



EGT-Gruppe treibt dank IP-Kommunikation die Digitalisierung der eigenen Prozesse voran



Eine maßgeschneiderte Lösung von Avaya bietet dem Energieversorger innovative Funktionalität

Energiewende, Kostendruck, veränderte Verbrauchererwartungen: in Zeiten der Digitalisierung muss sich die Energiebranche einer Vielzahl unterschiedlichster Herausforderungen stellen. Das erfordert vor allem innovative Systeme und ein hohes Maß an Flexibilität. Bei der EGT-Unternehmensgruppe ist die Transformation vom klassischen Versorger zum digitalen Energiedienstleister in vollem Gange – und wird mit einer neuen Kommunikationslösung von Avaya künftig weiter an Fahrt gewinnen.

Am 15. Juni 2017 wurde es im Schwarzwald vielerorts um 20:36 Uhr von jetzt auf gleich still und dunkel. Kein Telefon oder Handy klingelte mehr, Fernseher und Radios verstummten, die Filme im Triberger Kino brachen ab. Der Grund: Ein Blitz hatte zwei Leitungen getroffen und so zahlreiche Haushalte der Region auf einen Schlag zurück ins Mittelalter versetzt. Doch schon nach knapp einer halben Stunde war der Spuk vorbei. Obwohl das Stromnetz des regionalen Energieversorgers EGT noch nie einen vergleichbaren Blitzeinschlag verkraften musste, hatten 95 Prozent der Haushalte nach 23 Minuten wieder Strom.

Zu verdanken war dies vor allem den engagierten Mitarbeitern der EGT Energie GmbH. Die Gesellschaft betreibt das Strom- und Gasnetz der baden-württembergischen EGT-Gruppe und sorgt dafür, dass möglichst wenig Ausfälle und Störungen auftreten. Eine gute Organisation ist dazu unerlässlich. Immerhin gilt es, mit 230 Mitarbeitern rund 1.670 Kilometer Kabel und Freileitungen, 596 Trafostationen sowie mehr als 25.000 Stromzähler kontinuierlich im Blick zu halten. „Zugleich müssen wir uns mit der Digitalisierung und Dezentralisierung der Energieversorgung befassen“, sagt Sebastian Otto, IT-Leiter bei der EGT Energie GmbH.

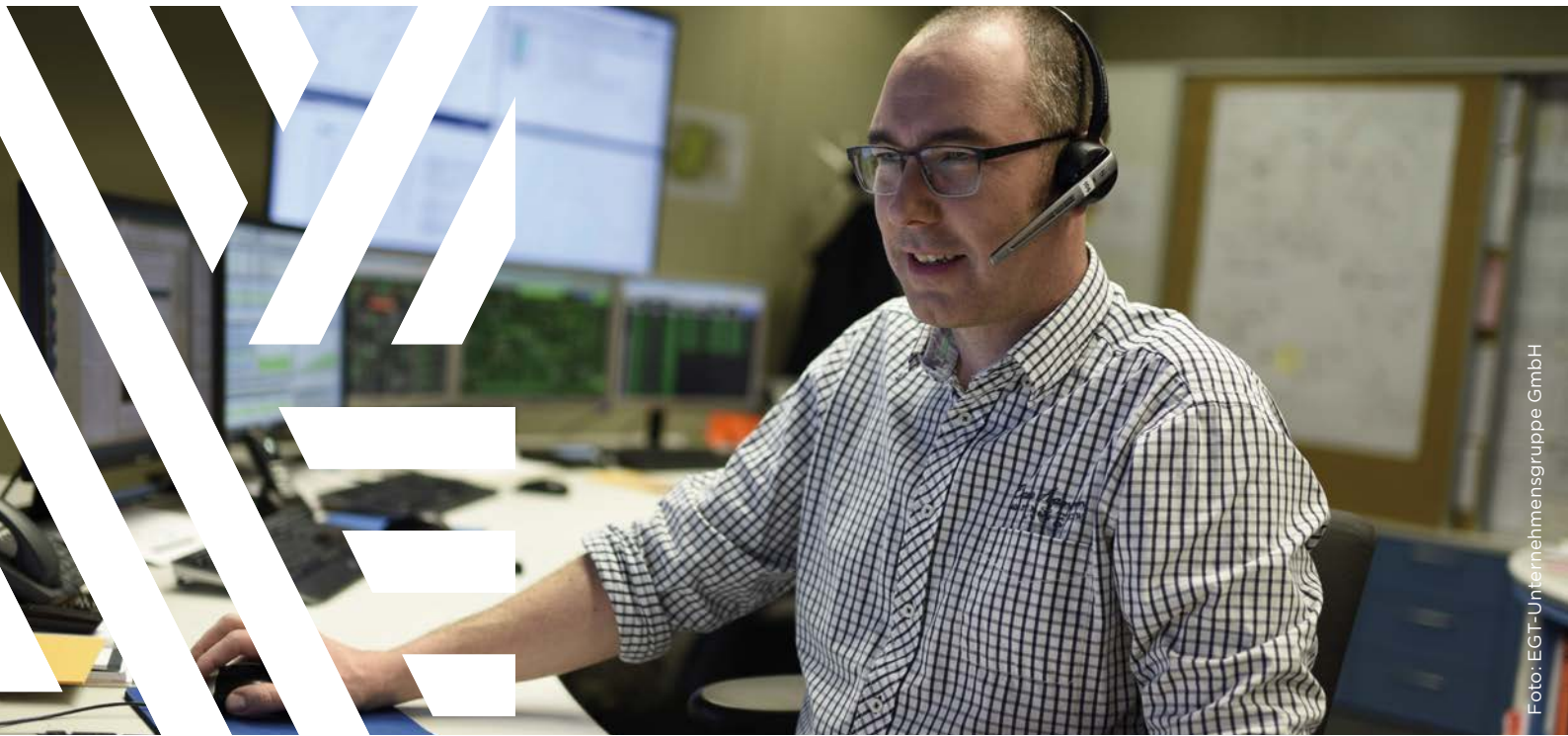


Foto: EGT-Unternehmensgruppe GmbH

Die virtualisierte Lösung IP Office bindet alle EGT-Standorte, Nebenstellen und Umspannungsanlagen ein – und sorgt auch in der Netzleitstelle für reibungslose Kommunikationsprozesse.

„Digitalisierung bedeutet nicht nur, smarte Produkte und Lösungen zu entwickeln, sondern auch operative Strukturen zu modernisieren.“

– **Sebastian Otto**, IT-Leiter,
EGT Energie GmbH

Sukzessive ersetzt EGT deshalb beispielsweise die herkömmlichen Stromzähler im gesamten Versorgungsgebiet durch digitale Geräte – und schafft so die Voraussetzung für sogenannte Smart Grids (intelligente Stromnetze). Diese verbinden zentrale und dezentrale Erzeugungsanlagen mit flexiblen Stromverbrauchern und gelten als wichtiger Schlüssel für eine digitale Energieversorgung. „Digitalisierung bedeutet aber nicht nur, smarte Produkte und Lösungen zu entwickeln, sondern auch operative Strukturen im Unternehmen zu modernisieren“, weiß Otto.

Eine Lösung für alle Anforderungen

Um die gestiegenen Anforderungen der Endverbraucher zu erfüllen und trotz dezentralisierter Anlagen einen zuverlässigen Netzbetrieb gewährleisten zu können, sind reibungslose und effiziente Arbeitsabläufe unverzichtbar. Dementsprechend hat EGT ihre in die Jahre gekommene Telefonanlage jetzt durch eine virtualisierte Kommunikationslösung auf Basis von IP Office von Avaya abgelöst. Der Weg dorthin war alles andere als einfach. Denn die einzelnen Tochtergesellschaften der EGT haben ganz unterschiedliche Kommunikationsbedürfnisse. Während die Vertriebsgesellschaften das Thema Kundenservice in den Fokus stellen, geht es bei der EGT Energie GmbH vor allem um eine zuverlässige Erreichbarkeit. „Bei Stromausfällen oder lecken Gasleitungen ist schnelles Handeln – und damit eine zuverlässige Kommunikationslandschaft – unverzichtbar“, sagt IT-Leiter Otto.

Entsprechend komplex las sich der mithilfe der Fellbacher Unternehmensberatung AFTK formulierte Anforderungskatalog. Zum einen galt es, die alte ISDN-Anlage abzulösen sowie EGT-Zentrale und Außenstellen in einem gemeinsamen Kommunikationsverbund zu bündeln. Zum anderen mussten neue Workflows und Routingmöglichkeiten etabliert, Drittsysteme integriert und zudem verhindert werden, dass die Leitungen selbst bei flächendeckenden Stromausfällen überlastet sind. Der Avaya-Partner ComTel ließ sich auf die Herausforderung ein und punktete mit IP Office. „Statt eine Lösung von der Stange anzubieten, hat uns ComTel ein maßgeschneidertes Paket geliefert, das keine Wünsche offen lässt“, lobt Sebastian Otto. Auch bei der Implementierung überzeugte der Avaya-Partner durch hohes Engagement und tiefes Fachwissen. Das Ergebnis: Innerhalb weniger Monate brachte EGT eine zukunftsorientierte Kommunikationslösung auf Basis der IP-basierten Avaya-Plattform ans Netz.

Auf einen Blick

- Die EGT-Unternehmensgruppe wollte ihre alte Telefonanlage durch eine moderne Kommunikationslandschaft ersetzen.
- Die Erwartungen an die neue Lösung waren hoch: Sie soll kundenorientierte Vertriebsprozesse ermöglichen, die Netzleitstelle entlasten und zugleich die gesetzlichen Vorgaben nach maximaler Ausfallsicherheit und Verfügbarkeit erfüllen.
- Der Avaya-Partner ComTel hat für den Energiedienstleister ein maßgeschneidertes Lösungspaket auf Basis der Kommunikationsplattform IP Office von Avaya geschnürt – und dieses innerhalb weniger Monate ans Netz gebracht.
- Heute profitiert EGT unter anderem von einem intelligenten Störungsrouting, kanalübergreifenden Kommunikationsprozessen sowie einer Vielzahl automatisierter Workflows.

Die virtualisierte Lösung verbindet die EGT-Standorte in Offenburg und Triberg und erschließt sämtlichen EGT-Vertriebsbeauftragten in ganz Deutschland eine Vielzahl leistungsstarker Funktionalitäten. Sie bindet zudem neben den knapp 230 Mitarbeitern auch die analogen Nebenstellen aller Umspannungsanlagen ein und sorgt unternehmensweit für erstklassige Erreichbarkeit und reibungslose Kommunikationsprozesse. Die Netzleitstelle profitiert dabei vor allem von vielfältigen Ansage- und Routingmöglichkeiten: Mussten Kunden früher zuweilen etwas Geduld mitbringen, bevor sie die Leitstelle ans Ohr bekamen, erhalten sie wichtige Informationen zur aktuellen Störung heute im Handumdrehen. „Wir müssen nur noch einen Schalter umlegen und betroffene Anrufer erfahren per Ansage automatisch, welche Regionen vom Stromausfall betroffen sind und dass bereits an der Störungsbeseitigung gearbeitet wird“, erklärt IT-Leiter Otto. Das entlastet die Kollegen der Netzleitstelle immens. Denn sie müssen nicht jeden einzelnen Anruf persönlich annehmen, sondern können ihre Zeit anderen, wichtigen Aufgaben widmen.

Jederzeit erreichbar und handlungsfähig

Um ein flexibles Störungsrouting zu ermöglichen, wurden mit Hilfe der ComTel-Experten verschiedene Workflows hinterlegt. Diese gewährleisten, dass die Anrufer automatisch an der richtigen Stelle landen und erforderliche Schritte zeitnah eingeleitet werden können. Das ist wichtig, weil die Leitstelle zwar rund um die Uhr erreichbar ist, aber nicht durchgängig vor Ort besetzt. „Nachts werden Anrufer automatisch auf das Mobiltelefon des Bereitschaftsdienstes geroutet“, erklärt Otto. Darüber hinaus ist die Erreichbarkeit und Handlungsfähigkeit der Leitstelle auch dann gesichert, wenn ein Unwetter sämtliche Strom- und Mobilfunkverbindungen der Region kappen sollte. Denn die Kommunikationslösung von Avaya ist nahtlos in das Betriebsfunknetz der EGT integriert, die Leitstelle somit nicht mehr auf das öffentliche Mobilfunknetz angewiesen. „Die Verbindung der Voice-over IP-Technologie mit unserem Digitalfunk war eine knifflige Anforderung, die ComTel und Avaya einwandfrei gelöst haben“, stellt der IT-Leiter fest.

Bei der Vertriebsgesellschaft der EGT-Gruppe läuft die Kommunikation ebenfalls wie am Schnürchen – nicht zuletzt aufgrund des perfekten Zusammenspiels von IP Office mit den Unified-Communications- und CRM-Lösungen des Unternehmens. „Das macht vieles leichter“, erklärt Sebastian Otto. Eingehende Anrufe werden automatisch an den zuständigen Sachbearbeiter geroutet, wichtige Kundendaten und Präsenzinformationen stehen auf einen Blick zur Verfügung. Telefonkonferenzen lassen sich auf Knopfdruck starten, Nachrichten via Webchat übermitteln, Gespräche per Mausklick vom Festnetz aufs Handy umleiten. Das verbessert die Zusammenarbeit der EGT-Mitarbeiter und ermöglicht eine schnelle Reaktion auf die Wünsche der Kunden. Für IT-Leiter Sebastian Otto steht deshalb fest: „Dank Avaya kommunizieren wir effizienter und können die digitale Transformation unserer Services und Prozesse so mit ganzer Energie vorantreiben.“

Mit IP Office die digitale Transformation vorantreiben

„Die Verbindung der Voice-over IP-Technologie mit unserem Digitalfunk war eine knifflige Anforderung, die Comtel und Avaya einwandfrei gelöst haben.“ Sebastian Otto, IT-Leiter, EGT Energie GmbH

„Wir kommunizieren effizienter und können die digitale Transformation unserer Services und Prozesse mit ganzer Energie vorantreiben.“ Sebastian Otto, IT-Leiter, EGT Energie GmbH



Mit dem Aufbau intelligenter Stromnetze verbindet EGT zentrale und dezentrale Erzeugungsanlagen mit flexiblen Verbrauchern und schafft so die Basis für eine digitale Energieversorgung.

Ergebnisse

- Hochverfügbare und zukunftsorientierte IP-Kommunikation
- Einheitlicher Kommunikationsverbund für sämtliche Niederlassungen
- Verbessertes Kundenservice
- Nahtlose Integration mit CRM- und CTI-Anwendungen
- Kanalübergreifende Kommunikation
- Entlastung der Netzleitstelle
- Flexible Ansage- und Routingmöglichkeiten
- Automatische Massenverarbeitung eingehender Anrufe
- Vollständige Einbindung der Avaya-Plattform in den EGT-Betriebsfunk
- Einfache Administration der unternehmensweiten Kommunikationslandschaft

Lösungen

- IP Office™
- IP Office™ Contact Center
- Avaya Communicator
- IP Deskphone der 9600 Serie
- DECT-Handsets der 3700 Serie

Über die EGT-Unternehmensgruppe GmbH

Die EGT-Unternehmensgruppe engagiert sich seit 1896 im Energievertrieb, der Energieversorgung sowie im elektrotechnischen Anlagenbau. Deutschlandweit aktiv und zugleich fest in der Region verwurzelt, engagiert sich das Unternehmen gezielt für Ausbau und Nutzung umweltfreundlicher Energien. Die EGT beschäftigt zurzeit rund 230 Mitarbeiter. Weitere Informationen finden Sie unter www.egt.de.

Über Avaya

Der Erfolg von Unternehmen wird von guten Kundenerfahrungen bestimmt. Die Kommunikation ist dabei ein grundlegender Faktor. Jeden Tag basieren Millionen dieser Erfahrungen auf unseren Lösungen. Seit über einhundert Jahren ermöglichen wir Unternehmen auf der ganzen Welt, dank intelligenter Technologien, gewinnbringend zu arbeiten. Avaya entwickelt offene, konvergente und innovative Lösungen, um die Kommunikation und Zusammenarbeit zu verbessern und zu vereinfachen - in der Cloud, vor Ort oder als Hybridmodell. Um Ihr Geschäft zu stärken, stehen wir für Innovation, Partnerschaft und Zukunftssicherheit. Wir sind das richtige Technologieunternehmen an Ihrer Seite und bringen Ihre Kommunikation auf die Höhe der Zeit. Bieten Sie exzellente Kundenerlebnisse - Experiences That Matter. Besuchen Sie uns unter www.avaya.com/de.