

YellowFox ermöglicht schnellen Einsatz bei Störmeldungen

## Optimale Vorbereitung für Notfälle

Störfallmeldung durch YellowFox innerhalb gesetzlicher Vorschriften realisierbar /  
Zusätzliche Vorteile bei der Arbeitszeiterfassung mit der YellowTime App

Hamburg, März 2014 (pkl) – Kunden, die in ihrem Haus mit Erdgas heizen, können genauso von Störungen betroffen sein wie jeder andere. Wenn jedoch jemand einen Gasgeruch vermutet, gilt nur eins: So schnell es geht zum Kunden vor Ort sein, um die Situation einzuschätzen und etwaige Schäden zu verhindern. Diese Sicherheit zu gewährleisten hat bei der Regionalgas Euskirchen oberste Priorität. Nach einer derartigen Störmeldung muss ein Servicemitarbeiter innerhalb von 30 Minuten beim Kunden sein. Dies ist gesetzlich vorgeschrieben und mithilfe von YellowFox-Telematik auch wesentlich einfacher zu realisieren.

In unserem Interview sprechen wir mit Michael Kirschstein, Sachgebietsleiter Technischer Betrieb und Überwachung bei der Regionalgas Euskirchen. Gleich zu Beginn stellt er Folgendes klar: „Von sämtlichen Störmeldungen dieser Art, besteht bei 99 Prozent keine ernsthafte Gefahr. Jedoch wollen wir auf das übrige Prozent optimal vorbereitet sein, um das Risiko auf ein absolutes Minimum zu senken. Um die gesetzlich vorgeschriebene Reaktionszeit von 30 Minuten einzuhalten, muss derjenige Mitarbeiter, den die Meldung erreicht, sofort alle Arbeiten niederlegen und zum Kunden fahren. In einem ländlichen und großen Versorgungsgebiet liegt hier eine echte Herausforderung. Umso wichtiger ist natürlich ein optimales Flottenmanagement.“

### Ein entscheidender Grund für den Wechsel

Die Regionalgas Euskirchen hatte vorher bereits ein Telematik-System bei einem anderen Anbieter, welches jedoch nicht mehr den hohen Anforderungen entsprach, als vermehrt Fehler auftraten. „Störmeldungen, die in das System gingen, verzögerten sich teilweise um bis zu 15 Minuten bei der Übertragung zu einem Servicetechniker, und teilweise wurden falsche Positionen übermittelt. Als uns das bewusst wurde, suchten wir ein neues leistungsfähiges System. Insgesamt vier Anbieter legten uns ihre Angebote vor“, erläutert Kirschstein. Zwei Systeme kamen hierbei in die „engere Auswahl“ und wurden über einen Zeitraum

von vier bis sechs Wochen in jeweils zwei Fahrzeugen getestet. „Hierbei stellte sich für uns heraus, dass die YellowFox-Lösung am stabilsten und am schnellsten einsatzfähig war“, so Kirschstein.

### YellowFox überzeugte nach mehrwöchigem Test

Weiterhin wurde auch die Protokollierung der Störfälle in die Entscheidung mit einbezogen. Hinzu kamen laut Kirschstein die „gute Projektplanung der YellowFox-Mitarbeiter sowie die einfache Handhabung im Alltag“. Auch der wirtschaftliche Faktor wurde bei der Entscheidung für YellowFox berücksichtigt.

Nach individueller Programmierung entstand das YellowFox-„Havarie-Portal“. Der Einbau des Systems in allen 27 Fahrzeugen der technischen Service-Mitarbeiter verlief sehr unkompliziert und nahm pro Fahrzeug lediglich 60–90 Minuten in Anspruch. Auf den verbauten Garmin-Endgeräten waren die Software bereits vorbereitet und die Karten aktiviert, sodass die Lösung direkt nach der Installation genutzt werden konnte. Der einzige Kritikpunkt war ein anfangs auftretender Fehler, der für eine verzögerte Übermittlung der Aufträge in das Fahrzeug sorgte, wenn zu diesem Zeitpunkt die Zündung gerade nicht eingeschaltet war. Jedoch wurde dieser umgehend von YellowFox behoben.

### Funktionsweise des speziellen Störmeldeportals

Wird nun telefonisch eine Meldung

von einem Kunden über einen „seltsamen Geruch“ an Regionalgas Euskirchen gegeben, wird diese Meldung in das neue Portal eingepflegt. Das System zeigt jetzt automatisch den Mitarbeiter an, der sich in kürzester Entfernung zum Einsatzort befindet. Dieser bekommt dann sofort eine Meldung hierzu, unterbricht seine Arbeit und wird direkt zum Zielort navigiert. „Unsere Mitarbeiter können nicht sämtliche Straßen kennen, und das ist nun auch gar nicht mehr nötig“, erklärt Kirschstein. Vor Ort beim Kunden macht er sich ein Bild von der Störung und leitet deren Behebung ein. Der Auftragsstatus wird dabei im System vom Fahrer vermerkt, sodass auch in der Zentrale Klarheit über den Einsatz herrscht.

Um ein betriebsratskonformes System zu nutzen, werden die Fahrzeugpositionen übrigens komplett anonymisiert dargestellt, solange kein Störfall aktiv ist.

### Arbeitszeiterfassung mit NavAssist und YellowTime App

Zusätzlich zur Bewältigung von Störmeldungen wird auch die Arbeitszeiterfassung in den 27 Fahrzeugen über YellowFox NavAssist abgewickelt. Informationen zu Arbeitsbeginn und -ende wandern direkt in das Personalmanagement-System. Um diese Informationen auch von Außendienstmitarbeitern abseits der technischen Services zu erhalten, wurde die Lösung Anfang 2014 mit der YellowTime App ergänzt. Hierdurch werden die Daten per Smartphone übertragen. Als nächster Schritt soll diese Funktionalität noch ausgeweitet werden, um auch einzelne Tätigkeiten zu erfassen.

### Bedienung der Telematik-Lösung in 30 Minuten erklärt

Eine kleine Schulung zum neuen System gab es direkt im Hause des Erdgasanbieters. Diese dauerte, laut Michael Kirschstein, knapp 30 Minuten, und sämtliche Funktionen waren verständlich erklärt. Sollten doch mal Fragen zum System oder Fehlermeldungen durchgegeben werden müssen, verfügt der Anwender über einen festen Ansprechpartner bei YellowFox. Dieser „hilft uns umfassend und schnell“, so Kirschstein. Letztlich sei das System aber auch „selbstredend“, und „man könne nicht viel falsch machen“.

Tester:

**Regionalgas Euskirchen GmbH & Co. KG, Euskirchen**

Kerngeschäft:

Erdgasversorgung

Fuhrpark:

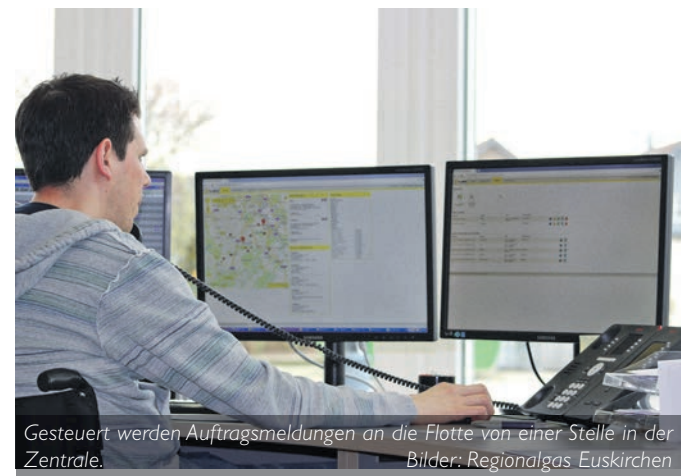
70 Fahrzeuge / 213 Mitarbeiter

Wirkungskreis:

Kreis Euskirchen und linksrheinischer Rhein-Sieg-Kreis

### Anforderungsprofil des Anwenders:

Gasversorgungsunternehmen sind gesetzlich verpflichtet, bei einem Störfall innerhalb von 30 Minuten vor Ort zu sein. Um den zeitlichen Anforderungen dauerhaft gerecht zu werden, suchte man ein Flottenmanagement-System. Wesentliche Anforderungen waren hierbei eine Entfernungsabfrage, direkte Adressübergabe an das Navigationssystem, aktuelle Anzeige von Zielentfernung und Ankunftszeit sowie der Bearbeitungsstatus.



### Fazit

Da das neue Telematik-System im Gegensatz zu seinem Vorgänger nicht mehr über eigene, sondern über die YellowFox-Server läuft, entfallen bei dem Unternehmen zeitraubende Aktualisierungen des Systems und der Karten. Diese geschehen automatisch aufseiten von YellowFox. Gesteuert wird die Lösung daher auch über ein von jedem Rechner aus erreichbares Web-Portal. Die Mitarbeiter sind mit dem neuen Telematik-System immer schnell beim Kunden. Zudem begrüßen die Fahrer die direkte Übertragung der Aufträge in das Fahrzeug und die automatische Navigation zum Kunden. „Wirkliche Ernstfälle sind zwar eine Seltenheit, doch treffen diese ein, können Minuten entscheidend sein“, sagt Michael Kirschstein und resümiert: „Es war eine gute Entscheidung, auf das Telematik-System von YellowFox zu setzen.“ Thomas Gräbner, Vertriebsleiter der YellowFox GmbH, schließt ab: „Zusammenfassend kann man sagen, dass durch die intensive Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und der YellowFox-Entwicklung eine tolle Branchenlösung entstand, welche auch finanziell mittelstandstauglich und universell adaptierbar ist.“

