

Herausforderung

Um die künftigen Anforderungen der Energiewende zu meistern, müssen die Stadtwerke Düren ihre Sprach-/Datenkommunikation effizienter gestalten.

Lösung

Mit einer homogenen IP-Kommunikationslösung von Avaya hat die RWE-Tochter die Betriebskosten ihrer IT-Infrastruktur enorm reduziert.

Ergebnis

Innovative Kommunikationsprozesse, gesunkene Ausgaben: Dank der neuen Avaya-Lösung läuft bei den Stadtwerken Düren nun finanziell und strukturell alles rund.

Immer auf Draht

Stadtwerke Düren



Foto: Stadtwerke Düren GmbH

Die Stadtwerke Düren GmbH steht in der Region für zuverlässige Energieversorgung und vielfältige Services rund um Strom, Wasser und Gas. Um den Beratungsbedarf künftig noch besser zu erfüllen und Kosten zu reduzieren, hat die Tochter der Stadt Düren und des RWE ihre heterogene Sprach- und Dateninfrastruktur durch eine IP-basierte Kommunikationslösung von Avaya abgelöst. Das verschafft dem Versorger eine gute Basis für einen effizienten IT-Betrieb und reibungsfreie Prozesse.

Rund 900 Stadtwerke sorgen zwischen Flensburg und München dafür, dass Haushalte und Unternehmen zuverlässig mit Strom, Gas und Wasser versorgt werden. Vor diesem Hintergrund gelten die kommunalen Versorger heute mehr und mehr als „Motoren der Energiewende“. Sie können lokale Energieeffizienzpotenziale gezielt ausschöpfen, den Ausbau der dezentralen Kraft-Wärme-Kopplung schneller vorantreiben und sind bei Bürger und Wirtschaft als kompetenter Ansprechpartner bekannt.

Das ist auch im nordrhein-westfälischen Düren nicht anders. Bereits zum siebten Mal in Folge wurde die Stadtwerke Düren (SWD) GmbH 2014 vom Energieverbraucherportal als TOP-Lokalversorger ausgezeichnet. Und auch Befragungen zeigen: Die rund 60.000 Kunden sind mit den Produkten und Services durchweg zufrieden. „Unser Markenzeichen ist

„Die Kostenersparnis ist immens: Die Wartungskosten sind um 90 Prozent gesunken, die Investition in das Netzwerk hat sich innerhalb kürzester Zeit amortisiert.“

— Harald Urban,
Leiter Basissysteme,
Leitungspartner GmbH



Die Stadtwerke Düren sorgen durch ihre Tochter Leitungspartner GmbH, den lokalen Netzbetreiber, dafür, dass Strom, Wasser und Gas zuverlässig beim Verbraucher ankommen.

das gewachsene Wissen um die Bedürfnisse unserer Kunden und die steigenden Anforderungen an die Energieversorgung“, bringt SWD-Geschäftsführer Heinrich Klocke das Unternehmensmotto „Für dich. Für Düren.“ auf den Punkt.

Wartungskosten drastisch gesenkt

Einen nicht unwesentlichen Anteil am guten Image hat die Leitungspartner GmbH. Mit rund 200 Mitarbeitern sorgt die hundertprozentige Tochter der Stadtwerke als lokaler Netzbetreiber dafür, dass Strom, Wasser und Gas zuverlässig beim Verbraucher ankommen. Darüber hinaus ist das Unternehmen als interner Dienstleister auch für den störungsfreien IT-Betrieb bei den SWD verantwortlich. Damit dieser künftig noch reibungsloser und effizienter funktioniert, entschied man sich 2012, die gesamte Kommunikationsinfrastruktur der Stadtwerke zu modernisieren. „Dabei ging es uns vor allem darum, die Mög-

lichkeiten der IP-Telefonie breitflächiger auszuschöpfen“, erläutert Harald Urban, Leiter Basissysteme bei der Leitungspartner GmbH.

Das erforderte jedoch auch eine Ablösung des bestehenden Datennetzwerkes. Denn die vorhandenen Komponenten unterstützten die Voice-over-IP-Technologie nur bedingt. Zudem gestaltete sich der Betrieb der gewachsenen, heterogenen Systemlandschaft zunehmend kostenintensiv. Die Entscheidung, eine Komplettlösung von Avaya zu installieren, hat Urban bis heute nicht bereut: „Die Kostenersparnis ist immens“, freut sich der IT-Experte. „Die Wartungskosten sind um 90 Prozent gesunken, die Investition in das Netzwerk hat sich innerhalb kürzester Zeit vollständig amortisiert.“ Dass Avaya ein gutes Kosten-/Nutzenverhältnis bietet, hatte sich für die Stadtwerke schon im Rahmen der Ausschreibung abgezeichnet. „Bei vergleichbaren Leistungsmerkmalen blieb Avaya weit unter dem teuersten Angebot“, erinnert

sich Urban. Gepaart mit einer überzeugenden Leistungsfähigkeit gab das letztlich auch den Ausschlag für die Auftragserteilung.

Gemeinsam mit Systempartner TCC lösten die Stadtwerke die bestehende Netzwerkarchitektur innerhalb von zwei Monaten durch leistungsstarke Enterprise Routing Switches (ERS) von Avaya ab, führten die Kommunikationslösung Avaya Aura ein und installierten 500 neue IP-Endgeräte. „Dank der kompetenten und engagierten Unterstützung der TCC konnten wir so ein seit über 20 Jahren eingefahrenes System schnell und unkompliziert umstellen“, lobt Sachgebietsleiter Urban. Das schafft die Basis für reibungslose Geschäftsprozesse. Denn nun stehen den Stadtwerkemitarbeitern zusätzliche Kommunikationswege wie Chat, Präsenzmanagement oder Telefonkonferenzen per Knopfdruck zur Verfügung. Vor allem die Möglichkeit der Mobilfunkintegration kommt beim regionalen Energieversorger gut an: „Bin ich heute im Haus unter-

wegs, können mich meine Kollegen trotzdem jederzeit erreichen. Das ist ein wichtiger Vorteil – nicht nur im Krisenfall“, sagt Urban.

Verlässliche Leitstellenlösung

Die zuverlässige Erreichbarkeit und Ausfallsicherheit der Kommunikationslösung ist auch für die Störungsleitstelle des Dürener Energieversorgers unverzichtbar. Hier laufen jährlich mehr als 3000 Meldungen zu Stromausfällen, Wasserrohrbrüchen und lecken Gasleitungen auf – und zwar rund um die Uhr. Gerade bei einem eventuellen Gasaustritt ist schnelles Handeln gefragt. Feuerwehr, Polizei und Techniker müssen informiert, Anwohner gegebenenfalls evakuiert werden. Dementsprechend benötigen die Stadtwerke ein leistungsfähiges, zuverlässiges und intuitiv nutzbares Prozessleitsystem. Die von TCC vorgestellte Leitstellenlösung IP Trade Turret Unified Communicator entsprach den Erwartungen der Stadtwerke zu 95 Prozent. Die verbleibende Lücke schlossen Stadt-

„Alles lief nach Plan und wir konnten schon in der Pilotphase deutlich positive Effekte verbuchen.“

— Harald Urban,
Leiter Basissysteme,
Leitungspartner GmbH

werke-Dienstleister und Implementierungspartner in gemeinsamer Entwicklungsarbeit. „Nun wird die Leitstellenlösung unseren hohen Anforderungen in jeder Hinsicht gerecht“, unterstreicht Urban. Und das zu hoch attraktiven Konditionen. Trotz Entwicklungsaufwand kostete das System die Stadtwerke nur halb so viel wie andere vorgestellte Lösungen.

Insgesamt ist Urban mit dem Projektverlauf mehr als zufrieden. „Alles lief nach Plan und wir konnten schon in der Pilotphase deutlich positive Effekte verbuchen“, lobt der IT-Manager. Diese haben sich rund ein Jahr nach Inbetriebnahme der neuen Komplettlösung potenziert: Waren die Stadtwerke Düren im konzernweiten Kostenvergleich früher oftmals weiter hinten zu finden, schafft die neue IT-Infrastruktur heute die Basis für einen hoch effizienten Betrieb und reibungsfreie Kommunikationsprozesse. Damit ist der regionale Versorger sowohl strukturell als auch finanziell für die Herausforderungen der Energiewende bestens gerüstet.



Foto: istockphoto/Minerva Studio

Die neue IT-Infrastruktur schafft die Basis für reibungsfreie Kommunikationsprozesse.

Lösungen und Produkte

Avaya Aura Solution for Midsize Enterprise

Ethernet Routing Switch 4000 Serie

Ethernet Routing Switch 5000 Serie

C3000 Unified Messaging

ÜBER DIE STADTWERKE DÜREN

Die Stadtwerke Düren GmbH ist der Energie- und Wasserversorger der Stadt Düren und der Gemeinde Merzenich und ein Tochterunternehmen der RWE Deutschland AG und der Stadt Düren. Sie bietet ihren rund 60.000 Kunden Strom, Gas, Wasser und damit verbundene Dienstleistungen aus einer Hand. Die SWD-Gruppe beschäftigt rund 260 Mitarbeiter. In puncto Umwelt sind die SWD regional und überregional stark engagiert. Dazu gehört die Beteiligung an der Green GECCO GmbH & Co. KG und an der Rurenergie GmbH. Beide Gemeinschaftsunternehmen entwickeln und realisieren Projekte rund um regenerative Energien. Das Umweltmanagementsystem der SWD entspricht der international geltenden Umweltnorm DIN EN ISO 14001, zertifiziert durch den TÜV Nord. Das Unternehmen ist zudem TSM-zertifiziert. Seit 2008 wurden die SWD bis einschließlich 2013 jährlich vom Energieverbraucherportal als TOP-Lokalversorger ausgezeichnet.

ÜBER DIE TCC GMBH

Seit mehr als 20 Jahren agiert die TCC GmbH mit Sitz in Bergisch Gladbach erfolgreich im Telekommunikationsmarkt und hat sich schon früh auf maßgeschneiderte Lösungen für individuelle Kundenanforderungen an Kommunikations- und Netzwerktechnologie konzentriert. Aufbauend auf diese langjährige Erfahrung verfügt die TCC heute über ein einzigartiges Avaya-Know-how und bietet mit Mitarbeitern auf höchstem Zertifizierungsniveau ein umfangreiches Portfolio von Kommunikationslösungen. Die umfangreiche Entwicklungskompetenz der TCC wurde in der TCC R&D GmbH gebündelt: Der Produktname ATRADIS< steht seit vielen Jahren für das Dokumentieren, Managen, Überwachen, Steuern und Abrechnen von IKT-Netzwerken. Somit reicht das Angebot der TCC von der klassischen Systemintegration mit Konzeption, Implementierung und Management von IKT-Infrastrukturen bis zu umfassenden Servicelösungen. Weitere Informationen unter www.tcc.de.

Über Avaya

Avaya ist ein weltweiter Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Lösungen für Unified Communications, Contact Center und Datennetze sowie Dienstleistungen. Weitere Informationen finden Sie auf www.avaya.de.

© 2014 Avaya Inc. Alle Rechte vorbehalten. Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc.

DN7231GE · 08/14 · SIGNUM communication · Änderungen vorbehalten.
Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.