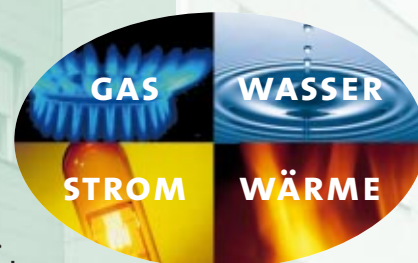


## DIENSTLEISTUNGEN FÜR VERSORGUNGSUNTERNEHMEN

*Der Spezialist im Hausanschluss- und Zählerservice – NGT*

Die NGT „Neue Gebäudetechnik“ ist ein Dienstleistungsunternehmen der ELSTER-Gruppe. Die Firma mit Sitz in Essen beschäftigt zurzeit 130 Mitarbeiter und verfügt über eine mehr als dreißigjährige Erfahrung im Dienstleistungsbereich.

Die NGT GmbH ist als Dienstleister für Versorgungsunternehmen bundesweit in den folgenden Geschäftsfeldern tätig:

- ▶ Gasgeräteservice und Anpassung von Gasgeräten
- ▶ Hausanschluss- und Zählerservice
- ▶ Energiedienstleistungen / Energiecontracting

Der Hausanschluss- und Zählerservice ist ein Schwerpunkt des Leistungsangebotes. Die Wartungs- und Instandhaltungsleistungen in diesem Geschäftsfeld sind vorwiegend beim Endkunden des Versorgungsunternehmens zu realisieren wie z. B.

- ▶ Einbau, Ausbau und Wechsel von Zählern
- ▶ Zählerablesung auch mit CHEKKER-Prüfzahl
- ▶ Druckreglerfunktionsprüfung, Druckreglerwechsel
- ▶ Hausanschlussüberprüfung, Wartungs- und Reparaturdurchführung
- ▶ Überprüfung von Anlageninstallationen (Neuan schlüsse) durch Sachverständige nach VP 633
- ▶ Durchführung von Manipulationssicherungsmaßnahmen
- ▶ Übernahme von Lager- und Logistikleistungen
- ▶ Erfassung und zeitweise Verwaltung der Daten
- ▶ Übernahme von Kundenkommunikationsaufgaben während der Dienstleistungsdurchführung (Call Center, Stördienst usw.)
- ▶ Nacheichnung erstgeechter Druckregler in der Anlage

Der Kostenaufwand für die o. g. Dienstleistungen wird im Wesentlichen durch die Logistik wie An- und Abfahrt oder das Antreffen des Kunden bestimmt.

Wenn es gelingt, bei einem Kundenbesuch möglichst viele Dienstleistungen – idealerweise auch spartenübergreifend – durchzuführen, können die Kosten beim Auftraggeber gesenkt und die Belastung des Endverbrauchers durch Servicebesuche reduziert werden.

Die NGT hat sich deshalb an den Anforderungen des Marktes orientiert und ein spartenübergreifendes, modulares Dienstleistungsangebot entwickelt. Nachfolgende Übersicht verdeutlicht das Angebot der NGT im Geschäftsfeld Hausanschluss- und Zählerservice.

**Überprüfung von Hausanschlüssen mit digitaler Datenerfassung**

An dem folgenden Beispiel kann die Entwicklung, Einführung und Anwendung innovativer Dienstleistungsangebote erläutert werden. Die Überprüfung von Gashausanschlüssen ist nach dem Regelwerk G 465/I und G 459/I mindestens alle 12 Jahre erforderlich. Sie wird von den Versorgungsunternehmen als Einzelleistung oder in Kombination mit dem Zählerturnuswechsel bzw. der Reglerfunktionsprüfung durchgeführt. Die Erfassung der Hausanschlussdaten und Überprüfungsergebnisse erfolgt bisher überwiegend mittels Erfassungsliste, die vom Monteur ausgefüllt, an das Versorgungsunternehmen übergeben und dort archiviert wird. Diese konventionelle Form der Erfassung von Hausanschlussdaten hat nach unserer Erfahrung einige Nachteile:

- ▶ Die Eintragung der Daten in das Erfassungsfeld ist durch die Handschrift des Monteurs geprägt
- ▶ Die Archivierung der Papierbelege ermöglicht keine systematische Auswertung und Nutzung der Daten

**Einen besonderen Augenmerk hat NGT auf folgende Dienstleistungen gelegt:**

- ▶ Leistungspakete und Systemleistungen auf der Grundlage langfristiger Verträge mit Versorgungsunternehmen
  - ▶ Spartenübergreifende Dienstleistungen, z. B. Überprüfung von Hausanschlüssen im Bereich Gas, Wasser und Strom
  - ▶ Komplexe Leistungen im Hausanschluss- und Zählerwesen
  - ▶ Beratungs- und Sachverständigenleistungen
  - ▶ Sicherheitschecks und Qualitätsüberprüfungen
- ▶ IT-gestütztes Datenmanagement
  - ▶ Digitale Datenerfassung und Datenaustausch mit dem Auftraggeber
  - ▶ Softwareunterstützung bei der Durchführung von Dienstleistungsprozessen
- ▶ Hohes Leistungs- und Qualitätsniveau
  - ▶ Regelmäßig geschultes, hochqualifiziertes und motiviertes Technikpersonal
  - ▶ Professionelle Ausstattung mit hochwertigen Werkzeugen, Prüfgeräten, moderner PC- und Kommunikationstechnik

- ▶ Die Übertragung der Daten vom Erfassungsfeld in die Datenbank des Versorgungsunternehmens bedeutet ein doppelter Aufwand und somit ein erhöhtes Fehlerrisiko
- ▶ Keine zeitnahe Aktualisierung der Datenbank

Dieses Verfahren bildet also keine ausreichende und befriedigende Grundlage für eine systematische Auswertung der Ergebnisse. Die Prozesskette von der Prüfung der Anlage über die Wartungs- und Instandhaltungsplanung sowie deren Durchführung bis hin zum Datenmanagement sollte möglichst reibungslos und ohne großen Aufwand erfolgen.

Alle durchzuführenden Arbeitsschritte sind im Programm des Notebooks abgebildet. Der Monteur arbeitet sukzessive das Programm ab. Die Datensätze mit den Digitalfotos werden im Notebook des Monteurs gespeichert. Auf der Grundlage vorher abgestimmter Reparaturtechnologien kann der Monteur bei einem einmaligen Kundenbesuch Entscheidungen über Reparaturen treffen und diese auch durchführen. So wird eine Optimierung der Kosten für den Auftraggeber und eine kundenfreundliche Bearbeitung gewährleistet. Die kundenspezifische Anpassung der IT-Lösung und der Support während der Projektlaufzeit werden in enger Zusammenarbeit mit dem IT-Kooperationspartner realisiert.

Digitale Hausanschlussprüfung

Hausanschlussüberprüfung digital

Auftraggeber



Online-Datentransfer

- > Disposition
- > Tourenplanung
- > Kundenbenachrichtigung

Messung der Raumluftkonzentration (Gas-HA)

- Datenerfassung digital mittels:
- > Notebook
  - > Digitalkamera
  - > Datenbank

Überprüfung, Reparatur und Instandhaltung

Schnittstellenlösung

- > Erfassung und Weitergabe der Daten erfolgt digital mittels Notebook, Digitalkamera und Serverdatenbank (Datenmanagement)
- > Visuelle Dokumentation der Arbeiten (vorher/nachher) mit Digitalfotos
- > Anschlussüberprüfung und -dokumentation
- > Erstellung von spezifischen Hausanschluss-Erkennungskatalogen
- > Schnittstellenlösungen zu SAP und GIS



Das Niveau der ermittelten Hausanschlussdaten steht aber noch häufig in krassem Widerspruch zum Stand bei der Digitalisierung der Versorgungsleitungen im GIS-System der EVUs.

Daher hat die NGT bereits vor einigen Jahren in Zusammenarbeit mit Thüringen Gas und der Dr. Herwig GmbH in Erfurt eine Systemlösung zur Überprüfung, Reparatur und digitalen Erfassung von Gashausanschlüssen entwickelt und eingeführt. Hiermit wurden bereits mehr als 120.000 Hausanschlüsse bei Versorgungsunternehmen in Deutschland überprüft, digital erfasst und z. T. repariert. Wie die Hausanschlussüberprüfung in der Regel abläuft, zeigt die Abbildung.

Die Kundenadressen der zu bearbeitenden Hausanschlüsse werden von der Datenbank des Auftraggebers in die Erfassungssoftware auf dem Notebook unseres Monteurs übertragen. Der Monteur erfasst vor Ort alle vereinbarten technischen Daten der Hausanschlüsse und dokumentiert mit Digitalfotos die Anlage vor und nach der Reparatur.

Aus der Vorbereitung und Abwicklung von Projekten für 15 Versorgungsunternehmen zur Überprüfung von ca. 120.000 Hausanschlüssen lassen sich folgende Ergebnisse und Schlussfolgerungen ableiten:

1. Bei der Überprüfung der Hausanschlüsse von Versorgungsunternehmen wurde festgestellt, dass im Durchschnitt ca. 30 % der überprüften Hausanschlüsse nicht dem Regelwerk entsprechen und Mängel aufweisen. Das trifft, wenn auch differenziert, auf alle bisher durchgeführten Projekte zu. Daraus leitet sich die Notwendigkeit einer systematischen Überprüfung, Wartung und Instandhaltung der Hausanschlüsse für alle Versorgungsunternehmen ab.
2. Die Systemlösung zur Hausanschlussüberprüfung hat sich bei der Durchführung komplexer mehrjähriger Projekte für Gas-, Strom- und Wasserhausanschlüsse und auch bei der Durchführung von Pilotprojekten bewährt. Das große Interesse vieler Versorgungsunternehmen macht deutlich, dass diese Lösung den aktuellen Marktanforderungen entspricht.

3. Die besten Ergebnisse werden durch eine effiziente Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer in der Projektvorbereitung und -realisierung erreicht.

**Die Vorteile der Hausanschlussüberprüfung mit digitaler Datenerfassung lassen sich mit den folgenden Punkten zusammenfassen:**

- ▶ Schaffung grundlegender Voraussetzungen für eine planmäßige und systematische, qualifizierte Wartung und Instandhaltung der Hausanschlüsse, die als sicherheitsrelevanter Bestandteil einer Versorgungsanlage zu betrachten sind
- ▶ Abbildung des Gesamtablaufs der Hausanschlussfassung und Reparatur durch eine Softwarelösung (einheitliche Verfahrensweise, Beherrschung der Komplexität auch bei Großprojekten)
- ▶ Schnellere Datenerfassung
- ▶ Zeitnahe und direkter Datenfluss in die EDV-Datenbank des Versorgungsunternehmens
- ▶ Mindern des Fehlerrisikos bei der Datenerfassung und -übertragung
- ▶ Schneller Zugriff auf die Daten
- ▶ Qualitätskontrolle durch Datentransparenz

Die Hausanschlussüberprüfung mit digitaler Datenerfassung wird bereits in den Sparten Gas, Strom, Wasser und Abwasser durchgeführt und demnächst auch auf Fernwärmeanschlüsse erweitert.

Für alle in den einzelnen Sparten überprüften Hausanschlüsse wurde eine Datenbank mit den relevanten technischen Parametern erarbeitet. Im Zusammenhang mit den durchgeführten Projekten verfügt die NGT über ein umfassendes Know-how und Erfahrungspotenzial auf dem Gebiet der Wartung und Instandhaltung von Hausanschlüssen.

**DR. HARTMUT HENNING**

*info@ngt-essen.de  
www.ngt-essen.de*



*Wartung und Instandhaltung Hausanschluss: Der Monteur von NGT prüft die Reglerfunktion*