



## Störfallmanagement mit Argos.stm für Netzservice

### MIT ARGOS.STM GEWAPPNET STELLEN SIE SICH SICHER DEN HERAUSFORDERUNGEN IM STÖRFALLMANAGEMENT

Sie kennen folgende Situation. Eine Störung tritt in Ihrer „Kritischen Infrastruktur“ unerwartet auf. In der Störungsannahmestelle geht die Störmeldung ein, worauf unter Zeitdruck eine Entscheidung getroffen und alle relevanten Vorkehrungen getroffen werden müssen.

Durch die Vielzahl der unterschiedlichen Störungen der typischerweise vielseitigen Eingangskanäle (Kunde, Außendienstmitarbeiter, Anlage etc.) muss die Störungsannahmestelle die Sachverhalte vereinheitlichen. Nur so kann im Nachgang ein lückenloser, effizienter Entstörungsprozess eingehalten werden.

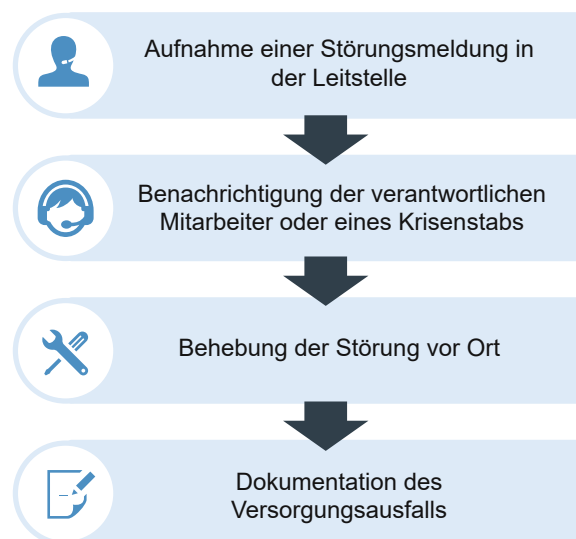
Argos.stm hilft Ihnen dabei, sich diesen Herausforderungen erfolgreich zu stellen. Ihre Leitstelle ist bestens vorbereitet, weiß jederzeit was zu tun ist und kann somit Gefahren abwehren, die erhebliche Schäden anrichten können. Gleichzeitig kommen Sie der gerichtsfesten Dokumentationspflicht nach und verbessern Ihren Kundenservice dank optimaler Abwicklung.

### STÖRFALLMANAGEMENT MIT ARGOS.STM IM ÜBERBLICK

Meldungen zu Störungen werden von der Leitstelle in Argos.stm aufgenommen, dokumentiert, analysiert und an den zuständigen Bereich zur Störungsbehebung weitergeleitet.

Der zeitliche Störungsablauf vom Eintreten der Störung über die Lokalisierung des schadhafte Betriebsmittels und der Benachrichtigung von zuständigen Personen bis zur Störungsbehebung wird im Störungsbericht des Argos.stm protokolliert.

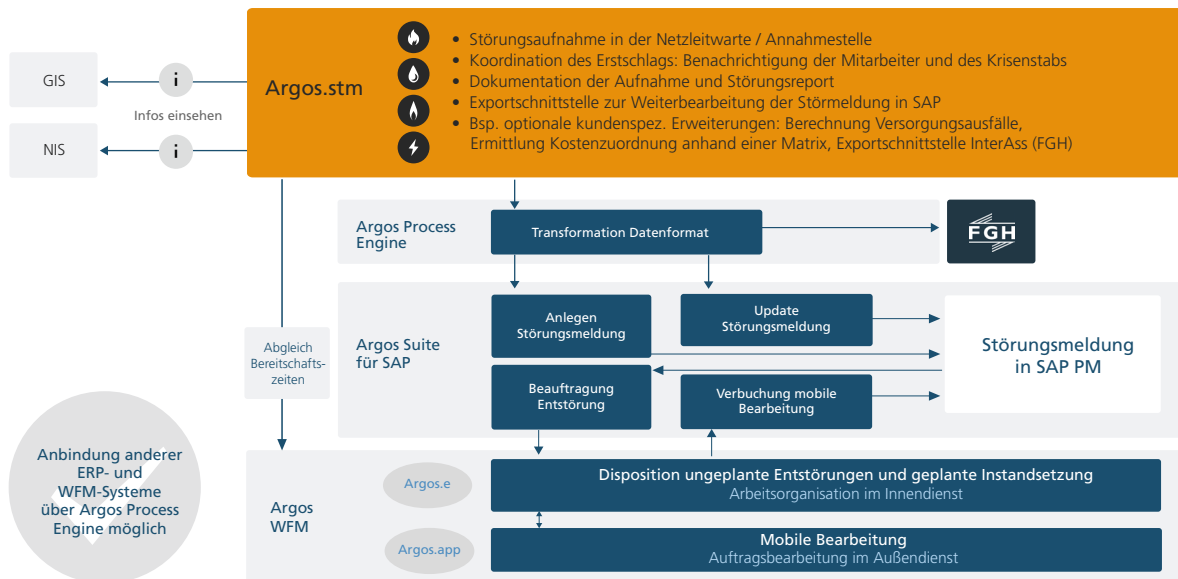
### STÖRFALLMANAGEMENT ALS VEREINFACHTER PROZESS



## EIGENSTÄNDIGE LÖSUNG ODER KOMBINATION MIT WEITEREN PRODUKTEN

Unser Störfallmanagementsystem ist eine eigenständige Lösung und lässt sich hoch flexibel in Ihre bestehende IT-Landschaft integrieren. **Argos.stm** wird über die **Argos Process Engine** mit nachgelagerten Systemen (z.B. ERP, GIS) verbunden. Für die Anbindung an SAP PM steht eine Standard-Schnittstelle zur Verfügung. Für Non-SAP-Szenarien hat die **Argos Process Engine** flexible Möglichkeiten zur Datentransformation.

Zur Störungsbehebung bieten wir Ihnen unser bewährtes Workforce Management System **Argos.e** für den Innendienst und **Argos.app** für die Techniker im Außendienst an. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, mit Hilfe der **Argos Process Engine** als Datendrehscheibe auch Ihr bestehendes Workforce Management zu betreiben.



## MIT ARGOS.STM KÖNNEN SIE

### Störmeldungen anlegen

- › Erfassung störungsrelevanter Daten: z.B. Technischer Platz, Anrufer, Verursacher, Störungsort
- › Prüfen und Bewerten der Störung über Checklisten mit Anrufer: z.B. Gefahrensicherung bei Gas

### Benachrichtigungen durchführen

- › Identifizierung und Alarmierung qualifizierter Mitarbeiter unter Berücksichtigung von Bereitschaftszeiten
- › Dokumentation im Störungsbericht und Weiterleitung der Störmeldung an SAP PM

### Entstörungen beauftragen (bei Anbindung an Argos Workforce Management)

- › Auftragsdisposition aus SAP auf mobile Mitarbeiter
- › Dokumentation der Arbeitsergebnisse und Rückmeldung an SAP PM

### Versorgungsausfälle berechnen

- › Je nach Sparte: Ermitteln betroffener Strecken, Anlagen, Kunden und Berechnen von Versorgungsausfällen
- › Export von Ergebnissen nach InterAss (FGH) zur dortigen Berechnung und Übermittlung der FNN Störungs- und Verfügbarkeitsstatistik an FNN oder BNetzA.