



StörMi: digitale Störungsbearbeitung bei Energie Wasser Bern



«FROX hat schnell verstanden, wie sie uns bei der Digitalisierung effizient unterstützen können. Sie haben unser Vorhaben anschliessend gemäss den zeitlichen und finanziellen Erwartungen erfolgreich umgesetzt.»

Stefan Broder, Leiter Netzbetrieb, Energie Wasser Bern

Branche: [Energie](#)



Durchgängiger Prozess

Reduzierung des Koordinationsaufwands durch digitale Prozessführung

Jederzeit auskunftsfähig

Störungsüberblick und Dossiereinsicht für alle Beteiligten

Gesicherte Dokumentation

Einfaches Reporting dank lückenloser Aufzeichnung und Nachvollziehbarkeit

Effiziente Kommunikation

Auslösung automatisierter Meldungen auf verschiedenen Kanälen

StörMi: digitale Störungsbearbeitung bei Energie Wasser Bern

Ausgangslage

Wie sah die bisherige Situation aus?

Die [Energie Wasser Bern \(ewb\)](#) versorgt als Gesamtenergielieferant die Stadt Bern mit Strom, Erdgas, Biogas, Fernwärme, Wasser und Glasfaser-Internet. Der Bereich Netze sorgt dabei für eine zuverlässige Netzinfrastruktur der verschiedenen Medien. Die rasche und effektive Behebung von Störungen gehört zu den wichtigen Prozessen und ist essenziell für die Kunden. In der Vergangenheit gab es unterschiedliche und mit Medienbrüchen versehene Prozesse für die Störungsbearbeitung. Die Kommunikation zwischen den beteiligten Stellen war aufwändig, eine zentrale Informations- und Dokumentationsbasis fehlte. Mit der Einführung einer neuen Lösung sollte gleichzeitig ein standardisierter, medienübergreifender Störungsbearbeitungsprozess geschaffen und die Beteiligten mit einem digitalen Informationsstrang verbunden werden.

Kundennutzen

Was hat sich durch die Lösung verbessert?

Die Prozesslösung «StörMi» bietet eine durchgängige digitale 7x24h Unterstützung für den Kundendienst, die Einsatzzentrale und Service-Teams im Feld. Die Beteiligten erhalten Aufgaben zugespielt und dokumentieren ihre Tätigkeiten live auf dem Störungsdossier, welches für alle gleichermaßen einsichtig ist. Der Informationsfluss ist garantiert, die Koordination wird einfacher, die Peer-to-Peer-Kommunikation wird signifikant reduziert. Über die zentrale Kommunikationskomponente lassen sich vorkonfigurierte Meldungen automatisiert auf die Webseite pushen und dedizierte Empfängergruppen via SMS oder Mail informieren. Die lückenlose Störfall-Dokumentation (inkl. Fotos, Videos) erlaubt eine optimale Auswertung. Die identifizierten Folgemaßnahmen geben wertvolle Hinweise für nachgelagerte Instandhaltungsaufträge. Die Lösung hat FROX in einem gemeinsamen Webinar mit der ewb vorgestellt:

[«StörMi - Digitale Unterstützung in der Störungsbearbeitung»](#)

Vorteile der Prozesslösung «StörMi»:

- Einheitlicher Prozess für alle Rohr- und Kabelmedien (Elektro, Gas, Wasser, Fernwärme, öff. Beleuchtung)
- Durchgängige Prozessführung in der Störungsbearbeitung vom Ticket bis zur Folgemaßnahme
- Jederzeit aktualisierte Information über Störungsbearbeitung für alle Prozessbeteiligten verfügbar
- Alle Störungen sind erfasst, die Aktivitäten der Störungsbehebung sind nachvollziehbar und auswertbar
- Jede Störung ist dokumentiert und ggf. mit Fotos illustriert
- Verbesserte Auskunftsfähigkeit intern und extern
- Automatisierte Störungskommunikation gegen aussen (Website, Mail-/SMS-Versand an Drittpersonen)

Leistungen

Welche Leistungen haben wir erbracht?

Als [Digitalisierungspartner](#) der Energie Wasser Bern realisierte FROX diese moderne Prozesslösung für den Bereich Netzbetrieb. Der Anspruch an die Lösung war die digitale Begleitung des gesamten Prozesses End-2-End und der Zugang für verschiedene Benutzergruppen mit unterschiedlichen Endgeräten.

Unsere Leistungen für Energie Wasser Bern:

- Unterstützung Requirements Engineering, Mitgestaltung Design und UX, Einführungsunterstützung
- Lösungsarchitektur, agile [Softwareentwicklung](#) (SCRUM), Continuous Delivery, Projektmanagement
- [Support](#) und Weiterentwicklung

Plattform und Technologien

- Axon Ivy