

GEODATA

**GIS i praksis:
Enklere hverdag
for BKK.**

Eksisterende løsning komplisert å bruke.



BKK har valgt å ta i bruk det siste innen GIS-teknologi, ArcGIS Server 9.2. For BKKs rundt 400 GIS-brukere betyr ArcGIS Server en enklere og mer effektiv hverdag.

BKK har hovedkontor i Bergen og eies av Statkraft og 17 kommuner mellom Sognefjorden og Hardangerfjorden. BKK er blant Norges største selskaper innenfor produksjon, engrossalg og transport av elektrisk kraft. Selskapet har landets nest største distribusjonsnett med 180 000 nettkunder. BKK tilbyr boligalarm, fjernvarme, bredbånd, kabel-tv og bredbåndstelefon til private husstander og borettslag.

GIS-kompetansen er høy i BKK og det er flere hundre GISbrukere i organisasjonen. Rundt 400 av brukerne er såkalte innsynsbrukere, det vil si at de for eksempel henter ut kart, søker opp nettinformasjon, eiendom, hjemmelshaver, eller annen informasjon. I tillegg er det rundt 40 aktive ekspertbrukere, dette er brukere som utfører editering, vedlikehold og gjennomfører analyser. For hovedgruppen på rundt 400 trengte man et enklere brukergrensesnitt tilpasset arbeidsoppgavene til hver enkelt.

– For mange var terskelen høy. Den viktigste årsaken var at brukerne måtte lære hele løsningen selv om de bare skulle benytte en avgrenset del av den. Gjennomgangstonen fra brukerne var utsagnet "jeg skal jo bare", sier Tomm Bergstø Mønsen, spesialrådgiver i BKK Nett og fagansvarlig for GIS-løsningene i nettselskapet.

Høsten 2006 ble BKK presentert for ArcGIS Server 9.2, den nye server-løsningen fra ESRI. Etter en omfattende evaluering av ArcGIS Server har BKK valgt å gå videre.

En serverbasert løsning er langt mer fleksibel enn den tidligere desktop løsningen fordi hver enkelt bruker kan få tilgang til det han trenger i sin arbeidsprosess og skjermes for de andre elementene i løsningen. Med ArcGIS Server 9.2 blir det dessuten enklere å oppdatere informasjonen og å gjøre oppdatert informasjon umiddelbart tilgjengelig til ulike brukergrupper.

– Vi er i en bransje med stadige omorganiseringer og strukturendringer, fleksible teknologiløsninger er derfor viktig. ESRI's serverløsning gir oss et forsprang, sier Mønsen.

Mønsen viser til at ArcGIS Server 9.2 åpner for at GIS kan utnyttes og integreres i andre løsninger BKK benytter. For eksempel dokumenthåndteringssystem og CRM, det betyr at kart blir en sentral del av de ulike arbeidsprosessene hos BKK.

Økt kundeservice

Med ArcGIS Server 9.2 er alt tilgjengelig via en webløsning, og brukerne i BKK får enkelt tilgang via Internett. Løsningen gjør at brukerne kun får tilgang til det de har brukt for selv, dermed blir de ulike oppgavene enklere å utføre for brukerne, det skaper effektivitet og bedre kundeservice. Også BKKs kunder vil oppleve at det er enklere, de kan for eksempel legge inn feilmeldinger selv.

En viktig gevinst er derfor at BKKs brukere med mobile enheter ute i felt kan sende og motta data i sanntid. Helt konkret betyr det for eksempel at når en kunde melder inn feil på gateløst til kundesenteret, vil montøren få all informasjon til sin bærbare pc, inkludert kart som identifiserer hvor feilen er. Montøren kan på en enkel måte kvittere ut feilen, og sende oppdateringen direkte tilbake til serveren etter at feilen er rettet. ArcGIS Server 9.2 støtter hele denne prosessen.

Fleksibilitet

BKK kan administrere løsningen selv: Det betyr for eksempel opprettelse av nye applikasjoner/brukerløsninger, noe som bidrar til økt bruk og dermed økt verdi på den investeringen som er gjort. Serverløsningen gir også økt effektivitet med hensyn til hvordan drift, vedlikehold og planlegging gjennomføres, først og fremst som følge av økt kvalitet på dataene og umiddelbart oppdateringer.

– Våre brukere kan gjøre mer selv uten hjelp fra interne eller eksterne eksperter på ArcGIS. Vi har også fått redusert papirmengde og antall misforståelser. Vi er fortsatt i en testfase og det er for tidlig å konkludere, men den helt klart største gevinsten er at medarbeiderne kan jobbe mer effektivt. Brukerne er veldig positive, nå er utsagnet "det var akkurat dette jeg var ute etter", sier Mønsen.