Stadtwerke Karlsruhe

Meldestelle immer erreichbar

[26.08.2021] Die Stadtwerke Karlsruhe und das Kompetenzzentrum Kritische Infrastrukturen arbeiten im Bereich der Meldestelle zusammen.

Außerhalb der Geschäftszeiten sowie an Wochenenden und Feiertagen übernimmt für die Stadtwerke Karlsruhe (SWK) das Berliner Unternehmen KKI – Kompetenzzentrum Kritische Infrastrukturen GmbH die telefonische Störungsannahme und koordiniert die dort ortsansässigen Entstörungsdienste. Das teilen beide Unternehmen mit. „Den Fachkräftemangel spüren auch wir bei SWK und überlegen uns, wie wir vorhandenes Personal optimal einsetzen können“, sagt Beatrix Links, Leiterin Abteilung Applikationsmanagement/Dienstleistungen bei den SWK. Die Versorgungssicherheit ist für die SWK ein hohes Gut. Neben den eigenen Ansprüchen einer dauerhaften Versorgung mit Energie und Wasser sind in Deutschland auch Vorgaben hierzu einzuhalten. Insbesondere für das Medium Gas gelten besondere Anforderungen im Entstörungsmanagement, die der Branchenverband Deutscher Verein des Gas- und Wasserfaches (DVGW) in technischen Regeln niedergeschrieben hat. Weitere Branchen wie Strom, Fernwärme und Wasser lehnen daran an.
Das KKI ist seit über 10 Jahren als Dienstleister spezialisiert auf das Entstörmanagement und die Betreuung von Stadtwerken und Netzbetreibern. Die Meldestelle ist mit einer Feuerwehr- oder Notrufzentrale vergleichbar, die im Drei-Schicht-System rund um die Uhr Anrufe entgegennimmt. Durchschnittlich 30.000 Einsätze werden pro Jahr professionell koordiniert, wenn Bürgerinnen und Bürger ihrem Stadtwerk eine Störung oder Fehlermeldung bei Strom, Gas, Wasser oder Fernwärme melden. „In einem strukturierten Interview fragen wir zügig die Kontakt- und Adressdaten ab und ermitteln über einen Fragekatalog, um was für eine Störung es sich handelt“, sagt Andrea Pieper, Geschäftsführerin des KKI. Durchschnittlich 90 Sekunden werden für das Interview benötigt, bevor dann der jeweilige Entstördienst des Stadtwerks vor Ort per Knopfdruck alarmiert wird. Dahinter liegt ein stringent auf die Energie- und Wasserwirtschaft zugeschnittener Prozess. Im Ergebnis erhalten die Entstör-Fachkräfte sofort ein qualifiziertes Bild zur Störungsmeldung und überprüfen dies dann vor Ort an der Störungsstelle.

(ur)

Stichwörter: Unternehmen, KKI, Kritische Infrastrukturen, Stadtwerke Karlsruhe, Stördienst