

NETZwerke

«Für Weiterentwicklung
und um die Zukunft
effizient zu gestalten.»

Dominique Willems,
Teamleiterin Geschäftsleitungsstab

IM FOKUS: DIGITALISIERUNG

Digitale Ordnung statt
Papierkram?
diewerke.ch/digital
E-Rechnung

**Den Zählern
auf der Spur**

Unterwegs mit einer Ableserin

Seite 3

**Mit Lichtsignalen
kommunizieren**

Über unser Glasfasernetz

Seite 6

Schritt für Schritt in die vierte industrielle Revolution

Die Digitalisierung dringt in alle Lebensbereiche vor. Fluch oder Segen? Einen Weg daran vorbei gibt es nicht.



Holen Sie noch das Nachschlagewerk hervor oder fragen Sie gleich Alexa? Bezahlen Sie bar oder per Twint? Die Digitalisierung ist schon lange kein Gespinst mehr. Wir sind mittendrin! Smarte Technologien wie Cloud Computing, Big Data und viele mehr spielen dabei wichtige Rollen. Die vierte industrielle Revolution, jene, wo künstliche Intelligenz mit ins Spiel kommt, soll einen weiteren Produktivitäts- und Wachstumsschub bringen. Jedoch bietet die Digitalisierung auch viel Diskussionsstoff. In der Kritik steht der Umgang mit sensiblen Daten, die Gefährdung von Arbeitsplätzen und eine Entmenschlichung. Ja, unser Alltag verändert sich und so auch die Energiebranche.

Keine Digitalisierung ohne Strom

Jede Datenabfrage und jede bargeldlose Bezahlung braucht Strom. Dieser wird verstärkt aus erneuerbaren Quellen dezentral produziert. Damit wird auch die Energieversorgung zunehmend komplexer. Intelligente und verbundene Energienetze sorgen neben einem flexiblen Management von Stromangebot und -nachfrage für Versorgungssicherheit und Effizienz. Selbstredend, dass dabei Datenkommunikationssysteme mit höchsten Sicherheitsstandards zum Einsatz kommen. Eine zentrale Rolle übernehmen in dieser Entwicklung intelligente Stromzähler, deren schweizweiter Rollout gesetzlich verpflichtet bis ins Jahr 2027 zu 80% erfolgt sein muss.

Wohlüberlegt Chancen wahrnehmen

Die über 600 Schweizer Energieversorgungsunternehmen sind auf diesem Weg in die Zukunft gefordert. Doch laut einer jährlichen freiwilligen Selbsteinschätzung sind die meisten noch eher verhalten unterwegs, was den Digitalisierungsgrad angeht. Jahr für

Jahr nimmt die Dynamik in den Unternehmen jedoch zu. Auch *die werke* nehmen ihre Chance wahr und gestalten aktiv mit. Denn die Digitalisierung birgt grosses Potenzial: Sie sorgt, richtig umgesetzt, für schlanke Prozesse, Kostenoptimierungen, Transparenz und Flexibilität.

Etliche betriebswichtige Applikationen sind bei *die werke* täglich im Einsatz und müssen miteinander kommunizieren können – eine Herausforderung auch für die Informatikprofis. Unsere Mitarbeitenden greifen ortsungebunden auf Daten zu und besprechen sich routinemässig virtuell. «Die Digitalisierung ist ein Motor für Weiterentwicklung und um unsere Zukunft effizient zu gestalten», so sieht es die Leiterin des Geschäftsleitungsstabs, Dominique Willems. Trotz Hürden und Rückschlägen – beispielsweise sind unsere ab 2013 als intelligent gehandelten und verbauten Stromzähler technologisch bereits wieder überholt – bleiben wir am Ball und gehen gemeinsam einer zunehmend digitalen Realität entgegen.



Nachgefragt

«Wir denken bereits an weitere Anwendungen»

Michael Spycher,
Teamleiter Kontroll- und Messwesen

Was können intelligente Stromzähler?

Ziel ist ein digitaler Prozess von der Ablesung bis zur Abrechnung: Die Verbrauchsdaten können aus intelligenten Zählern automatisch und häufiger ausgelesen werden.

Was wird der Nutzen für Kundinnen und Kunden sein?

Der Stromverbrauch soll für alle Schweizer Haushalte transparenter werden. Aus diesem Grund schreibt das Gesetz freie Zugriffsmöglichkeiten auf Messdaten vor. Akonto-Rechnungen werden dann der Vergangenheit angehören.

Wie gehen *die werke* vor?

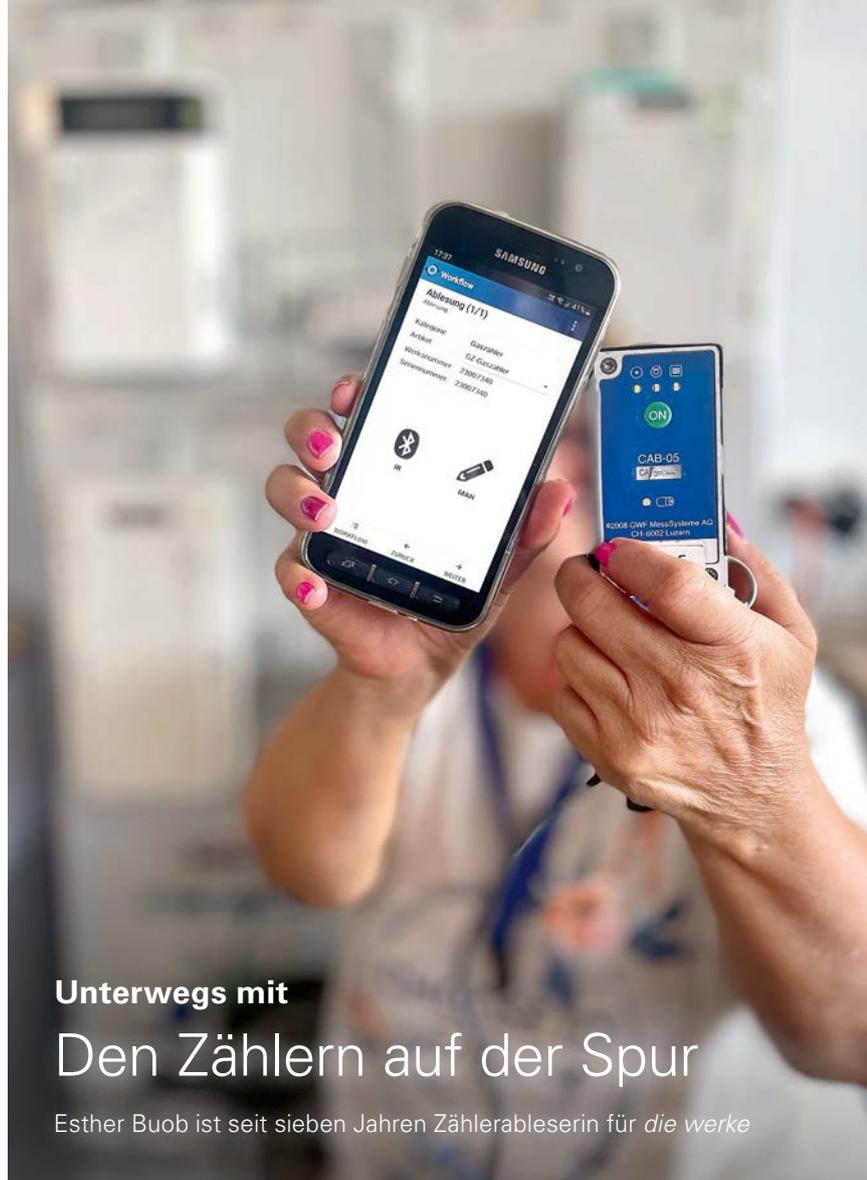
Einerseits binden wir auch unsere Wasser- und Gaszähler in die digitale Auslesung mit ein. Andererseits setzen wir bis Ende 2027 sogar zu 100% auf Smart Meter – sofern nicht Lieferengpässe diesen Plan durchkreuzen.

Und technisch?

Die Kommunikation erfolgt über unser Glasfasernetz. Das ist gegenüber Funk und anderen Technologien die weitaus zuverlässigste Variante. Damit bauen wir ein intelligentes Messsystem auf, das auch bereit ist für zukünftige Anwendungen im Bereich Smart Grid und Smart Home.



Smart was? Lernen Sie mehr zu diesen Begriffen
diewerke.ch/smart-energy



Unterwegs mit

Den Zählern auf der Spur

Esther Buob ist seit sieben Jahren Zählerableserin für *die werke*

«Ich bewege mich an der frischen Luft, treffe Menschen und manchmal erkennen sie mich und wir tauschen ein paar freundliche Worte aus», erzählt Esther Buob.

Die Dübendorferin lacht: «Ich kenne Wallisellen wie meine Westentasche.» Geleitet wird sie vom Routenplaner auf dem Handy, der alle Zählerstandorte anzeigt. Natürlich kennt sie alle Abkürzungen auf ihren sieben Routen. Nicht weniger als 10 500 Zähler gibt es allein in Wallisellen, weitere 750 in Wangen-Brüttisellen und Dietlikon. Total sind es 42 Routen. Strom- und Wasserzähler werden jährlich abgelesen, die Gaszähler viermal pro Jahr. Die Ablesungen werden jeweils angekündigt. «Es kann trotz Schlüssel und Taschenlampe, abenteuerlich sein, zu den Zählern in Mehrfamilienhäusern zu gelangen», sagt sie. Kleinere Standortangaben kann sie direkt im Handy korrigieren. Am Zähler selbst dockt sie ein magnetisches Gerät an, das die Verbrauchsdaten automatisch abliest. Ist der abgelesene Verbrauch unrealistisch, macht das Gerät darauf aufmerksam. Der Fall wird dokumentiert und durch die Abrechnungsabteilung abgeklärt. Ist in Einfamilienhäusern niemand da, hinterlässt sie eine Terminkarte für einen erneuten Besuch oder meldet sich telefonisch. Für die 59-Jährige steht fest: «Ich habe ein Hobby im Stundenlohn.»

Das Werk in Zahlen

Regional, freundlich und über digitale Kanäle

Anfang dieses Jahres haben wir Sie nach Ihrer Meinung gefragt. 1330 Kundinnen und Kunden haben unsere Arbeit in einer Online-Befragung bewertet. Wir danken herzlich für diesen Austausch, der uns hilft, uns stetig zu verbessern!



Sehr zufrieden mit uns sind 4 von 5 Kunden.



Weniger gut informiert fühlt sich 1 von 3 Kunden.

Regionalität, Zuverlässigkeit und Qualität prägen unser Image.

Die Einfachheit der Produkte ist bei den Firmenkunden zu verbessern.

Den telefonischen Kontakt wählten 45% der Haushaltskunden bei ihren Anliegen. Dabei ging es bei 35% um Fragen zur Rechnung. 10% hatten eine Beschwerde. Die Zufriedenheit mit unserem Kundenservice ist sehr hoch. Heraus sticht dessen Freundlichkeit. Verbesserungspotenzial besteht bei der Reaktionszeit. Als Kommunikationskanal bevorzugt wird das E-Mail mit 61%. Und erstaunt hat uns: **70% wünschen sich ein Kundenportal. Das haben wir bereits!**



Kundenportal
Hier registrieren

Gewusst wie

Das Leitungsnetz im Blick

WebGIS ist die visuelle Darstellung des Leitungsnetzes und ersetzt die Papierpläne. Diese Applikation wird intern genutzt und liefert den Projektleitern und Monteuren Informationen über das Alter und das Material der Leitungen, schlicht alle wesentlichen Angaben für die Instandhaltung der Netze. «WebGIS ist praktischerweise auf allen mobilen Geräten wie Laptop, Tablet oder Smartphone abrufbar», sagt Ibrahim Karakoc, GIS/NIS-Operateur und Netzelektriker. Es gibt auch einen öffentlich zugänglichen Teil mit der Solarpotenzialkarte oder dem Wärmenutzungsatlas.

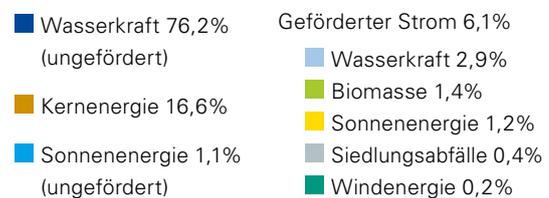
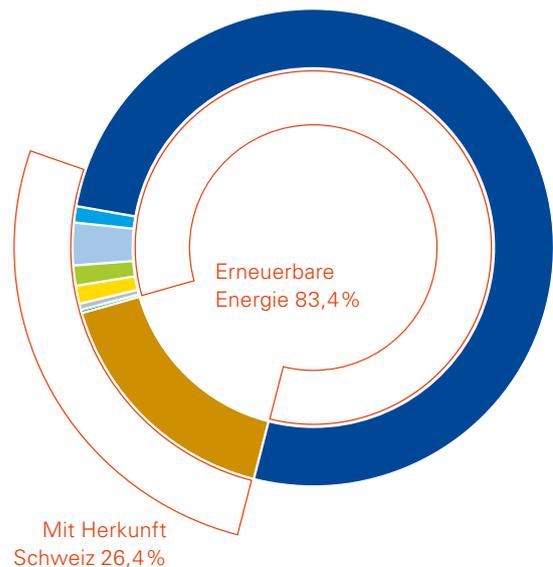


Einfach komfortabler

Transparenz dank Daten

Ihre Versorgung wird genaustens überwacht und ausgewertet. Zum Beispiel mit der Ausfallstatistik unseres Stromnetzes: Von einem Stromausfall betroffen war 2022 nur jeder 11. Haushalt – im Durchschnitt 1,2 Minuten. Damit haben wir uns im Vergleich zum Vorjahr erneut gesteigert und liegen im Schweizer Vergleich weit vorne. Nicht zuletzt dank der modernen digitalen Überwachung. «Unser Leitsystem zeichnet sogar die Temperatur in jeder einzelnen Trafostation auf», führt Luca Piscitelli, Fachbereichsleiter Strom- und Digitalnetze, aus.

Genau rapportiert wird auch die Stromherkunft. Die Grafik zeigt Ihnen unseren Energiequellenmix von 2022 gesamt-haft über alle Kundengruppen hinweg.



Mein Arbeitsplatz

Auf Augenhöhe



«Ich komme bewusst mindestens zweimal die Woche ins Werkgebäude.» André Nicolier unterstützt *die werke* als externer Mitarbeiter bei zwei komplexen Projekten und lobt den hohen Digitalisierungsgrad. Einerseits treibt der 55-Jährige als interimistischer Programmleiter das Strategiprojekt thermische Netze voran, andererseits leitet er intern den Umbau des Werk- und Feuerwehrgebäudes infolge des SBB-Mehrspur-ausbaus samt Veloschnellroute. Es lasse sich agil und

effizient arbeiten mit den bereitgestellten techni-schen Hilfsmitteln, betont er. Die grösste Herausfor-derung sei dabei die Abstimmung der Termine. Der selbstständige Berater wählt aus, von wo aus er arbei-ten möchte: «Ich lebe digitales mobiles Management seit 2016», und ergänzt: «Der persönliche Kontakt ist mir trotzdem wichtig. Mit den flexiblen Arbeitsplätzen bei *die werke* kann ich sehr einfach mit Kolleginnen und Kollegen bei einem Tisch-zu-Tisch-Gespräch einen wertvollen Austausch finden.» Der gelernte Elektro-monteur mit Meisterprüfung und Betriebswirt EMBA ist motiviert: «Ich fühle mich dazugehörig und wir sind alle auf Augenhöhe!»

André Nicolier

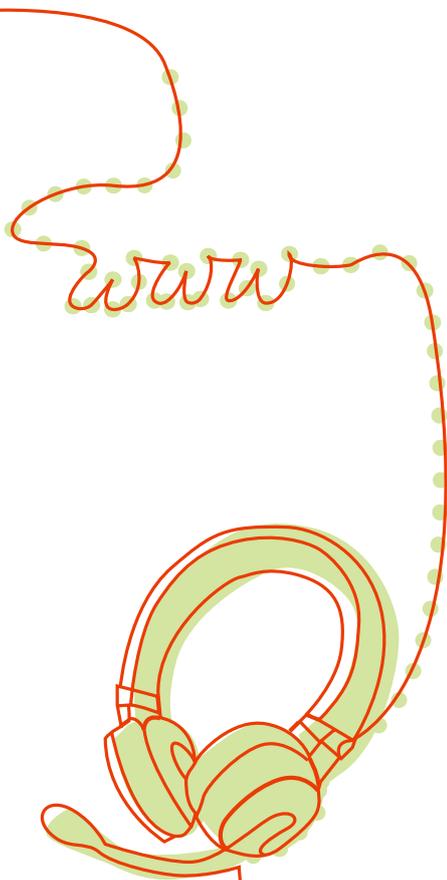
Externer Mitarbeiter Projekte



Jobs und Benefits
diewerke.ch/jobs

Energie-Happen

Leicht verdauliche
Wissenshäppchen,
Praktisches und
News.



Glasfasernetz begreifen

Mit Lichtsignalen kommunizieren

Weltweit sind gigantische Datenströme über das Internet unterwegs. Undenkbar ohne die Technologie des Glasfasernetzes! Die verwendeten Kabel bestehen aus dünnen Glasfasern, über die Daten in Form von Lichtsignalen gesendet und empfangen werden. Die Vorteile: hohe Geschwindigkeit, geringe Verzögerung und grosse Datenmengen gleichzeitig. Das Netz ist zudem wenig anfällig für Störungen und bietet eine stabile Verbindung.

Wir begleiten Sie durch die digitale Neuzeit. *die werke* bauen und unterhalten neben Strom, Gas und Wasser auch das Glasfasernetz. Rund 9800 Glasfasersteckdosen haben wir bereits installiert. Ein unabhängiger Programmanbieter (Provider) sorgt für digitales Radio, Fernsehen, Telefonie und Internet. Mit uns in direktem Kontakt sind Kundinnen und Kunden für diese Services nicht. Zusätzlich haben wir viele Geschäftsliegenschaften mit ergänzenden Glasfasern erschlossen.



Glasfasern für Geschäftskunden
diewerke.ch/darkfibre

Engagiert

Selbstverständlich!

Der Tag hat für Nicola Granwehr oft zu wenig Stunden. Der 22-jährige Walliseller leitet mit seinem Bruder Dominic Granwehr seit 2020 erfolgreich das Dienstleistungsunternehmen Haus & Garten Granwehr GmbH. Das fünfköpfige Team hält Gebäude und Umgebungen der Kundschaft in Schuss. Die zahlreichen Geräte, Maschinen und Fahrzeuge werden mit lokalem Strom betrieben. Für Nicola Granwehr ist es selbstverständlich: «Engagement bedeutet, in allen Bereichen für die Menschen und die Umwelt da zu sein.» Er ist bei der freiwilligen Stützpunktfeuerwehr Wallisellen dabei und OK-Präsident der Cat Week Wallisellen, die vom 16. bis 20. Oktober stattfindet. Er investiert gerne jährlich rund 200 Stunden: «Das tut der Seele gut, wenn ich gegen 200 glückliche Kinder und Jugendliche beim Mittagessen in der Mehrzweckhalle Wallisellen sehe», und ergänzt: «Das verdanken wir auch unseren treuen Partnern und Sponsoren, die das Ganze erst möglich machen.»

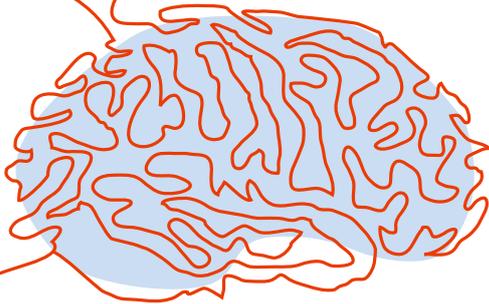


Engagiert für die Region
diewerke.ch/ueber-uns

Fortschritt & Forschung

Hallo Mensch, ich bin ein GPT-betriebener AI-Chatbot. Frag mich alles!

Was ist mit der vierten industriellen Revolution gemeint?



Die vierte industrielle Revolution bezieht sich auf den aktuellen technologischen Wandel, der durch die Verschmelzung von physischen, digitalen und biologischen Technologien gekennzeichnet ist. Sie umfasst Entwicklungen wie künstliche Intelligenz, Robotik, das Internet der Dinge und 3D-Druck. Diese Veränderungen haben einen grossen Einfluss auf verschiedene Bereiche wie Wirtschaft, Industrie, Bildung und Gesellschaft insgesamt. Es ist eine spannende Zeit des Wandels und der Innovation, die neue Möglichkeiten und Herausforderungen mit sich bringt.

Automatisch generierte Beschreibung chatgpt.ch

Agenda

Für «Gnüsser»

Was macht den Wochenmarkt, der seit August Wallisellen bereichert, so besonders? Er markiert den genussvollen Auftakt ins Wochenende! Denn für diesen Markt ist es nicht nötig, morgens unter der Woche Zeit zu haben, einkaufen zu gehen. Immer freitags zwischen 15 und 20 Uhr bietet der «Gnüsser-Märt» auf dem Signum-Platz Frisches und Leckeres aus der Region. *die werke* sind Hauptsponsor des Markts. Denn noch etwas macht ihn speziell: Die Initiative verzichtet auf Verpackungen, wo immer dies aus hygienischen Gründen möglich ist. Suchen Sie noch nach dem passenden Einkaufsbeutel?



GUTSCHEIN

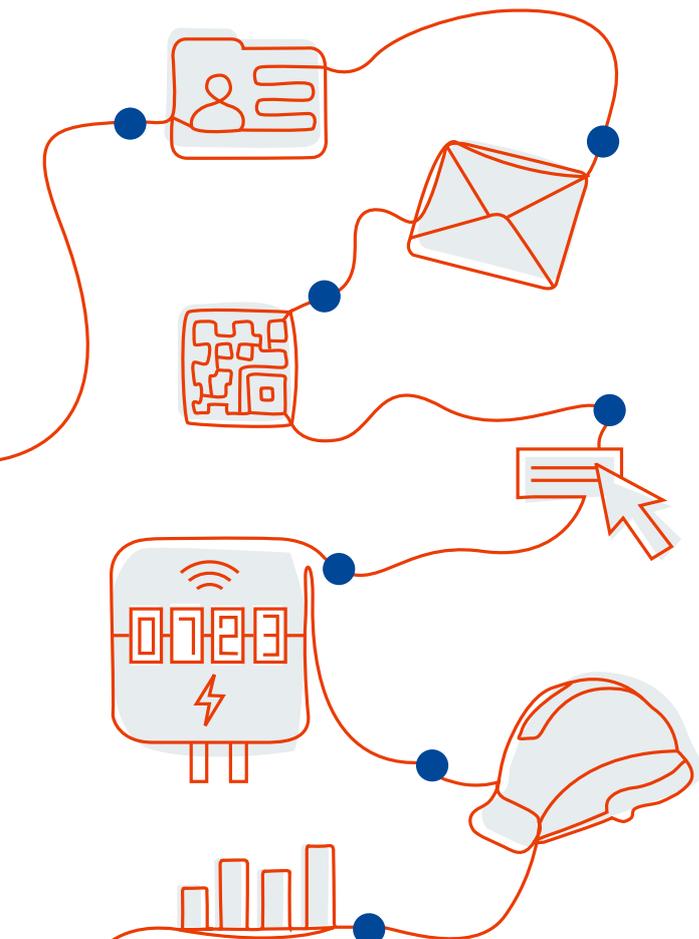
für eine «komfortabel mitnehmen»-Tasche mit einem kleinen «Gnüsserli»*, einzulösen bis Ende Oktober 2023 bei Bleas Bio-Gemüsestand am Gnüsser-Märt.

*nur solange Vorrat



Vereinfacht, verbunden, vertraut

Als Customer Journey wird die Reise unserer Interaktionen entlang Ihrer Bedürfnisse bezeichnet. Folgen Sie dem roten Faden und erfahren Sie mehr über die digitale und analoge Kontaktpflege, hier am Beispiel von Haushaltskundinnen und -kunden in Wallisellen.



Ein offenes Ohr?

Ganz nach Ihrer Präferenz erreichen Sie uns mit Ihren Anliegen an unserem Schalter, per Telefon, Kontaktformular oder E-Mail.

Sie ziehen nach Wallisellen. Ihren Einzug melden Sie uns über unser Online-Formular. Die **Kontaktdaten** behandeln wir vertraulich.

Wir senden Ihnen unseren **Begrüßungsbrief**. Alles noch auf Papier, also zum Ablegen oder an den Kühlschrank pinnen.

Mittels **QR-Codes** leiten wir Sie direkt zu den relevanten Informationen auf unserer Webseite.

Sie bestellen unsere Produkte einfach und sicher über ein verschlüsseltes **Onlineformular** und erhalten eine E-Mail als Bestätigung.

Wir messen Ihren Verbrauch. Mit **intelligenten Zählern** künftig automatisiert. Unsere Systeme verarbeiten die Daten. Und schlagen Alarm, falls etwas nicht rundläuft.

Wenn wir vor Ort sind, zum Beispiel auf der **Baustelle** oder für eine Zählermontage, freuen wir uns auf einen kurzen Schwatz. Auch treffen wir Sie gerne an lokalen Veranstaltungen.

Die Rechnung flattert wahlweise als E-Bill, E-Mail-Anhang oder auf Papier zu Ihnen. Für eine **Übersicht über die Rechnungen** können Sie sich auf unserem Kundenportal einloggen, welches laufend weiterentwickelt wird.

Schluss mit Papier?
Möchten Sie Ihre Rechnung neu per E-Mail erhalten und Ressourcen schonen?

