



INCIDENT MANAGEMENT: SCHNELLE BEARBEITUNG VON STÖRFÄLLEN UND ALARMIERUNGSSYSTEM

FÜR DEN ENERGIEVERSORGER AXPO WURDE EINE MOBILE-FÄHIGE, CLOUD-BASIERTE INCIDENT MANAGEMENT WEBAPPLIKATION KONZIPIERT UND UMGESETZT, DIE PROZESSE DIGITALISIERT.

DAS PROJEKT IN KÜRZE

Der Energieversorger Axpo ist darauf angewiesen, dass bei einer Störung oder Unterbrechung der Strom, Gas oder Wasserversorgung sofort und einfach alarmiert werden kann. Die neue Incident Management App von Axpo ermöglicht diese schnelle Reaktion, beispielsweise auch dank der Wake-Up Call Funktionalität: Der Pikettdienst wird automatisch per Telefon kontaktiert, wenn ein entsprechender Incident registriert wird. Der Mitarbeitende sieht dann in der App alle wichtigen und stets aktualisierten Daten des Vorfalls und kann auch offline auf relevante Checklisten zugreifen. Dank der Incident Management App ist auch die Kommunikation für alle Anspruchsgruppen transparent, da alle Mitteilungen zentral erfasst und gemanagt werden. Diese schnelle und koordinierte Vorgehensweise garantiert eine speditive Lösung der Störungsfälle und steigert so auch die Kundenzufriedenheit.



«Mit der App wird die 'Mean Time to Repair' reduziert, der Informationsfluss verbessert und damit die Kundenzufriedenheit gesteigert.»

Jürg Dietiker, Leiter Netzleitstelle Axpo

FAKTEN

KUNDE	Axpo Grid AG
AUSPRÄGUNG / ARCHITEKTUR	SPA, Cloud
NUTZERGRUPPE	Netzleitstelle und externe Partner
ZEITPUNKT DER INBETRIEBNAHME	Sommer 2021
AUFGABENGEBIET / ROLLEN	Konzeption [UX Analyse und technische Spezifikation], Projektleitung, Implementation, Release Management, Betrieb Azure Komponenten, Wartung und Support
ANSPRECHPERSON KUNDE	Jürg Dietiker, Leiter Netzleitstelle Axpo

EINGESETZTE TECHNOLOGIEN



UNSERE MISSION

GARAIO AG – Ihr Partner auf dem Weg in die Digitalisierung. Vereinbaren Sie jetzt einen Beratungstermin mit unseren Experten.



RENATO PARISATO, Chief Customer Officer
renato.parisato@garaio.com | +41 58 310 70 77



JÖRG BIERI, Chief Technology Officer
joerg.bieri@garaio.com | +41 58 310 70 60