



Mirko Ercher

Leiter Betriebsgruppe Rohrnetz -
Holding Graz

*“Wir haben es nie bereut,
uns für WATERLOO
entschieden zu haben!”*

Mirko Ercher ist Leiter der Betriebsabteilung Rohrnetz und seit 20 Jahren im Wasserbereich tätig

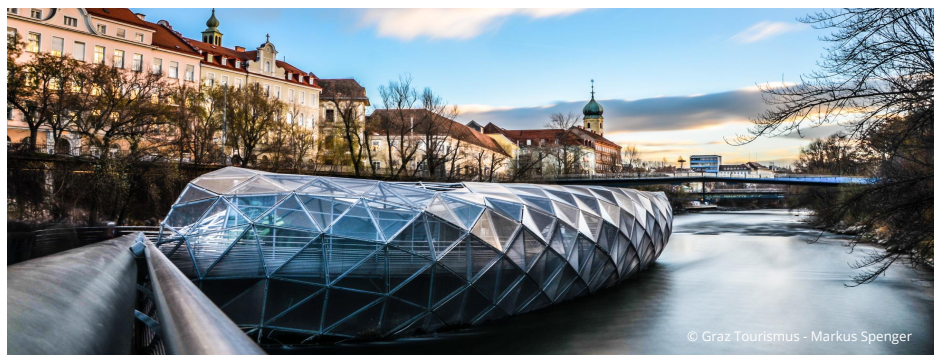
Infos zu Holding Graz

- versorgt 320.000 KundInnen
- betreut 32.000 Wasserzähler

Produkte und Services von WATERLOO

WATERLOO Premium Paket

- Zählertausch
- Eigenablesung durch AbleserInnen
- Selbstablesung durch Bürger
- Miettablet Fullservice - Paket mit vielen Zusatzleistungen



© Graz Tourismus - Markus Spenger

Graz setzt auf WATERLOO

Vom Zählertausch über die Selbstablesung, vom Ersteinbau bis zur Überprüfung der Anlagen: heute werden diese Prozesse beim Wasserwerk Graz ausschließlich über WATERLOO durchgeführt. Durch die Einführung des Systems im Jahr 2018 gelang es der Abteilung der Holding Graz, ihre Verwaltungsprozesse deutlich effizienter zu gestalten - nicht zuletzt durch die hohe Akzeptanz aller Mitarbeiter für das System.

Übersicht

2018 wurde das Zählermanagement der Wasserwerks Graz auf WATERLOO umgestellt. Im Rahmen einer Ausschreibung wurde WATERLOO aus dreierlei Gründen zum Favoriten: der attraktive Preis, die klare Bereitschaft zur ständigen Weiterentwicklung und der Einsatz moderner Technologien. Ein ausgezeichneter Support und die Dynamik des WATERLOO Teams waren ein zusätzlicher Bonus für Graz.

Herausforderung

Dem Wasserwerk Graz geht es wie vielen anderen Wasserversorgern auch. Ein nicht steigender Personalstand ist unvermeidbar, etwa durch Posten, welche nicht nachbesetzt werden. Den Verantwortlichen war klar, dass eine Optimierung der Arbeitsweisen sowie eine Effizienzsteigerung vorzunehmen war. Dies ist ausschließlich durch den klugen Einsatz von EDV Lösungen machbar.

Lösung

Nach der raschen Einführung von WATERLOO wurden immer mehr Prozesse mit der Lösung abgebildet. Heute wird WATERLOO in Graz als Zählermanagement von A bis Z eingesetzt. Dabei ist die super Zusammenarbeit über Schnittstellen mit anderen System ein klarer Beschleuniger.

Das alles hat zu mehr Transparenz und Effizienz im Tagesgeschäft geführt.

“Wir haben jetzt viel weniger Personalbedarf in der Verwaltung. Dank WATERLOO machen heute 2 Mitarbeiter, was zuvor 4 - 5 Mitarbeiter gemacht haben“, schwärmt Gruppenleiter Ercher über die gewonnene Effizienzsteigerung. Denn “die Aufgabenstellungen werden happiger. Ohne EDV ist das nicht mehr zu lösen“, ist sich Hr. Ercher bewusst.

Darüber hinaus wurde das Terminmanagement als super Bürgerservice schätzen gelernt, welches dank seiner Flexibilität jede Menge Kommunikationsaufwand verhindert.

WATERLOO hat das Tagesgeschäft des Wasserwerk Graz verändert. Die Prozesse sind transparenter, die Effizienzsteigerung schafft Freiräume und die Zufriedenheit der Mitarbeiter, welche täglich damit arbeiten, ist gestiegen.

Hr. Ercher empfiehlt allen Wasserversorgern, die vor ähnlichen Herausforderungen stehen, neue Prozesse und Tools rasch einzuführen und die Mitarbeiter, welche täglich damit arbeiten werden, von Anfang an zu involvieren. Denn “Akzeptanz fördert Innovation und Zufriedenheit“, so Mirko Ercher.

Vielen Dank

Das WATERLOO Team