

Pressemitteilung

23.02.2023

Einblicke in das Customer Care Center von OMICRON

Ein Ort für Trainings, Live-Demonstrationen und Kund:innensupport

Klaus (A). OMICRON electronics vertreibt weltweit in über 170 Ländern Prüf- und Diagnosesysteme zur Unterstützung einer sicheren und zuverlässigen Energieversorgung. Im neuen Kund:innenzentrum, dem OMICRON Customer Care Center, erhalten Kund:innen aus aller Welt technische Unterstützung und lernen den Umgang mit den Geräten und Softwarelösungen. Ein ausgeklügeltes Videokonferenzsystem ermöglicht die virtuelle oder hybride Teilnahme an verschiedenen Veranstaltungen. Auf diese Weise unterstützt OMICRON den Wissenstransfer für eine sichere Energieversorgung.

Der Showroom des OMICRON Customer Care Centers (OCC) in Klaus bietet auf rund 750 m² mit rotierenden Maschinen, Transformatoren, Mittel- und Hochspannungs-Schaltfeldern vieles, was das Herz von Energietechniker:innen höherschlagen lässt. Das OCC befindet sich in unmittelbarer Nähe zu weiteren OMICRON-Standorten in Klaus und wird für Aus- und Weiterbildungen, Live-Demonstrationen, Workshops, Veranstaltungen und Webinare genutzt. „Unsere Produkte und Lösungen tragen zur frühen Erkennung von Problemen im Stromnetz bei und spielen damit auch in der Prävention von Stromausfällen oder Blackouts eine Rolle“, erzählt Daniel Wiesner, Vertriebsingenieur bei OMICRON.

Risikofaktoren von Blackouts

„Von einem Blackout sprechen wir bei einem überregionalen, länger andauernden Stromausfall“, erklärt Wiesner und geht auf die Risikofaktoren ein: „Grundsätzlich muss in unserem europäischen Verbundnetz ein Gleichgewicht zwischen Energieerzeugung und Verbrauch herrschen. Es wird immer schwieriger dieses Gleichgewicht aufrecht zu erhalten: Unser Energiesystem wird immer komplexer, da neben großen, regelbaren Kraftwerken auch viele kleiner dimensionierte Erzeugungsanlagen wie Photovoltaik- oder Windkraftanlagen in das System einspeisen. Aber auch Naturkatastrophen, Cyberangriffe, menschliches Versagen oder Ausfälle von Betriebsmitteln sind Risikofaktoren für einen Blackout.“ Vorarlberg und Österreich im Allgemeinen sind aufgrund sogenannter schwarzstartfähiger Kraftwerke in der Lage, die Energieversorgung rasch wiederherzustellen, sofern die Infrastruktur nicht dauerhaft beschädigt wurde. „Die Energiewirtschaft zählt zur kritischen Infrastruktur eines Landes. In diesem Sektor finden gerade viele Veränderungen statt. Um darauf reagieren zu können, ist es wichtig, das Know-how in der Branche immer auf dem neuesten Stand zu halten. Mit unseren Trainings, Webinaren und Veranstaltungen im Customer Care Center leisten wir dazu einen Beitrag“, berichtet Friedrich Almer, Applikationsingenieur bei OMICRON.

„Ein Spielplatz für Energietechniker:innen“

Das 2020 eröffnete OMICRON Customer Care Center ist dem Wissensaustausch und der Kommunikation mit Kund:innen gewidmet. Mit Hilfe zahlreicher Betriebsmittel werden hier Produktdemonstrationen, Aus- und Fortbildungen, Webinare, Workshops oder technischer

Kund:innensupport angeboten. In den vergangenen zwei Jahren hat bereits eine Vielzahl von Teilnehmer:innen aus aller Welt die überwiegend virtuellen Weiterbildungs- und Trainingsangebote wahrgenommen. „In dieser Zeit waren Reisen zu unseren Kund:innen nur bedingt möglich. Aus diesem Grund haben wir an unseren Videokonferenzsystemen und an weiteren digitalen Lösungen gearbeitet. Dieser Zugang hat sich bis heute bewährt und wird auch in Zukunft ein nachhaltiger Bestandteil unserer Kund:inneninteraktion sein“, erzählt Almer.

Immer in der ersten Reihe dabei

Ein ausgeklügeltes Videokonferenzsystem hilft dabei, die Teilnehmer:innen auch online „in die erste Reihe“ zu holen. „Detailansichten von Prüfaufbauten und Messwerte lassen sich online teilweise sogar besser darstellen als bei Vor-Ort-Veranstaltungen“, so Almer. Ein weiterer Vorteil: Die meisten Online-Trainings, -Demonstrationen und -Webinare werden aufgezeichnet und den Teilnehmer:innen anschließend zur Verfügung gestellt. „Künftig werden auch wieder vermehrt Trainings vor Ort stattfinden. Das bietet den Kund:innen den Vorteil, dass sie an den Applikationsinseln an realen Betriebsmitteln lernen können - das erhöht sowohl die Qualität als auch die Sicherheit im Umgang mit unseren Geräten“, so Almer.

OMICRON übernahm das seit 2005 bestehende Gebäude im Jahr 2020 und baute es zu einem Kund:innenzentrum um. Das Gebäude bietet Platz für rund 40 Mitarbeitende aus den Bereichen Marketing, Vertrieb, Anwendungstechnik und technischer Support. „Das sind genau die Teams, die im engen Kontakt mit unseren Kund:innen stehen. So bündeln wir Know-how an einem Ort und können Supportanfragen noch effektiver bearbeiten“, erzählt Almer abschließend.

Fakten zum OMICRON Customer Care Center (OCC):

Baujahr:	2005
Übernahme:	2020
Räumlichkeiten:	Showroom (ca. 750 m ²), 3 Meetingräume, 2 Trainingsräume, 1 Streamingraum, 23 Büros, Kaffeelounge

Zum Unternehmen

Die OMICRON electronics GmbH ist ein weltweit tätiges Unternehmen, das innovative Technologien für alle Bereiche elektrischer Energiesysteme entwickelt. Mit neuartigen Lösungen stellt sich das Unternehmen den aktuellen und zukünftigen Herausforderungen der Energiebranche. Im Fokus stehen elektrische Prüfungen an Mittel- und Hochspannungsbetriebsmitteln, Schutzprüfungen, Prüfungen digitaler Schaltanlagen und Cyber Security. Kund:innen in mehr als 170 Ländern vertrauen auf die einfach zu bedienenden Lösungen und schätzen deren Genauigkeit, Schnelligkeit und Qualität.

Fakten

OMICRON electronics GmbH

Gründungsjahr:	1984 in Vorarlberg, Österreich
Standorte:	24 weltweit
Mitarbeiter:innen:	1.100 (Stand Dezember 2022)
Branche:	Elektrotechnik
Webseite:	www.omicronenergy.com

Pressekontakt

OMICRON electronics GmbH

Simmi Walia

Corporate Communications

T +43 59495 2582

M +43 664 80507 2582

simmi.walia@omicronenergy.com

<https://www.omicronenergy.com>