

co.mobile 4.0 im Einsatz bei Gasnetz Hamburg

10. Juni 2024



co.met
www.co-met.info

&

GSNETZ
HAMBURG

Wichtiger Hinweis

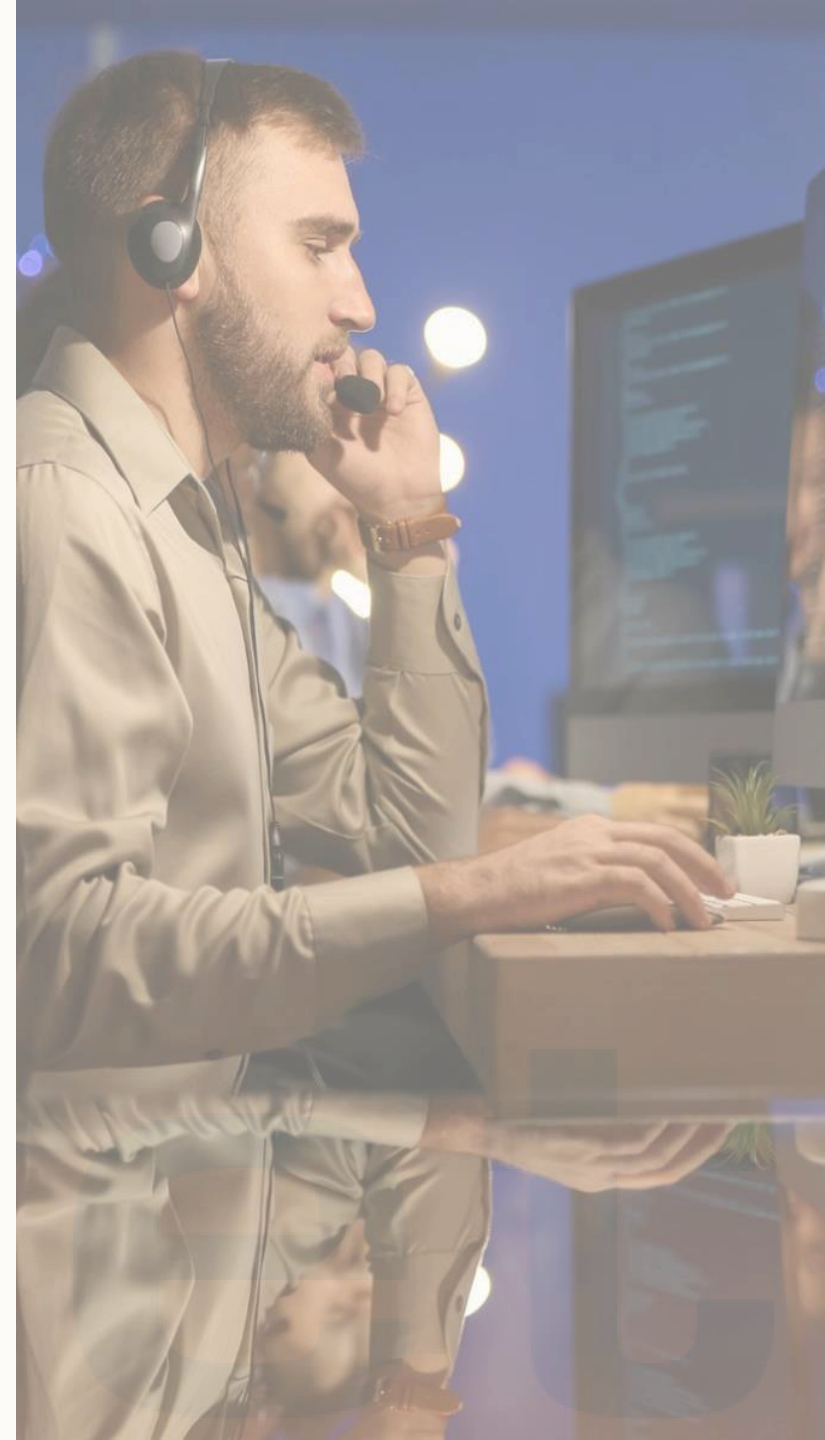
Diese Präsentation dient allgemeinen Werbe- und Informationszwecken, d.h. es handelt sich bei den bereitgestellten Informationen lediglich um unverbindliche Werbeangaben. Maßgeblich und rechtsverbindlich für Beauftragungen von Leistungen aus dem Portfolio der co.met GmbH, insbesondere im Hinblick auf den individuellen Leistungsumfang, sind ausschließlich die jeweils zu Grunde liegenden Vertragsunterlagen inklusive Anlagen. Die Informationen in dieser Präsentation stellen keinerlei Zusage, Zusicherung von Eigenschaften oder anderweitige rechtliche Verpflichtung der co.met GmbH dar. Die Informationen in dieser Präsentation sind urheberrechtlich geschützt und vertraulich. Alle Rechte, einschließlich der Vervielfältigung, Veröffentlichung, Bearbeitung und Übersetzung, bleiben vorbehalten.

Agenda

1. Vorstellung co.mobile®
2. Weshalb die Außendienststeuerung ohne ein WFM nicht mehr möglich ist
3. Klassische Herausforderungen im Tagesgeschäft und wie co.mobile unterstützt
4. co.mobile Mandantenstruktur bei Gasnetz Hamburg

co.mobile[®] - Was steckt dahinter?

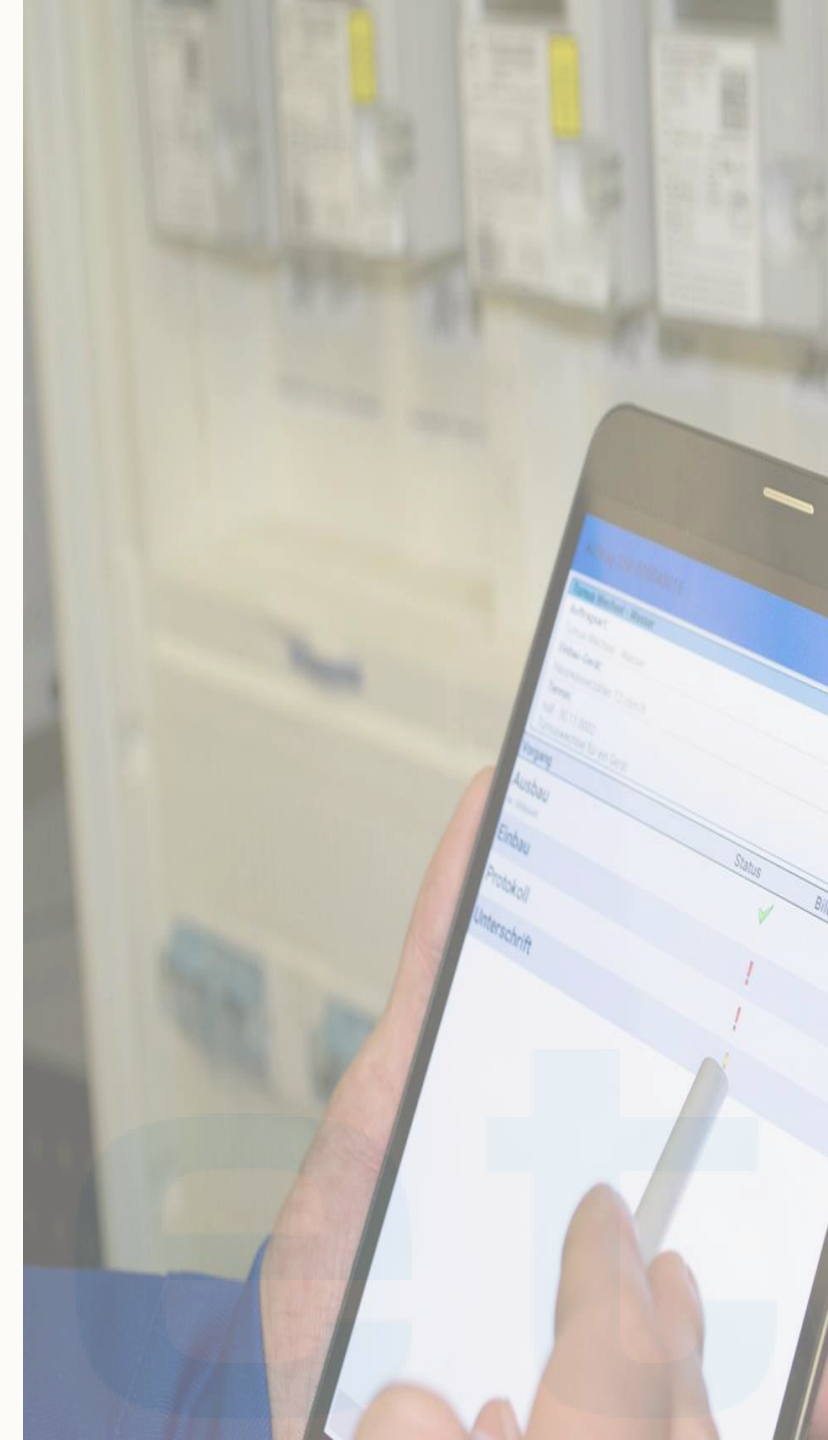
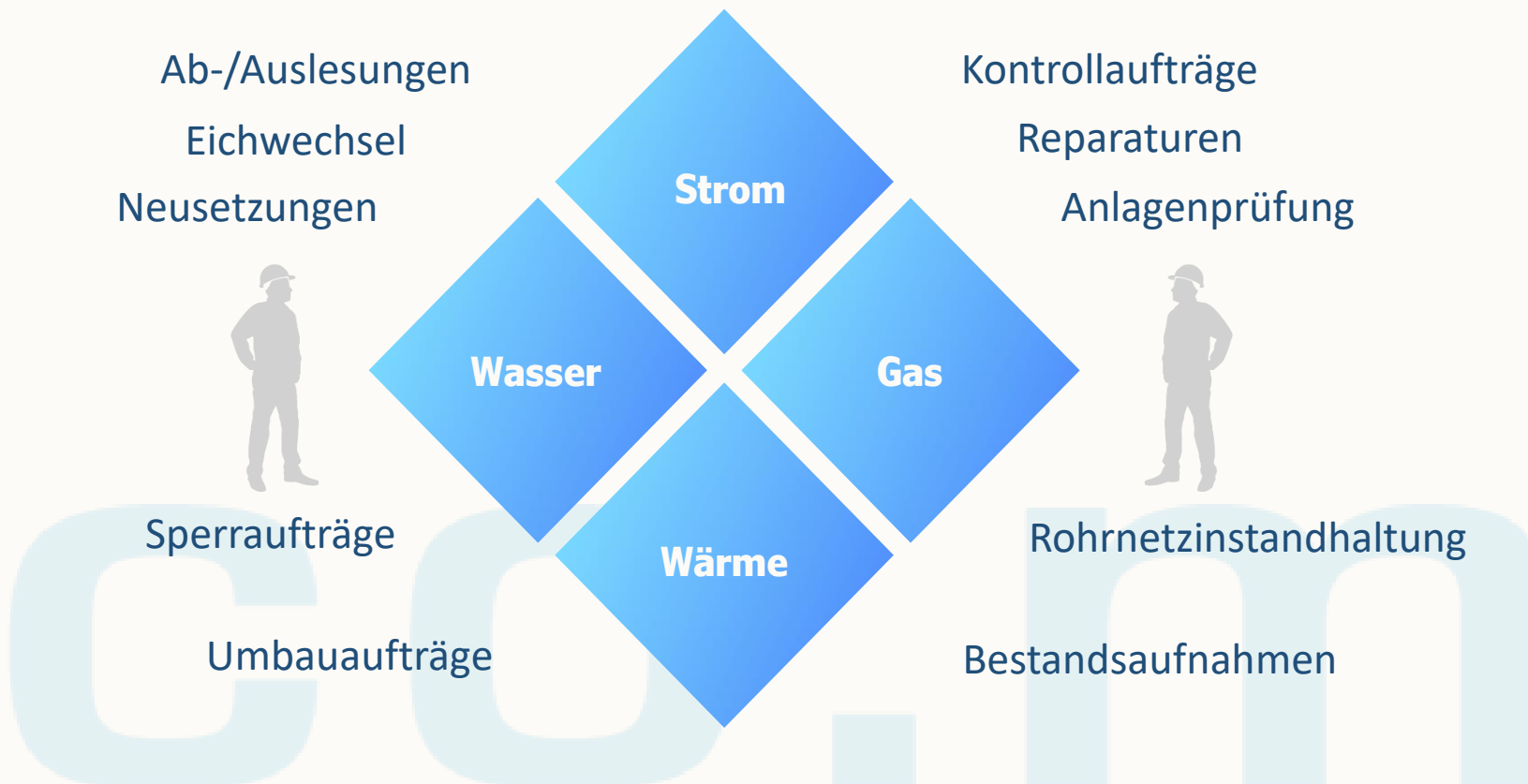
- ◇ Eigenentwickelte Software-as-a-Service-Anwendung (SaaS)
- ◇ Auftrags- und Dispositionsverwaltung mit Tourenplanung, Anschreiben- und Terminplanungstool zur Steuerung des Außendienstes sowie Abbildung der Auftragshistorie zu Nachweiszwecken
- ◇ Smartphone/Tablet-Software (Android & iOS) für Dienstleister und Montagepersonal mit individuell vorgegebenen Workflows
- ◇ Mandantenfähiges System für das organisierte Arbeiten mit Dienstleistern
- ◇ Unterstützung netzbetrieblicher Prozesse von Planung über Wartung bis zu Reparaturarbeiten an Anlagen



co.mobile

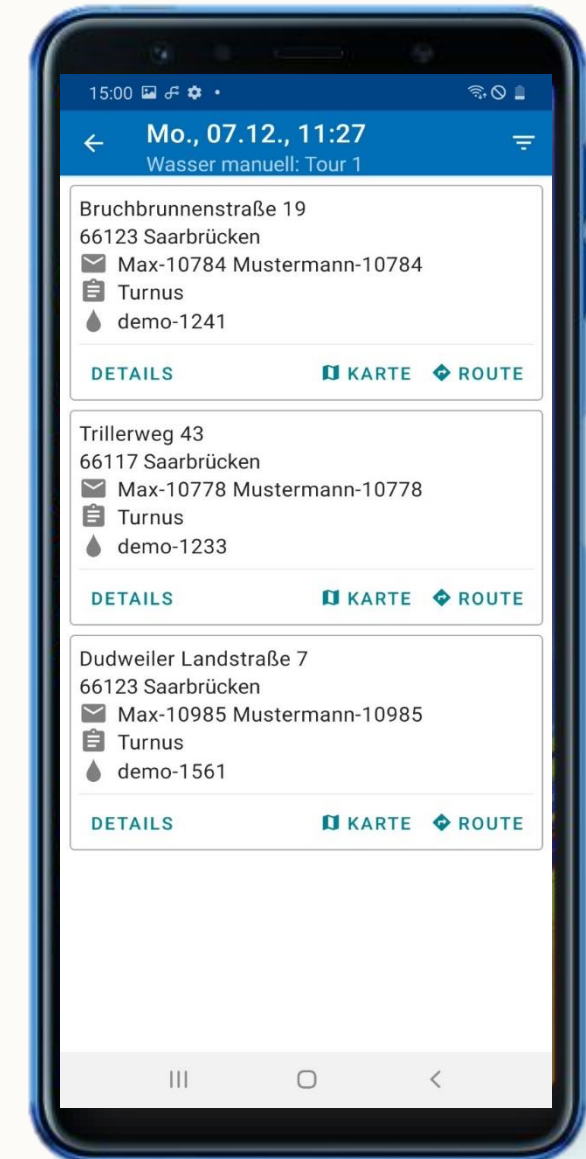
Wozu dient das System?

Unterstützung der Sachbearbeiter bei der Disposition sowie der Servicetechniker bei der Bearbeitung von Aufträgen aller Versorgungsarten



Was kann die co.app?

- ◇ Bearbeitungsassistent führt durch den Workflow
- ◇ Darstellung aller auftragspezifischen Informationen
- ◇ Navigationsfunktion, Lokalisierung und Offline-Fähigkeit
- ◇ Funkauslesung von wMBus-basierten Zählern
- ◇ Hinterlegung beliebig vieler Bilder im Auftrag und bildbasierte Zählerstandserkennung



Außendienststeuerung und Terminvereinbarung ohne WFM überhaupt noch möglich?

- ◇ 2023 bei der GNH:
 - ◇ ca. 14.000 Gaszählerwechsel,
 - ◇ ca. 2.400 Sperraufträge,
 - ◇ ca. 7.500 Ablesungen

- ◇ Alle Vor-Ort Maßnahmen über externe Dienstleister, die bei der Masse in der Lage sein müssen den gesamten Prozess eigenständig zu bearbeiten

- ◇ Eingriffs- und Kontrollmöglichkeiten GNH:
 - ◇ Plausibilisierung von Zählereinbauten – Zählergröße im Auftrag vorgegeben, im CoMobile können nur Zähler verbaut bzw. gescannt werden, die der jeweilige Dienstleister in seinem Lager hat (Abgleich mit SAP IS-U)
 - ◇ Fotodokumentation am Auftrag. Fotopflicht für alle Schritte beim Gaszählerwechsel (Einbau- und Ausbautzähler, Leckmengenmessung, Foto der Anlage), Zählerfoto bei der Ablesung, Foto von der Hausnummer / Klingelschild bei Sperrversuch
 - ◇ Möglichkeit für Call Center Agents live ins System zu schauen und dem Kunden Antwort zu geben

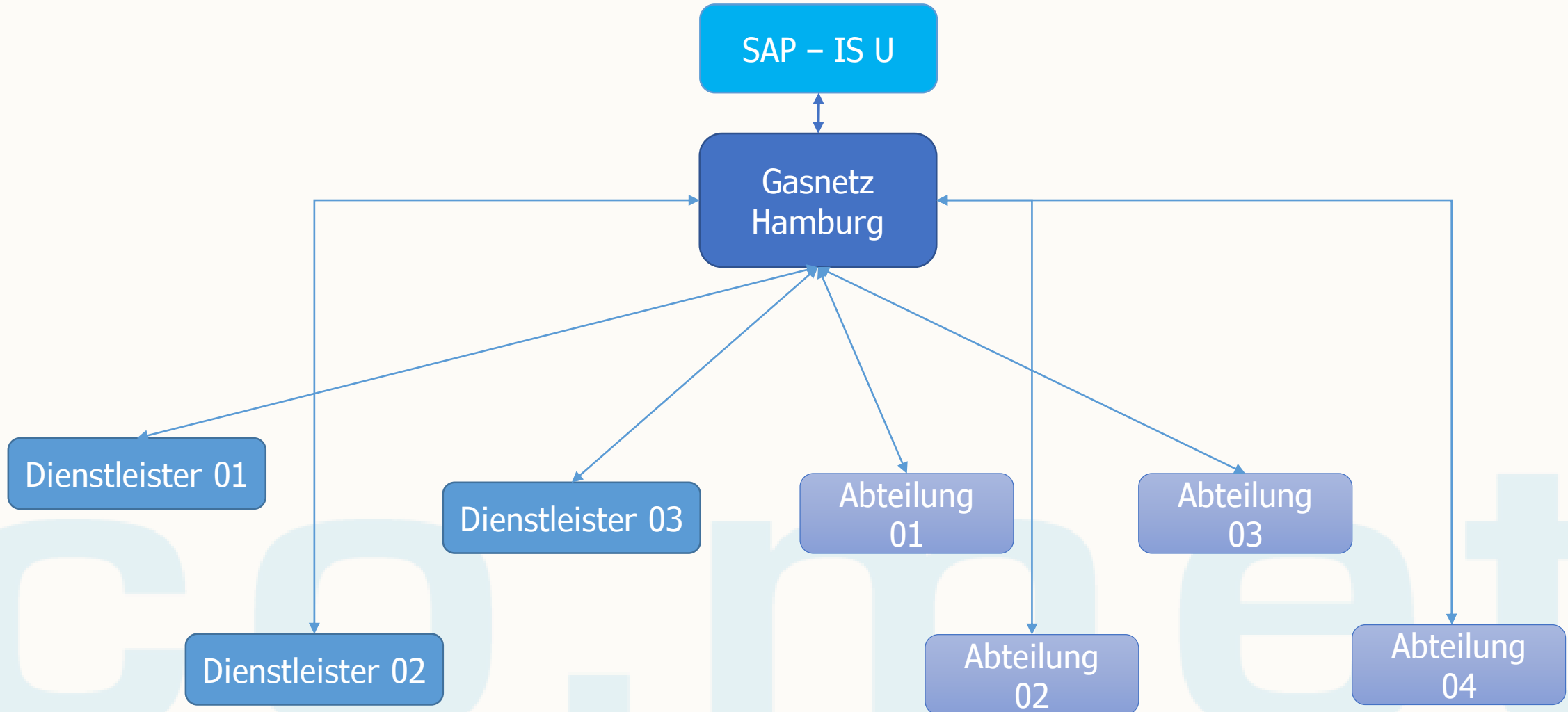
Klassische Herausforderungen im Tagesgeschäft von Gasnetz Hamburg

- ◇ Kundenbeschwerden (z.B. Monteur kam nicht, Heizung läuft seit Wechsel nicht, etc.)
- ◇ Spontane Terminverschiebung durch Kunden
- ◇ falsche/veraltete Kundendaten von den Gaslieferanten führen zu vielen Fehlfahrten

- ◇ Weiterentwicklungen
 - ◇ Endkundenportal für selbstständige Terminierung
 - ◇ Schnittstellenanpassungen hinsichtlich MAKO Umstellungen

co.mmet

co.mobile 4.0 – die Mandantenstruktur von Gasnetz Hamburg



Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Julien Thome

Stv. Bereichsleitung operatives Geschäft
co.met GmbH

Stefan Giese

Messstellenbetrieb
Gasnetz Hamburg

co.met GmbH

Hohenzollernstraße 75
66117 Saarbrücken
Telefon (0681) 587 – 2292

www.co-met.info

co.met
www.co-met.info