ausrüstung aller Gas-Servicetechniker des Versorgers – sie unterstützen das Störungsmanagement.

Eon Bayern hat das Störungsmanagement, das bereits bei der Eon Thüringen Energie AG eingesetzt wird (ZfK 12/04, 15), zunächst getestet. Dazu stattete Intergraph die Zentrale mit den Kernkomponenten des Systems aus: der Erfassung und GIS-Anbindung (geografisches Informationssystem). An dem Probetrieb waren drei Kundencenter mit jeweils sechs mobilen Endgeräten beteiligt. Nach erfolgreicher Probephase entschloss man sich, alle Servicetechniker mit dem System auszurüsten.

Eon Bayern ist einer der größten regionalen Energiedienstleister Deutschlands. Seit Anfang 2005 liefert das Unternehmen auch Erdgas an rd. 70 000 Kunden in Nord- und Ostbayern. Störungen im Erdgasnetz müssen schnell und fehlerfrei 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 den kürzesten Weg zu der Stelle hat, wo der Schaden aufgetreten ist. Nur so lässt sich schnell auf Störungsmeldungen reagieren.

„Bei beidem hilft uns das Störungsmanagement“, berichtet Peter Obermaier, der das Projekt als Mitarbeiter des Versorgers von Anfang an begleitet. Er ergänzt: „In der Zentrale werden Störungsmeldungen aufgenommen. Dabei erfassen die Kollegen außer der

Adresse auch die Art der Störung und eine Beschreibung.“ Im nächsten Schritt wird ermittelt, welcher Techniker den kürzesten Weg zum Problemort hat. Dazu sendet jedes Einsatzfahrzeug regelmäßig ein GPS-Signal (Global Positioning System), das im Störfall in der Zentrale ausgelesen wird. Dieser Techniker bekommt per Funk (GPRS, General Packet Radio System) 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 lotst. Ist die Arbeit abgeschlossen, kann der Außendienstmitarbeiter den Auftrag mit seinem MDA als erledigt melden, Informationen über die Störungsursache und -behebung erfassen oder über die Zentrale weitere Schritte einleiten, z. B. eine Reparatur veranlassen.

„Durch das Störungsmanagement werden unsere mobilen Techniker unabhängiger und schneller“, lobt Obermaier. „Diese Ausrüstung hilft uns, die Vorgaben des DVGW – Deutsche Vereinigung des Gas- und Wasserfaches zu erfüllen.“ Diese fordern, dass zwischen Störungsmeldung und Eintreffen des Technikers in bebauten Gebieten höchstens 30 min 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 Problemstelle eingetroffen ist. „Wir können also alle notwendigen Statistiken anfertigen und Vorkommnisse nach Art, Ort und anderen Kriterien auswerten“, fasst Peter Obermaier zusammen. ge