



FROX

# StörMi: digitale Störungsbearbeitung



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

## FROX AG

Seestrasse 88  
CH-8712 Stäfa  
+41 55 254 12 54  
office@frox.ch

# StörMi: digitale Störungsbearbeitung

## Kundennutzen

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.

Im Rahmen der Prozessautomatisierung bietet die Prozesslösung «StörMi» 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 Störungsfall-Dokumentation (inkl. Fotos, Videos) erlaubt eine optimale Auswertung. Die identifizierten Folgemaßnahmen geben wertvolle Hinweise für nachgelagerte Instandhaltungsaufträge.

## **Vorteile der Prozesslösung «StörMi» bei der Digitalisierung von Prozessen:**

- 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

## Leistungen FROX

Als Digitalisierungspartner der Energie Wasser Bern realisierte FROX diese moderne Prozesslösung für den Bereich Netzbetrieb gemeinsam mit Axon Ivy. Der Anspruch an die Lösung bei diesem Projekt der Prozessdigitalisierung 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