



Managementsoftware, Wartungstool und Störungsservice bringen in Remscheid Erleichterung

Die EWR GmbH kümmert sich neben den Sparten Strom, Erdgas, Wasser und Wärme auch um die städtische Straßenbeleuchtung. Im gesamten Stadtgebiet ist die EWR GmbH Eigentümer von rund 12.000 Leuchtstellen. Sie übernehmen unter anderem Betrieb, Wartung und Instandhaltung. Seit 10 Jahren nutzt die EWR dafür die Managementsoftware luxData.licht und für Wartungsarbeiten luxData.mobileApp.

Die EWR GmbH hat bereits seit 2007 luxData.licht zur Verwaltung ihrer Straßenbeleuchtung im Einsatz. Im gesamten Stadtgebiet werden rund 12.000 Leuchtstellen damit verwaltet. Bei der EWR GmbH arbeiten im Innendienst zwei Mitarbeiter mit luxData.licht. Sie erstellen u.a. auch Auswertungen und Statistiken. „Der Statistikbutton mit der grafischen und farblichen Auswertung ist eines der meistgenutzten Features in luxData.licht.“, so Herr Stephan Koch; Projektverantwortlicher - Straßenbeleuchtung bei der EWR GmbH.

Um die Software auch im gewollten Umfang nutzen zu können, erhielten diese beiden verantwortlichen Mitarbeiter eine intensive Basisschulung. Jede Schulung ist individuell auf den Kunden zugeschnitten. Somit wird sichergestellt, dass nur Anwendungen und Funktionen geschult werden, die in Zukunft auch genutzt werden. „Ein wichtiger Punkt als Ergänzung zur Schulung ist der immer-erreichbare-Support der sixData. Die Mitarbeiter der sixData arbeiten professionell, schnell und man merkt, dass ihnen eine schnelle Problemlösung wichtig ist.“, so Herr Koch.

Basis eines professionellen Managements der Straßenbeleuchtung ist der Datenbestand. Um damit arbeiten zu können und sicherzustellen, dass Auswertungen und Berechnungen korrekt sind, müssen alle Basisdaten vollständig und richtig sein. 2007 wurden die Daten deshalb von einem Datenmigrations-Experten bei sixData aus dem Altsystem nach luxData.licht übernommen. Dieser Prozess erfolgt in enger Absprache mit dem Kunden, denn auf den Datenbestand muss man sich verlassen können.

Als Erweiterung zur Basissoftware luxData.licht nutzt EWR seit einiger Zeit luxData.mobileApp. Damit organisiert die EWR alle Wartungs- und Instandhaltungsaufgaben. Insgesamt arbeiten fünf Mitarbeiter vor Ort auf iPad minis mit dem Erweiterungsmodul luxData.mobileApp. Monteure legen direkt an der Leuchtstelle die Störungen an und können sie umgehend bearbeiten. EWR nutzt zusätzlich für das Abschließen der Wartungsaufträge QR-Codes. Dies bedeutet: Die Monteure geben vor Ort in luxData.mobileApp durchgeführte Arbeiten ein und können den



Wartungsauftrag nur abschließen, wenn sie den an der Leuchtstelle angebrachten QR-Code scannen. „Wir benutzen QR-Codes die hinter den Masttüren angebracht werden. Die angelegten Vorgänge können nur mit Quittierung des QR-Codes abgeschlossen werden.“, berichtet Herr Koch. Um die Wartungsarbeiten noch effizienter zu gestalten, wurde für die Monteure mit sixData eine luxData.mobileApp-Schulung organisiert.

Bei ca. 12.000 Leuchtstellen ist es unvermeidbar, dass die ein oder andere mal nicht funktioniert oder beschädigt ist. Für diesen Fall nutzt EWR den kostenlosen Service von stoerung24.de. Jede auf www.stoerung24.de für Remscheid gemeldete Störung wird automatisch an den zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet. „Bei uns haben insgesamt vier Mitarbeiter Zugriff auf eingehende Störungsmeldungen. Dadurch stellen wir sicher, dass alle Störungen auch zeitnah bearbeitet werden.“, so der Projektverantwortliche. Bei EWR werden Störungen gesammelt und spätestens nach

72 Stunden behoben. Auf dem Firmenwagen der EWR GmbH Remscheid wurde sogar eine große Werbung für den kostenlosen Service angebracht. Die Werbung weist in Remscheid auch schon erste Erfolge auf. „Die Resonanz auf stoerung24 ist in der Bevölkerung sehr positiv. Es werden immer mehr Störungen



über stoerung24 gemeldet.“, berichtet Herr Koch. Als weiteren Zusatz nutzt die EWR GmbH den stoerung24-Service auch in ihrer eigenen App „Energiebündel“. In der App „Energiebündel“ fehlte bislang die Möglichkeit der Störungsmeldung. Da es aber möglich ist, den stoerung24-Service in eine bereits bestehen App zu integrieren, griff EWR auf diese Variante zurück.