

ConSol CM im Auftragsmanagement

Münchner Stadtentwässerung sorgt für effektive Auftragsabwicklung



Münchner
Stadtentwässerung

Kunde

Münchner Stadtentwässerung

Branche

Öffentliche Verwaltung,
Abwasserbranche

Webseite

www.muenchen.de/mse

Lösung

ConSol CM

Überblick

Optimierung des Auftragsmanagements mit Hilfe der Customer-Service-Management-Lösung ConSol CM. Direkte Verlinkung von Auftragstickets und zugehörigen Assets über Inventarisierungsmodul.

Nutzenaspekte

- Verknüpfung von Aufträgen und Assets
- Alle Auftragsinformationen auf einen Blick
- Reibungslose Auftragsabwicklung
- Kürzere Reaktionszeiten
- „Lernendes System“ für schnellere Bearbeitung zukünftiger Fehlermeldungen

Die Münchner Stadtentwässerung leitet jährlich rund 200 Millionen Kubikmeter Abwasser über ein rund 2.500 Kilometer langes Kanalnetz aus der Landeshauptstadt München sowie den angeschlossenen Zweckverbänden und Gemeinden in die zwei Münchner Klärwerke, in denen das Abwasser mit höchstem technischem Aufwand gereinigt wird. In dem umfassenden Entwässerungs-Kennzeichnungs-System (EKS) werden alle Daten zu den eingesetzten Betriebsmitteln wie Anlagen, Maschinen, Rohre, Schleusen etc. erfasst. Seit einigen Jahren automatisiert die Abwasserbehörde erfolgreich mit ConSol CM die eigenen IT-Prozesse. Nun wird auch die **gesamte Auftragsabwicklung mit ConSol CM optimiert** und somit noch schneller und effektiver.

Optimiertes Auftragsmanagement – effektives Handeln

Alle Fehlermeldungen gehen zunächst telefonisch oder per E-Mail in der Leitstelle ein. Diese erstellt daraus einen Auftrag, indem ein Ticket in ConSol CM eröffnet wird. Bisher musste bei einem neuen Auftrag ein Mitarbeiter händisch die relevanten Asset-Daten entsprechend der EKS-Nummer aus der Datenbank ergänzen. Durch die Nutzung des **Inventarisierungsmoduls CM/Inventory** in der modular aufgebauten, flexiblen Lösung ConSol CM kann die Münchner Stadtentwässerung eingehende Aufträge jetzt direkt in der Software mit den betreffenden Daten von Schächten, Maschinen und Steuerungsanlagen (Assets) verknüpfen.



Klärwerk Gut Großlappen

Vorteile: Zeitersparnis, die Verlinkung der Aufträge mit den Assets und die Übersicht über alle Auftragsinformationen in einem System. Dadurch beschleunigt sich die Reaktionszeit der Abwasserwerke bei Störfällen und Fehlermeldungen, sodass der Umweltschutz und die Gesundheit der Stadtbewohner jetzt noch besser gewährleistet sind.

Alle Informationen auf einen Blick

Die relevanten Auftragsinformationen lassen sich dank der **übersichtlichen grafischen Benutzeroberfläche (GUI)** von ConSol CM mit einem Klick anzeigen und auf einen Blick erfassen. Die Informationen stammen aus einer großen Oracle Datenbank und werden einmal innerhalb von 24 Stunden (nachts) synchronisiert, sodass die Daten in ConSol CM immer tagesaktuell sichtbar und verfügbar sind. Bei der großen Menge an Aufträgen und Daten erleichtert dies die Arbeit für die zuständigen Bearbeiter enorm.

Sobald der Auftrag ausgeführt ist, werden alle relevanten Ergebnisse in das System eingetragen und das Ticket geschlossen. Durch die erfassten Ergebnisse **„lernt“ das System** dazu und bietet im Falle einer erneuten Fehlermeldung **wichtige Zusatzinformationen**.