

## Power für den Energieversorger: Stadtwerke Düsseldorf setzt zur Prozessautomatisierung im Service Management auf Software Servity

**Kaiserslautern, den 15.09.2023 – Um die internen Service- und Business-Prozesse vollständig zu verschlanken und zu automatisieren, baut die Stadtwerke Düsseldorf AG künftig auf den Einsatz von Servity. Die Software wird hier die neue zentrale Schnittstelle zwischen den rund 3.100 Mitarbeitenden und der Konzern-IT des Energiedienstleisters bilden. Bei der Einführung wird der regionale Versorger durch ein Team der DCON Software & Service AG, Hersteller der Software und Beratungsunternehmen für das Service Management, unterstützt.**

Die Stadtwerke Düsseldorf, Strom-, Wasser-, Gas- und Wärmeversorger von mehr als 600.000 Privat- und Industriekunden in Düsseldorf und der Region, haben sich gemeinsam mit DCON auf eine unternehmensinterne Mission begeben: Den Umstieg auf ein neues Service-Management-Tool, das als zentrale Schnittstelle zwischen IT, Geschäftseinheiten und internen Kunden für vereinfachte und übersichtlichere Prozesse sorgt. Dafür wird die bisher zur Abbildung der Service-Prozesse verwendete Lösung bis Anfang 2024 durch Servity abgelöst.

### Eine leistungsstarke Software für einen leistungsstarken Versorger

„Eines unserer Hauptziele in diesem Projekt ist es, die interne Kundenzufriedenheit im Unternehmen zu erhöhen. Das heißt zum einen, unseren Kolleginnen und Kollegen eine Portallösung für jegliche Service-Anforderungen und -Belange zur Verfügung zu stellen und zum anderen, eine hohe Servicequalität zu erzielen“, sagte Claus Georg Nolte, Leiter IT-Governance & IT-Kundenmanagement bei den Stadtwerken. „Wir haben uns für Servity insbesondere auch aufgrund der Usability entschieden: Die Software ist für unsere internen Anwender intuitiv und einfach zu bedienen. Zugleich bringt sie im Hintergrund die nötige Leistungsstärke mit, mit der wir unsere Services und Prozesse über den gesamten Lifecycle hinweg nach unseren Anforderungen automatisieren können.“ Die ganzheitliche Abbildung und Automatisierung wird durch die einfache Anbindung von Servity an zentrale Umsysteme, insbesondere die bestehenden Module von SAP, ermöglicht.

Bereitgestellt und betrieben wird Servity zukünftig via Cloud als Software as a Service (SaaS). Im Fokus der Automatisierung stehen zunächst das Service Request Management sowie das Incident, Problem und Change Management. Dabei wird Servity sowohl für die bereitstellenden Service-Einheiten als auch alle Fachbereiche als Single Point of Contact eingesetzt.

Auf dem Weg dorthin steht DCON als verlässlicher Beratungs- und Implementierungspartner an der Seite seines Kunden. „Wir freuen uns sehr darüber, unsere bisherige wertschätzende Zusammenarbeit mit den Stadtwerken Düsseldorf weiter auszubauen und Seite an Seite die hohen Qualitätsziele für Kunden und Service-Organisation Realität werden zu lassen“, sagte Peter Steffgen, Business Unit Manager bei DCON. DCON unterstützt und berät den Energielieferanten bereits seit 2022 rund um das Output Management.

### Über die Stadtwerke Düsseldorf

Die Stadtwerke Düsseldorf AG sind seit mehr als 150 Jahren Dienstleister für Strom, Gas, Wasser und Fernwärme und stellen die Abfallentsorgung in der Landeshauptstadt sicher. Als einer der größten kommunalen Versorger Deutschlands beliefern die Stadtwerke Düsseldorf rund 600.000 Kundinnen und Kunden. Mit mehr als 3.100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind die Stadtwerke ein wichtiger Arbeitgeber in der Landeshauptstadt, der für Tradition wie für Innovation steht. Das Handeln der Stadtwerke Düsseldorf orientiert sich konsequent an den sich wandelnden Bedürfnissen in ihrem Marktumfeld und den Anforderungen einer wachsenden Region. Mehr unter <https://www.swd-ag.de/>

### Über die DCON Software & Service AG

Die DCON Software & Service AG ist ein Beratungs- und Softwareunternehmen für Enterprise Service Management. Mehr als 25 Jahre Erfahrung und die Expertise der 120 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter machen das Unternehmen zu einem kompetenten Ansprechpartner für namhafte Kunden wie Daimler, BWI und die Deutsche Bundesbank.

## PRESSEMITTEILUNG

DCON ist Hersteller der Software Servity und Spezialist für die Service-Prozesse in öffentlichen Organisationen und Unternehmen verschiedenster Branchen. Mit dem Ziel, die individuellen Prozesse ganzheitlich zu automatisieren, bringt DCON bewährte Best Practices und den richtigen Tooleinsatz zusammen: Durch den Einsatz von Servity und als Berater für die ServiceNow Produkte ITSM, CSM und GRC setzt DCON sich für den nachhaltigen Erfolg seiner Kunden ein. Servity ist als Komplettlösung in allen 19 Practices nach ITIL4 zertifiziert.

Bei DCON hat Mitarbeiterzufriedenheit einen hohen Stellenwert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten in einer positiven Atmosphäre, die sich durch gegenseitige Wertschätzung, eine gelebte Open-Door-Policy und firmenweites Du auszeichnet. Das Unternehmen bietet ein breites Angebot an Weiterbildungsmöglichkeiten und langfristige berufliche Perspektiven. Es trägt die Auszeichnungen „Top Company“ und „Open Company“ des Arbeitgeberbewertungsportals kununu.

DCON verfügt über drei Standorte: Kaiserslautern, Stuttgart und Bremen.

Mehr unter: [www.dcon.de](http://www.dcon.de)

### **Kontakt**

DCON Software & Service AG: Europaallee 31, 67657 Kaiserslautern

PR-Kontakt: Isabel Schrick ([publicrelations@dcon.de](mailto:publicrelations@dcon.de)) • +49 631 92082-0