



schwaben netz

Ein Unternehmen von erdgas schwaben



ff

DAS SAGEN UNSERE KUNDEN

Schnelle Reaktion im Störfal



Heinz P. Barth, Leiter Technik, schwaben netz gmbh

30 min Maximum für
80 Außendienstmitarbeiter
nach Störfall vor Ort

Mit der Kombination aus STEP (Steuerung des Einsatzpersonals), Elektronischem Meldebuch und der Flottenmanagementlösung von TomTom Telematics erhält die schwaben netz gmbh ein benutzerspezifisches System für einen flexiblen und schnellen Einsatz. Im Störfall kann die Disposition aus 80 Technikern den nächsten freien Außendienstmitarbeiter auswählen und zur Schadensstelle schicken, wo er spätestens in 30 Minuten eintrifft.

Das Unternehmen

Als Tochtergesellschaft ist schwaben netz gmbh der größte regionale Gasverteilnetzbetreiber in Schwaben. Mit 160 Mitarbeitern in sechs Betriebsstellen gewährleistet schwaben netz den Netzbetrieb rund um die Uhr.

Die Aufgabe

Nach gesetzlichen Vorgaben müssen Netzgesellschaften bei Störmeldungen in 30 Minuten vor Ort sein. Die zentrale Auftragssteuerung der Disposition muss den aktuellen Auftragsort und -status aller Mitarbeiter kennen und kurzfristig wichtige Details der Störung übermitteln. Um schnellstmöglich einzutreffen und flexibel auf Anfragen reagieren zu können, benötigt die schwaben netz gmbh eine Lösung, die übersichtlich die Fahrzeuge und den aktuellen Status auf einer Karte visualisiert. Der tägliche administrative Verwaltungsaufwand muss dabei so einfach und effizient wie möglich sein. Für eine optimale Lösung aller Anforderungen ist neben einem Telematiksystem eine angebundene benutzerspezifische Software für die Steuerung des Einsatzpersonals sowie des elektronischen Meldebuchs erforderlich. Durch den Erfahrungsaustausch mit dem Mutterkonzern Thüga AG München hat schwaben netz gmbh von der Flottenmanagementlösung von TomTom Telematics erfahren und sich für den Einsatz entschieden.

Gesetzliche Vorgaben
bestimmen das
Qualitätsmanagement



DAS SAGEN UNSERE KUNDEN

Fachgerechte Beratung
durch Servicepartner

Anfragen werden
innerhalb weniger
Sekunden weitergeleitet

Im Ernstfall sofort da sein
- ohne wenn und aber,
auch bei bis zu 3600
Fällen pro Jahr

Erhöhung der Effizienz
und Zeiteinsparung bei der
Disposition
bis zu 20 Prozent

Die Lösung

Nach Einsatz der TomTom GO-Produktlinie hat sich die Netzgesellschaft 2011 für die Aktualisierung der Technik entschieden. Der TomTom Telematics-Partner Abel & Käußl Mobilfunkhandels GmbH hat das Unternehmen bei der Entscheidung für die neuen TomTom PRO 9100 Navigationsgeräte unterstützt.

Eine wichtige Anforderung ist die Integration des elektronischen Meldebuchs und des Programms STEP. Über die offene Schnittstelle WEBFLEET.connect hat das Augsburger Systemhaus Aracom IT Services AG die Anknüpfung durchgeführt.

Von der Erfassung und Weiterleitung der Kundendienst Anfragen bis hin zum Kundenservice vor Ort ist die optimale Organisation der Prozesse entscheidend, um einen erstklassigen Kundendienst zu gewährleisten. Wöchentlich planen drei Disponenten die Routen der Fahrzeuge. Diese werden tagesaktuell auf die Navigationsgeräte gesendet. Mittels weniger Knopfdrücke startet der Außendienstmitarbeiter die programmierte Tour.

Anfragen können innerhalb weniger Sekunden an den Techniker versendet werden, inklusive der Zieladresse oder speziell benötigte Utensilien. Die Außendienstmitarbeiter haben ebenfalls die Möglichkeit Daten zu dokumentieren.

Im Ernstfall muss innerhalb weniger Minuten der Techniker verständigt werden, der die kürzeste Wegstrecke und die erforderlichen Qualifikationen hat, um den Schaden zu beheben. Zur Gewährleistung einer schnellen Übersicht werden die Flottenfahrzeuge auf der Karte in unterschiedlichen Farben gekennzeichnet. Während grün ‚einsatzfähig‘ bedeutet und orange einen ‚nicht unterbrechbaren Auftrag‘ darstellt, ist rot ein ‚nicht einsatzbereites Fahrzeug‘.

Zur Sicherheit erhält der Außendienstmitarbeiter zusätzlich zum Kurztext einen Anruf der Disposition. Die Techniker erhalten im Durchschnitt 3600 Störmeldungen im Jahr. Zusätzlich werden täglich über 150 Kundenaufträge abgewickelt.

Routenoptimierung und Überblick über den Auftragsstatus haben bei der schwaben netz gmbh zu Zeiteinsparungen von bis zu 20 Prozent geführt. Seit Einsatz der TomTom-Lösung konnte die schwaben netz gmbh die Effizienz der Touren erheblich steigern und den administrativen Verwaltungsaufwand auf ein Minimum reduzieren. Die notwendige Flexibilität bei Störfällen wird gewährleistet und der nächste, freie Techniker ist in einer Reaktionszeit von 30 Minuten vor Ort – in ganz Schwaben.