

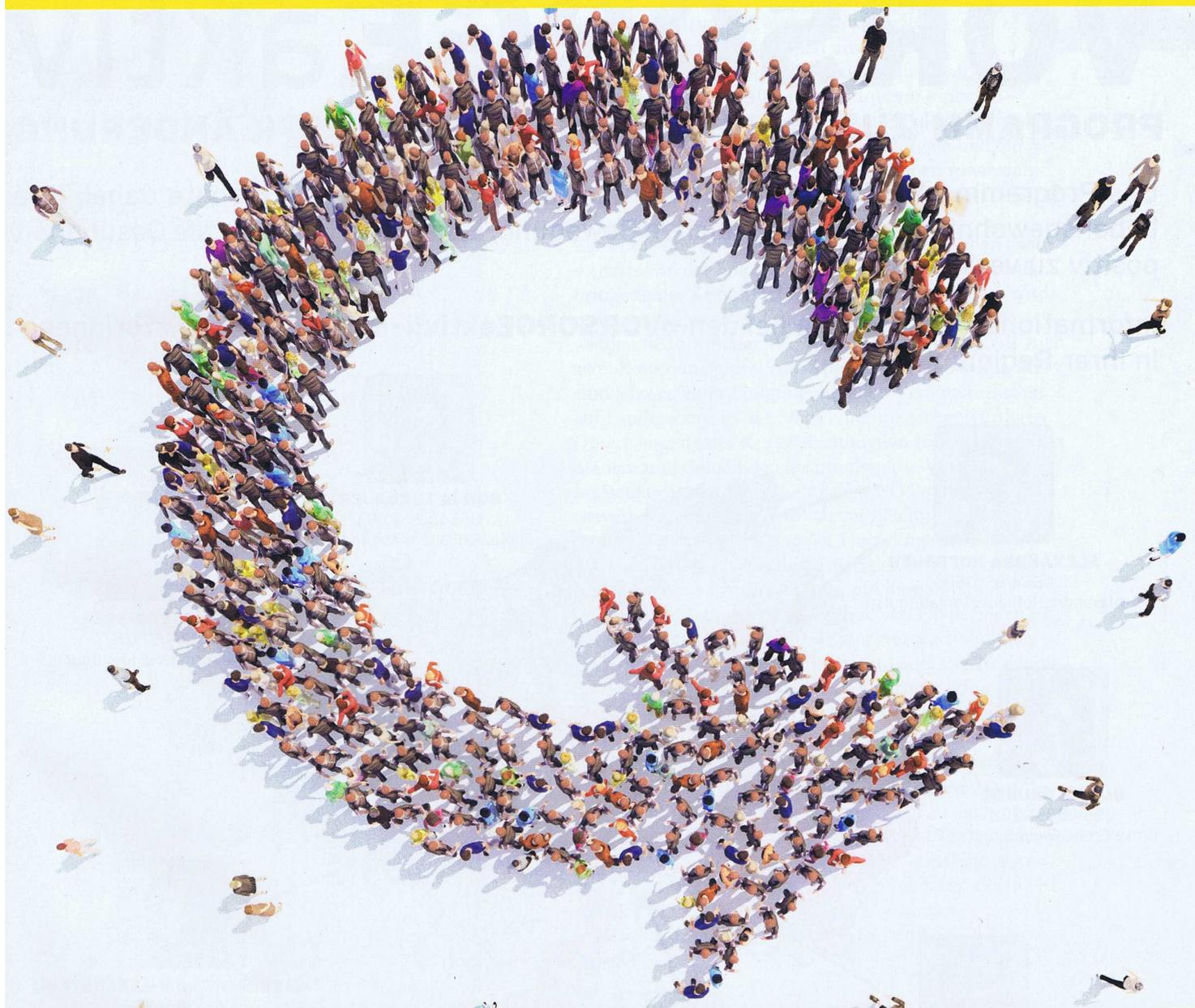
März 2015



NÖGemeinde

Das Fachjournal für Gemeindepolitik

Gemeindevertreterverband der Volkspartei Niederösterreich



Gedrehte Gemeinden
Vier neue Bürgermeister erreichten
gleich eine absolute Mehrheit

Störungsmanagement für die öffentliche Beleuchtung

Die EVN erfasst Beleuchtungsdefekte via Webportal und App

Etwa 67.000 Lichtpunkte verteilt auf rund 117 Gemeinden betreut die EVN AG in Niederösterreich – einschließlich Betrieb, Wartung und Instandhaltung. Ein umfangreiches Störungsmanagement ist dafür unerlässlich, besonders die Meldung und Erfassung von Defekten stellt bei einem derart heterogenen Abdeckungsgebiet eine große Herausforderung dar. Die EVN nutzt daher inzwischen ein Webportal sowie eine App der auf Beleuchtungsverwaltung spezialisierten sixData GmbH, die eigens für diese Aufgabe entwickelt wurden: Über eine Kartenansicht kann hier jeder Nutzer schnell und gezielt einen defekten Lichtpunkt finden und – sofern sich dieser in einer der von EVN betreuten Gemeinde befindet – melden. Die Daten lassen sich direkt in das Verwaltungssystem luxData übernehmen, wodurch nicht nur eine lückenlose Zustandsdokumentation jeder Laterne gegeben ist, sondern auch detaillierte Aufträge für die Monteure erstellt werden können. Das erleichtert die Arbeit für die Mitarbeiter und spart Zeit bei der Störungsbehebung sowie bei deren Dokumentation.

Störungsmeldung früher oft schwierig

Rund 5.000 Meldungen von Defekten gehen jährlich bei der EVN ein, die möglichst rasch behoben werden sollen. Basis dafür ist die ausführliche Erfassung der Störungsanzeigen aus der Bevölkerung, allerdings gestaltete sich dies aufgrund unterschiedlicher Strukturen teils schwierig. „Es gab mehrere Wege zur Meldung, etwa per Fax, Telefon, E-Mail oder mündlich“, berichtet der Leiter des EVN

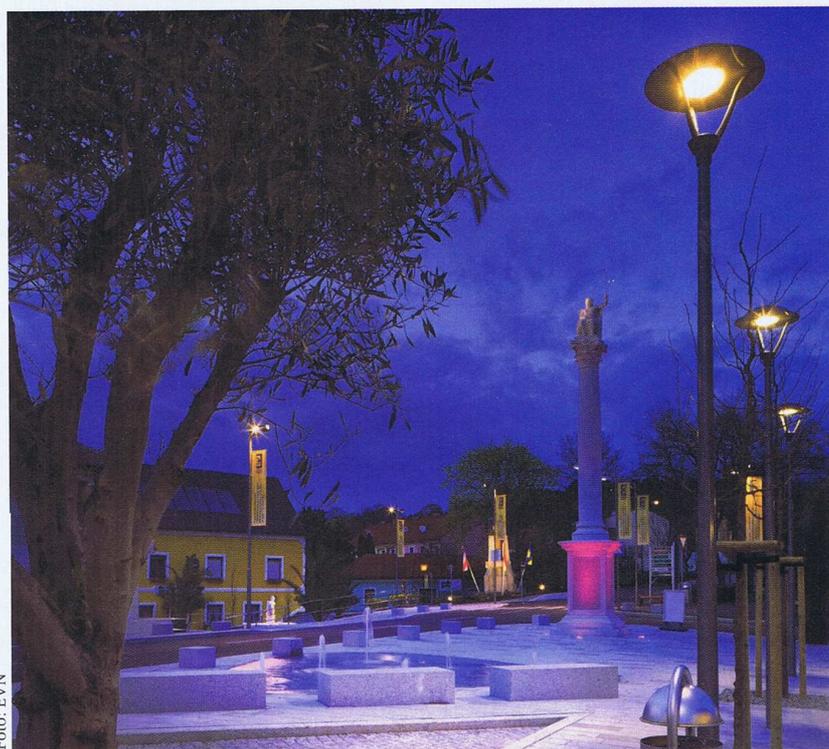


Foto: EVN

Abendliche Beleuchtung in Bad Deutsch-Altenburg. Durch die genaueren Ortsangaben müssen die Monteure in der Störungsbehebung die betroffenen Lichtpunkte nicht mehr lange suchen.

Lichtservice Roland Zwanzl. „Je nach Art der Benachrichtigung wurden die Störungen in unterschiedlichen Systemen erfasst und mussten manuell in luxData übertragen werden.“

Datenmanagement mit Störungserfassung verknüpfen

Um hier eine einheitliche und verlässliche Lösung zu finden, wandte sich das Unternehmen an den Software-Dienstleister sixData, von dem auch das Beleuchtungsmanagementsystem luxData stammt, das die EVN verwendet. sixData integrierte ihr Störmeldeportal, stoerung24, das eine

sichere Verortung von Defekten ermöglicht, in die Firmenhomepage der EVN. Der Melder gibt nur die Adresse ein und kann dann auf einer Karte entweder die ungefähre Lage der betroffenen Laterne anklicken oder – falls die GIS-Daten des Betreibers für diese Region vorliegen – gezielt einen Lichtpunkt auswählen. Anschließend bietet ein Menü verschiedene Arten von Fehlern zur Auswahl, alternativ kann man auch eine eigene Beschreibung eingeben. Die gesammelten Informationen werden direkt in die luxData-Datenbank übernommen, wodurch sie sofort für die weitere Bearbeitung zur Verfügung stehen. Darüber hinaus bietet der Energie- und Licht-

versorger auch die mobile Meldung per kostenloser EVN Lichtservice-App an. So ist es möglich, vor Ort eine Störungsnachricht abzusetzen und diese sogar durch GPS-Koordinaten oder Fotos zu ergänzen.

Schnellere Störungsbehebung dank einheitlicher Datenverwaltung

Aus den Störungsangaben in luxData werden die Aufträge für die Monteure erstellt. Die neuen Erfassungswege bedeuten hier eine spürbare Arbeitserleichterung, da die defekten Lichtpunkte nicht mehr aufwendig im System oder im Gelände gesucht werden müssen. „Dadurch können die Monteure rasch und zielsicher agieren, so dass wir eine Effizienzsteigerung im Betrieb unserer Anlagen von mehreren Manntagen pro Jahr erwarten“, so der Leiter des EVN Lichtservice. Generell hat die Kombination aus Meldungstool und Managementsystem dazu geführt, dass bei der EVN die Prozesse von der Störungsnachricht bis zur Behebung schneller

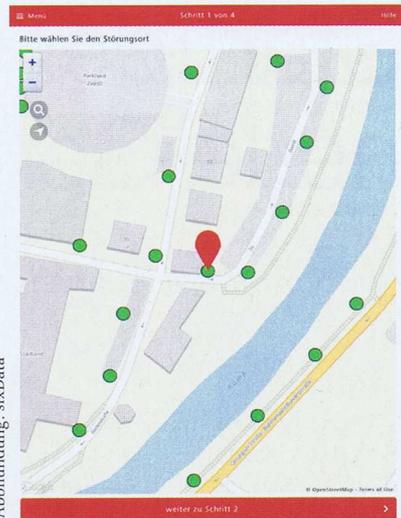
Abbildung: EVN



Die EVN hat in ihre Homepage ein spezielles Meldeportal integriert, das dank übersichtlicher Karte eine relativ genaue Verortung von Störungen erlaubt.

abgearbeitet werden können. „Wichtig ist uns auch zu sehen, dass das Portal und die App von den Kunden sehr gut angenommen und verstärkt genutzt werden“, so Zwazl.

Abbildung: sixData



Zur einfacheren Störungsmeldung vor Ort bietet die EVN eine App an. Diese kann auf Wunsch auch GPS-Daten oder Fotos der defekten Beleuchtungsanlage übertragen.

Informationen

www.evn.at
www.sixdata.de