EmergencyEye

Mit Smartphone auf Störungsjagd

[15.06.2020] RheinEnergie testet als erster Energieversorger in Deutschland das System EmergencyEye. Mitarbeiter des Entstördienstes können damit nach Einverständnis des Kunden zur besseren Diagnose von Störungen per Fernzugriff auf dessen Smartphone-Kamera zugreifen.

Über 80.000 Anrufe nehmen die Kollegen im Entstörungsmanagement der RheinEnergie jährlich entgegen. Die wichtigste und schwierigste Aufgabe ist es laut dem Unternehmen dann zu erkennen, wie dringend eine gemeldete Störung behoben werden muss. Denn deren Bandbreite reiche von einem leicht tropfenden Wasseranschluss, der im Laufe der nächsten Tage repariert werden kann, bis zum Gasaustritt, zu dem der mobile Entstördienst unverzüglich mit Blaulicht fahren muss. Bislang werden gleichzeitig vorliegende Störungen mithilfe eines strukturierten Interviews priorisiert. Erfahrene Disponenten versuchen, sich durch gezielte Fragen ein Bild von der Situation zu machen. „Die Kunden beschreiben ähnliche Situationen dabei sehr unterschiedlich“, berrichtet Disponent Gerwin Niederschlag. „Unsere Aufgabe ist es dann, die richtigen Fragen zu stellen, um ein möglichst genaues Bild von der Störung zu erhalten.“ Um in dieser Situationen Unterstützung anzubieten, setzt RheinEnergie als laut eigenen Angaben erster Energieversorger in Deutschland das System EmergencyEye ein. Die Anwendung biete die Möglichkeit, dem Kunden einen Link per SMS zu senden. „Wenn der Kunde sein Einverständnis gibt, können wir auf dessen Smartphone-Kamera zugreifen und uns ein eigenes Bild von der Lage machen“, sagt Jan Meese, Leiter der Querverbundleitstelle. Besonderheit dabei ist laut RheinEnergie, dass auf dem Smartphone des Kunden keine spezielle App installiert sein muss, sondern die Anwendung direkt im Webbrowser funktioniert. Das ermögliche die Nutzung ohne größeren Aufwand und zeitliche Verzögerung. „Entwickelt wurde EmergencyEye ursprünglich für Feuerwehr- und Rettungsdienstleitstellen, um durch die Videofunktion und die integrierte Ortung per GPS schnellstmöglich Hilfe schicken zu können“, fasst Guenter Huhle, Gründer und Geschäftsführer vom Start-up Corevas, die Idee von EmergencyEye zusammen.

Dass sich der genaue Standort des Anrufers per GPS ermitteln lässt, ist auch ein Vorteil für RheinEnergie. „Gerade bei stürmischem Wetter erhalten wir immer mal wieder Meldungen, dass irgendwo in einem ausgedehnten Waldgebiet ein Ast in einer Freileitung hängt. Oft kann der Kunde uns den genauen Ort nicht nennen“, erklärt Frank Frohn, der bei der RheinEnergie den rechtsrheinischen Stromnetzbetrieb verantwortet, die schwierige Situation in den Stromnetzen im ländlichen Bereich. EmergencyEye wird nun im Rahmen eines einjährigen Pilotprojekts in der Querverbundleitstelle getestet.

(ur)

Stichwörter: Informationstechnik, RheinEnergie, Corevas, EmergencyEye, Entstörung