

PRESSEMITTEILUNG

Schneller Strom tanken

Rebekka Rudisch, Absolventin der HTW Dresden, wurde für ihre Masterarbeit zu einem optimierten Serviceprozess für Elektromobilität mit dem Dresden Excellence Award ausgezeichnet

Dresden, 10.03.2019 – Rebekka Rudisch gehört zu den diesjährigen Preisträgern des Dresden Excellence Award für hervorragende wissenschaftliche Arbeiten in der Kategorie Master-/Diplomarbeit.

Die Wirtschaftsingenieurin erhielt den Preis für ihre Masterarbeit „Optimierung der Kundenserviceprozesse bei der ENSO NETZ GmbH für die Betriebsführung öffentlicher und halböffentlicher Ladeinfrastruktur von Stadtwerken.“

In ihrer Arbeit untersuchte Rebekka Rudisch das Fehleraufkommen an den von DREWAG und ENSO betriebenen Ladesäulen für Elektrofahrzeuge und den damit verbundenen Kundenserviceprozess. „Um die Akzeptanz gegenüber der Elektromobilität zu erhöhen, muss ein zuverlässiger Kundenservice an den Ladesäulen sichergestellt sein. Angesichts der steigenden Anzahl von Nutzern und dem erwarteten Anstieg des Ladebedarfs stellt das eine Herausforderung dar. Mein Ziel war es, dafür einen verlässlichen Kundenserviceprozess zu entwerfen.“, beschreibt Rudisch ihren Ansatz.

Auf Basis von Prognosen zum künftigen Ladebedarf in Sachsen ermittelte sie das erwartete Fehleraufkommen in der Zukunft und untersuchte mit statistischen Mitteln die Fehlerursachen. Außerdem analysierte sie den vorhandenen Kundenserviceprozess und dessen Schwachstellen. Anhand dieser Daten erstellte Rudisch mit Hilfe der stochastischen Methode zur Risikobewertung, der Monte-Carlo Simulation, ein Rufbereitschaftskonzept und definierte die Verantwortungsbereiche der Beteiligten neu. So konnte sie einen optimierten Serviceprozess entwickeln. Um den Kunden den selbstständigen Ladevorgang zu erleichtern und Informationen einfacher bereitzustellen, wurden die Webseiten der beteiligten Stromanbieter überarbeitet und an den Ladesäulen entsprechende QR-Codes angebracht. Der neue Kundenserviceprozess wird bei DREWAG Netz und ENSO Netz seit diesem Jahr umgesetzt.

„Die unkomplizierte und problemlose Möglichkeit zum Laden von Elektrofahrzeugen ist eine Kernforderung der Nutzer von Elektromobilität. Rebekka Rudisch bringt dieses Thema voran und zeigt, wie dies in Dresden gelingen kann.“, so Dr. Christoph Mayer, Professor für Betriebswirtschaftslehre, der die Arbeit als Erstgutachter betreute. „Darüber hinaus überzeugt ihre Arbeit mit einem großen Portfolio an Analysemethoden wie beispielsweise einer Monte-Carlo-Simulation zur Risikobewertung von Kundenserviceprozessen.“

Rebekka Rudisch studierte bis November 2018 Wirtschaftsingenieurwesen an der HTW Dresden und arbeitet heute bei der ENSO Netz im Bereich Netzwirtschaft und Regulierungsmanagement.

Wissenschaftspreis der Stadt Dresden

Mit dem Dresden Excellence Award werden jährlich hervorragende wissenschaftliche Arbeiten aus Dresden ausgezeichnet. Diese können sowohl beispielhafte fachspezifische wie auch fachübergreifende Arbeiten in sämtlichen Wissenschaftsbereichen sein. Der Wissenschaftspreis der Stadt Dresden fokussiert darüber hinaus exzellente Bewerbungen, die für die Dresdner Stadtentwicklung und Stadtgesellschaft eine besondere Relevanz und Zukunftsorientierung vorweisen. Die Preisverleihung fand am 9. März 2019 im Neuen Rathaus der Stadt Dresden statt.

Kontakt HTW Dresden

Fakultät Wirtschaftswissenschaften
Prof. Dr. Christoph Mayer
E-Mail: christoph.mayer@htw-dresden.de