



Lovion im Störungsmanagement



Workflow der Störungsdokumentation

Der Workflow einer Störung durch ein Versorgungsunternehmen beginnt meist mit dem Anruf eines Kunden in der Leitwarte oder im Call-Center. Dabei kommt es auf eine einfache und schnelle Erfassung der Störmeldung durch optimierte und intuitiv bedienbare Eingabemasken an. Nach der Beendigung des Anrufs wird die Störungsbeseitigung vor Ort eingeleitet und mit *Lovion* OUTAGE dokumentiert. Sind die Arbeiten an der Störung abgeschlossen, können die Informationen zum Störungsanlass, zum Schadensbild und zur Dauer eingetragen werden. Die Datenaufnahme erfolgt nach den Vorgaben der Verbände, wie z.B. DVGW, FNN, BNetzA, wobei auch hier die Eingabe so einfach wie möglich gestaltet wurde. Häufig ist erst jetzt die genaue Position der Störung bekannt. Beim Setzen der Störungsposition wird nun automatisch ein Symbol generiert und die Verknüpfung zu dem Betriebsmittel hergestellt. Ab diesem Zeitpunkt werden diese Daten in die Störung übernommen.

Ausmaßermittlung

Die Kenngröße für die unterbrochene Leistung und die nicht zeitgerecht gelieferte Energie bei Versorgungsunterbrechungen kann mit *Lovion* OUTAGE für jede Spannungsebene und Druckstufe interaktiv ermittelt werden. Sukzessive Wiederversorgungen können ebenfalls erstellt und die zugehörigen Daten unmittelbar erfasst und dokumentiert werden.

Ermittlung der betroffenen Letztverbraucher

Durch räumliche Selektion mittels Hilfslinienzug oder Netzwerkverfolgung können die unterbrochenen Letztverbraucher bzw. die unterbrochene Leistung ermittelt werden. Durch Eingabe der zugehörigen Ausfallzeiten wird die Kenngröße sofort errechnet und die Zustufen farblich differenziert durch entsprechende Symbole in der Karte angezeigt.

Mit dem Störungsmanagement *Lovion* OUTAGE wird der gesamte Entstörprozess umfassend abgebildet.

Diese Lösung ermöglicht die Annahme einer Störmeldung über die Weiterleitung an den Entstördienst bis zur Dokumentation einer Störung mit Ausmaßermittlung und kaufmännischer Abwicklung einschließlich der Berichte, die auch per XML-Webservice an die Fachverbände übermittelt werden können.

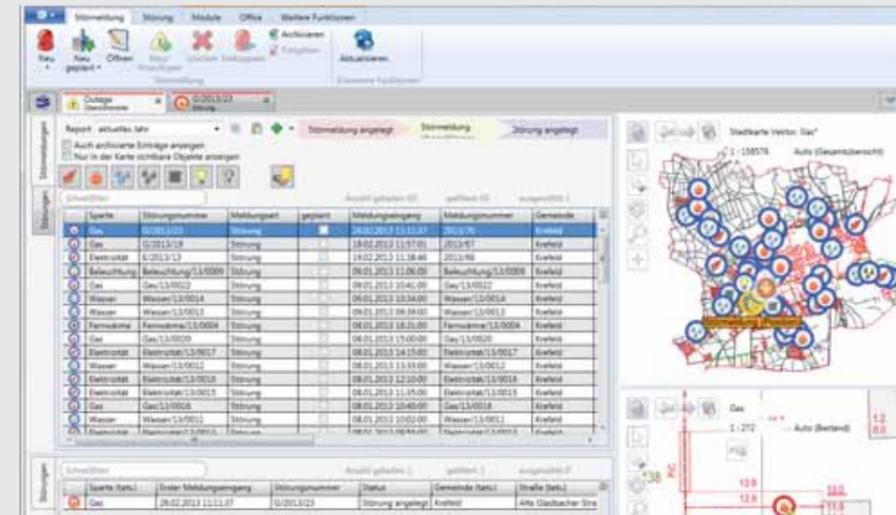


Bild: Übersicht der Störmeldungen in *Lovion* OUTAGE mit Darstellung in Übersicht und Detail

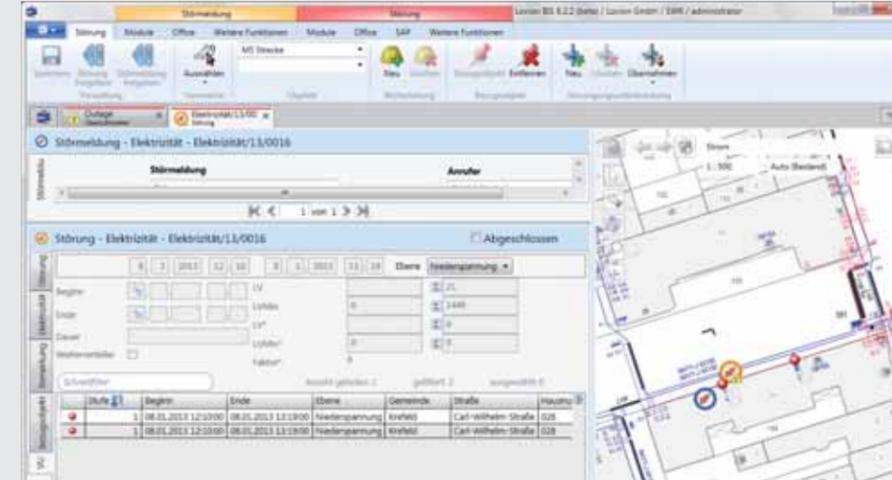


Bild: Ausmaßermittlung zu einer Störung über Netzwerkverfolgung in *Lovion* OUTAGE

Datenfluss im Bereich NETZBETRIEB

Der Datenfluss zwischen den *Lovion* Modulen im Bereich NETZBETRIEB kann systemübergreifend umgesetzt werden. Dabei ist es aus *Lovion* OUTAGE heraus möglich, direkt online über UMTS-Verbindung durch Anlegen einer Aufgabe in *Lovion* TASK bzw. *Lovion* WORK oder Übermittlung der Störmeldenummer in *Lovion* OUTAGE den Entstördienst zu informieren. Nach Behebung der Störung kann die Rückmeldung des Außendienstes über die Störungsbeseitigung bei Netzverbindung ebenfalls online erfolgen. Darüber hinaus ist parallel auch der kaufmännische Prozess abbildbar. Dazu kann über das Modul *Lovion* ERP CONNECT ein Austausch von Meldungs- und Auftragsdaten mit *SAP* PM umgesetzt werden.

DVGW G 410

Lovion OUTAGE unterstützt die Meldung der *Ereignisdaten* im Rahmen der G 410 für Leitungen und Hausanschlussleitungen. Diese erfolgt als Sammelmeldung in Form eines Uploads einer CSV-Datei, die automatisch aus *Lovion* OUTAGE exportiert werden kann. Auf der Seite *Upload Ereignisdaten für Leitungen und Hausanschlussleitungen* des GaWaS-Webportals kann diese Datei hochgeladen werden. Für die Dokumentation der *Ereignisdaten* für Gastech-nische Anlagen oder Kundenanlagen können die Daten der Sofortmeldungen nachrichtlich dokumentiert werden. Außerdem wird die Erfassung der Gasgeruchsmeldungen für die jährliche Gasgeruchsmeldestatistik des DVGW in *Lovion* OUTAGE unterstützt.



Bild: Verwaltung der Ereignisdaten für Leitungen und Hausanschlussleitungen gemäß G 410

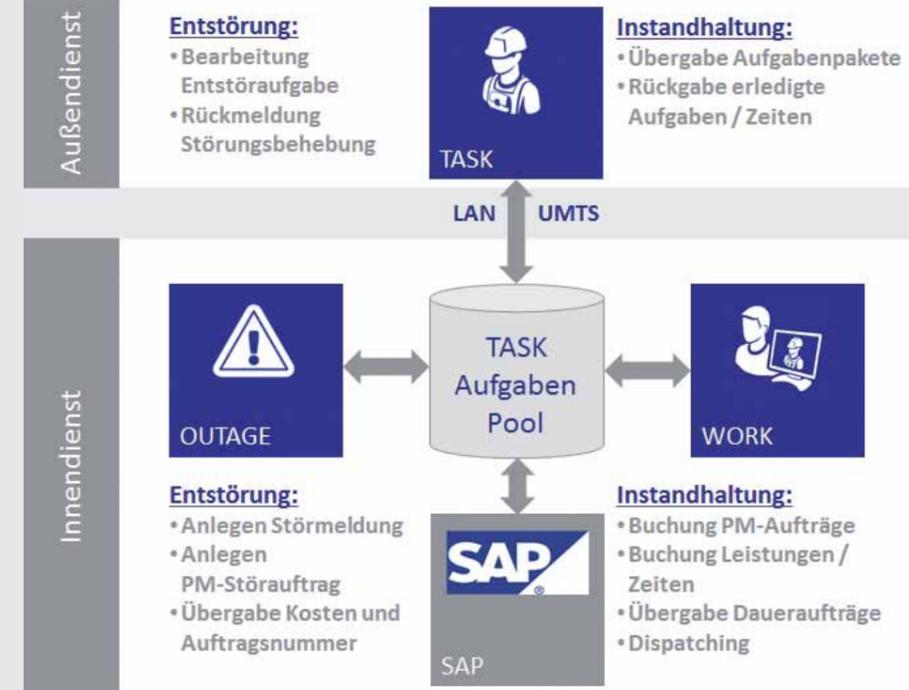


Bild: Datenfluss zwischen den *Lovion* Modulen und *SAP* im Bereich NETZBETRIEB