



Was stört, wird erfasst und erledigt: Papierlose Störungsdokumentation bei HEW HofEnergie + Wasser

Über 1.000 Störungsmeldungen gehen im Laufe des Jahres bei HEW HofEnergie + Wasser GmbH (HEW) aus dem bayerischen Regierungsbezirk Oberfranken ein: alleine die Hälfte davon sind Meldungen über defekte Straßenbeleuchtungen. Um bei der Störungsdokumentation auf ausgedruckte Formulare verzichten zu können, entschloss sich HEW für den Einsatz der IDS-Netzmanagementsuite ACOS NMS.

Seit über 30 Jahren setzt HEW HofEnergie + Wasser GmbH (HEW) aus dem bayerischen Regierungsbezirk Oberfranken hinsichtlich der Überwachung und Steuerung ihrer Netze auf die IDS GmbH. Das IDS-Querverbundleitsystem unterstützt die Mitarbeiter zuverlässig bei allen Verbundaufgaben.

Für die Dokumentation von Störungen im Versorgungsgebiet waren lange Zeit Papiervorlagen im Einsatz. „Es bestand eine große Fehleranfälligkeit und starke Differenzen in der Qualität der Dokumentation“, fasst Horst Dürrbeck, verantwortlich für die Prozessführung bei HEW, zusammen.

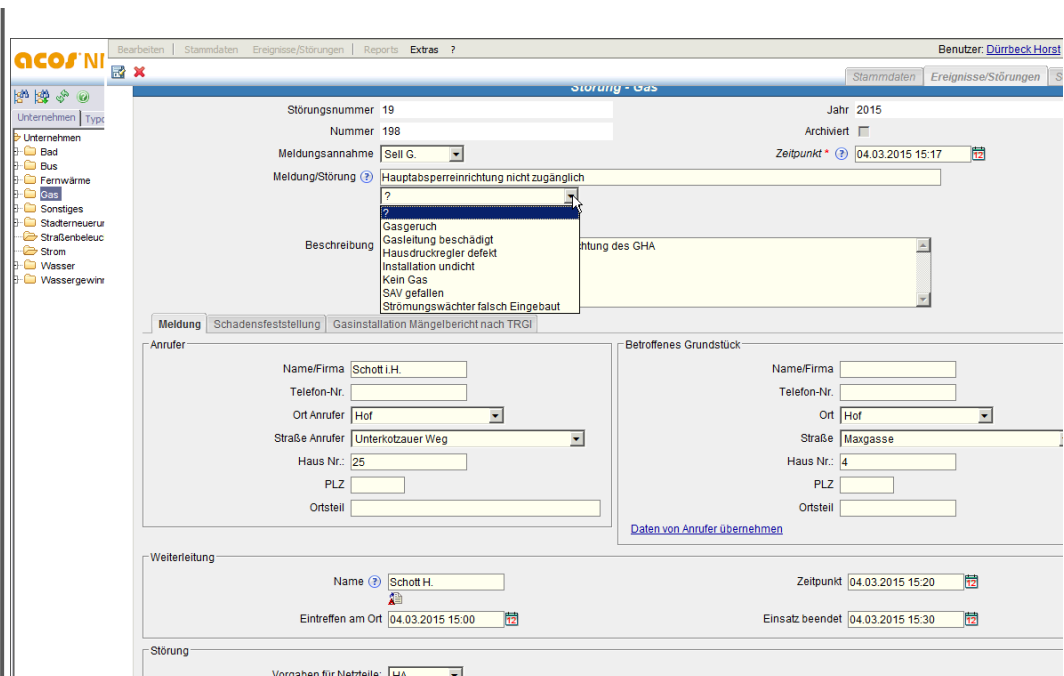
Über HEW HofEnergie + Wasser GmbH

Das Tochterunternehmen der Stadtwerke Hof GmbH versorgt rund 50.000 Einwohner mit Strom, Erdgas, Trinkwasser und Fernwärme. Durch das fast 900 Kilometer lange Stromleitungsnetz werden jährlich 331 Millionen Kilowattstunden transportiert. 610 Millionen Kilowattstunden leitet das 182 Kilometer lange Gasversorgungsnetz. Das Wasserleitungsnetz hat eine Länge von 250 Kilometer, durch das im Jahr rund 2,7 Millionen Kubikmeter (2014) hochwertiges Trinkwasser fließen.

Bei einer Störung direkt im Netz profitiert HEW von einer Schnittstelle zwischen dem IDS-Netzleitsystem HIGH-LEIT und ACOS NMS. Der zuständige Mitarbeiter kann direkt aus dem Netzleitsystem heraus mit nur einem Klick eine automatische Störungsmeldung erstellen.



HEW profitiert von einer Schnittstelle von ACOS NMS zum IDS-HIGH-LEIT



Papierlose Störungsdokumentation – dank ACOS NMS

Dabei werden Informationen wie zum Beispiel die Art der Störung und der Straßennamen aus dem HIGH-LEIT mit in ACOS NMS übernommen.

Einfache Handhabung

Insgesamt sind heute rund 50 Mitarbeiter in den Störungsprozess involviert, angefangen von den 40 Monteuren bis hin zu den kaufmännischen Angestellten.

Sie alle müssen bei der Weiterbearbeitung Zugriff auf das System haben. Durch die Web-Architektur von ACOS NMS können sie die relevanten Informationen über Browser und ohne Installation eines Programms abrufen. Dabei ist genau geregelt, welche Bereiche und Felder der einzelne Mitarbeiter sehen und bearbeiten kann.

Die HEW-Mitarbeiter konnten nach der Implementierung des Systems schnell und selbstständig damit arbeiten– auch ohne intensive Schulung, denn die Eingabemaske entspricht fast gänzlich der Papiervorlage. Auswahlménüs unterstützen die Bearbeiter zusätzlich dabei, korrekte und vollständige Angaben bei der Störungsdokumentation zu machen. Dazu wurden u.a. alle Straßennamen und Ortsteile, die Monteure und eine Auswahl von Störungen im System hinterlegt.

40 Jahre IDS – seit 30 Jahren mit HEW

„40 Jahre besteht die IDS GmbH und seit über 30 Jahren dürfen wir unseren Kunden HEW begleiten. Unser Ziel war und ist es, das Unternehmen für die bestehenden und künftigen Anforderungen optimal auszurüsten. Mit der Netzmanagementsuite ACOS NMS haben wir wieder einen Teil dazu beigetragen, die HEW-Mitarbeiter bei ihrer täglichen Arbeit zu unterstützen“, sagt Jörn Fischer, Geschäftsführer der IDS GmbH.

„IDS war und ist für HEW ein stabiler und innovativer Partner, der immer Technik auf dem neuesten Stand und sehr guten Service bietet. Das ist für uns als Stadtwerk ein sehr wichtiger Erfolgsfaktor“, beschreibt Horst Dürrbeck die langjährige Zusammenarbeit.