



E.DIS AG, die bereits im White-Label-Bereich erfolgreich mit VSE NET zusammenarbeitet.

Automatisierte Dialoge im Self-Service

e.disnatur betreibt mittlerweile rund 200 Windkraftanlagen unterschiedlicher Hersteller und Anlagengröße. Die planmäßigen Wartungen dieser technischen Anlagen sind vielfältig und komplex: das reicht von turnusmäßigen Arbeiten im Halb-, im Einjahres- oder Fünfjahres-Rhythmus über Spezialwartungsarbeiten zum Beispiel für Getriebe oder zur Überprüfung der Fette bis hin zu außerplanmäßigen Inspektionsarbeiten. Um die verschiedenen Einsätze der Monteure möglichst automatisiert abzubilden bei lückenloser Dokumentation, wurde gemeinsam ein Self-Service entwickelt. Er führt den anrufenden Monteur zur An- und Abmeldung der Wartungsarbeiten durch ein intelligentes Sprachdialogsystem. Das entlastet allen voran den jeweiligen Operator, der ansonsten morgens und abends eine Vielzahl von Anrufen persönlich entgegennehmen müsste. Weit über 4.000 Anrufe konnten im ersten Jahr so bequem gehandelt werden. Lediglich in

speziellen Fällen (z. B. Notfällen) wird der anrufende Monteur direkt zu einem freien Operator durchgestellt.

Was der Monteur zur Authentifizierung eingeben muss, legt der Betreiber der Windkraftanlagen selbst fest, im Falle der e.disnatur ist das beispielsweise die Seriennummer der Windkraftanlage. Die Operatoren wissen zu jeder Zeit, wo, von wem, was und wie lange gewartet wird und wann die Windkraftanlage wieder ihren Dienst aufnehmen kann. Der Monteur meldet sich einmal an und sein Anruf samt Angaben ist registriert und dokumentiert. Mehrmaliges Anrufen wegen „Besetzt-Zeichen“ gibt es nicht mehr.

comdialog hat das Sprachprogramm 2021 innerhalb weniger Wochen auf die individuellen Wünsche der e.disnatur entwickelt und umgesetzt. Das Portal liefert den Operatoren neben dem aktuellen Überblick der Wartungen auch wertvolle Statistiken für weiterführende Analysen und stetige Verbesserungen. Die cloudbasierte Lösung ist redundant und sicher und liegt im Rechenzentrum der VSE NET. Eine innovative Lösung, die für alle Betreiber von technischen Anlagen wie große Photovoltaikanlagen oder Transformatoren mittels eines Operators interessant sein könnte.

Self-Service der VSE NET unterstützt bei Wartungen von Windkraftanlagen

Sprachbasierte Lösung

Immer erreichbar, zuverlässig und sicher, skalierbar, individuell anpassbar und bequem für Monteure und Betreiber gleichermaßen: Die Speziallösung der VSE NET in Zusammenarbeit mit der comdialog aus Mainz-Kastel macht den Einsatz von Monteuren bei Wartungsarbeiten für Windkraftanlagen deutlich komfortabler.

Persönliche Anrufe der Monteure zum Beispiel für An- und Abmeldung beim zuständigen Operator des Anlagenbetreibers gehören der Vergangenheit an. Seit über einem Jahr setzt die e.disnatur GmbH, eine 100%-ige Tochter der E.DIS AG, bei der Wartung ihrer Windkraftanlagen in Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern auf die in Deutschland einmalige Speziallösung aus dem Saarland. e.disnatur plant, realisiert und betreibt vorrangig Onshore-Windparks in Ostdeutschland. Auftraggeber für diese innovative, sprachbasierte Lösung ist die e.discom Telekommunikation GmbH, ebenfalls eine 100%-ige Tochter der