

# Wenn der Ernstfall eintritt! Krisenmanagement für kritische Infrastruktur der Energieversorgung und seine Auswirkungen auf die Wien Energie

DI Alexander Kirchner, MBA | Tagung der österr. Plattform Patientensicherheit | 09.10.2020



***SO BUNT  
WIE MEIN LEBEN.***

# Wien Energie

Wir versorgen 2.000.000 Menschen mit Strom, Gas, Wärme und Kälte

1 Milliarde Euro Investition bis 2023

950 E-Ladestellen  
im Großraum Wien

Fernwärme für 6.800 Großkunden

Größter Solarstrom-  
Erzeuger Österreichs

1 Million Anrufe jährlich am Service-Telefon

Unsere Kraftwerke stabilisieren das Netz –  
bis zu 220 Mal im Jahr

Führender

Energie-Anbieter

Österreichs

Erster realer Gasdeal  
über Blockchain

32 BürgerInnen-Kraftwerke

Fernwärme für 400.000 Haushalte

Über 2.000 Mitarbeiterinnen  
und Mitarbeiter

Energie aus 1.000.000 Tonnen Abfall

# Portfolio Wien Energie



Strom



Erdgas



Wärme



Kälte



Energiedienstleistungen



Energieeffizienz



E-Mobilität



Photovoltaik



Windkraft



Smart Services



Sicherheitslösungen



Forschung & Innovation

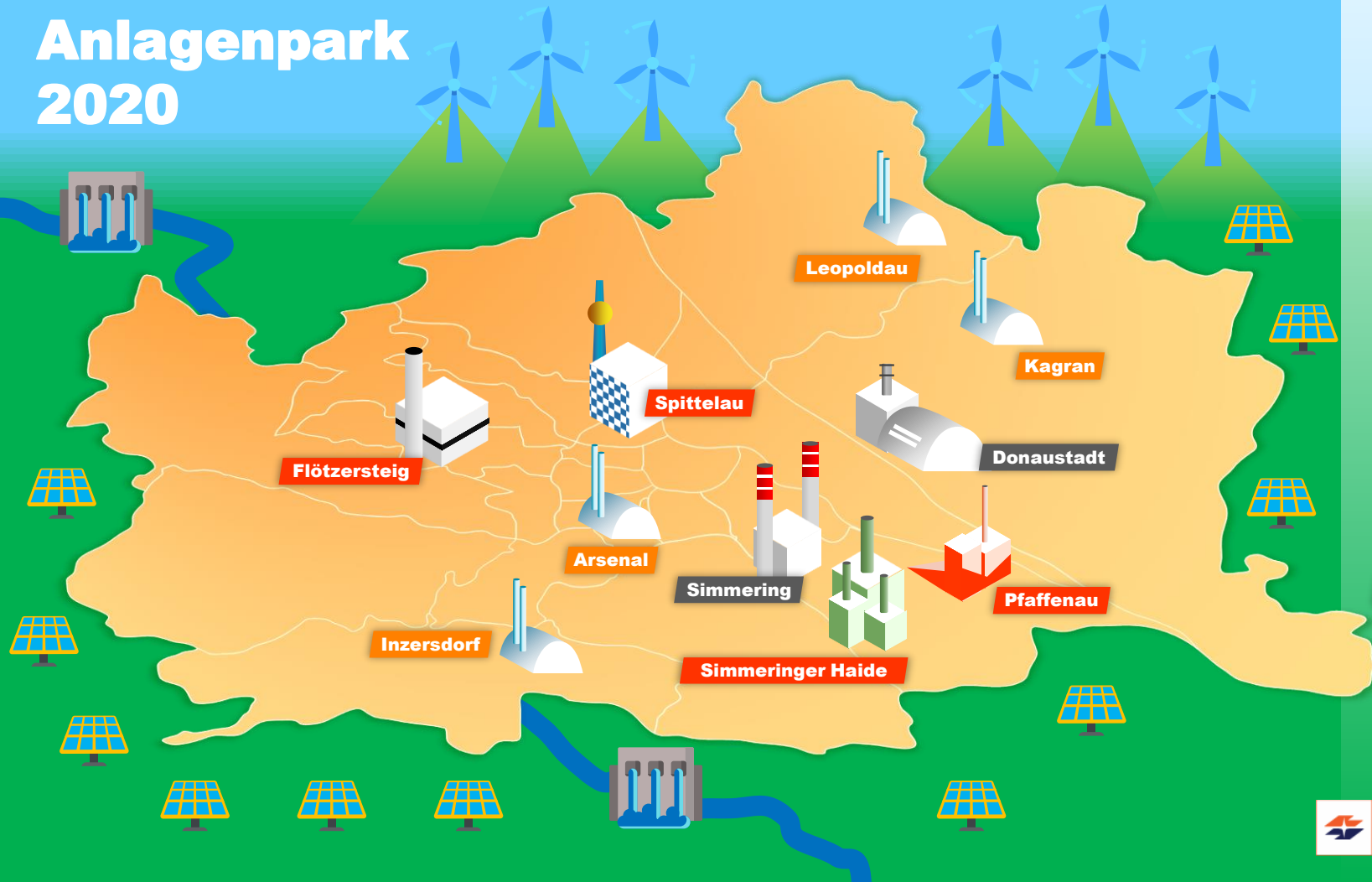


Telekommunikation



drone inspections

# Anlagenpark 2020



## 2 Kraftwerke

Donaustadt

Simmering

## 4 Abfall- verwertungs- anlagen

Flötzersteig

Pfaffenua

Simmeringer Haide

Spittelau

## 4 Fernheizwerke

Arsenal

Inzersdorf

Kagram

Leopoldau

7 Windparks

10 Wasserkraftwerke

200 Solaranlagen

# Unsere Verantwortung



## Verantwortung für die Stadt Wien

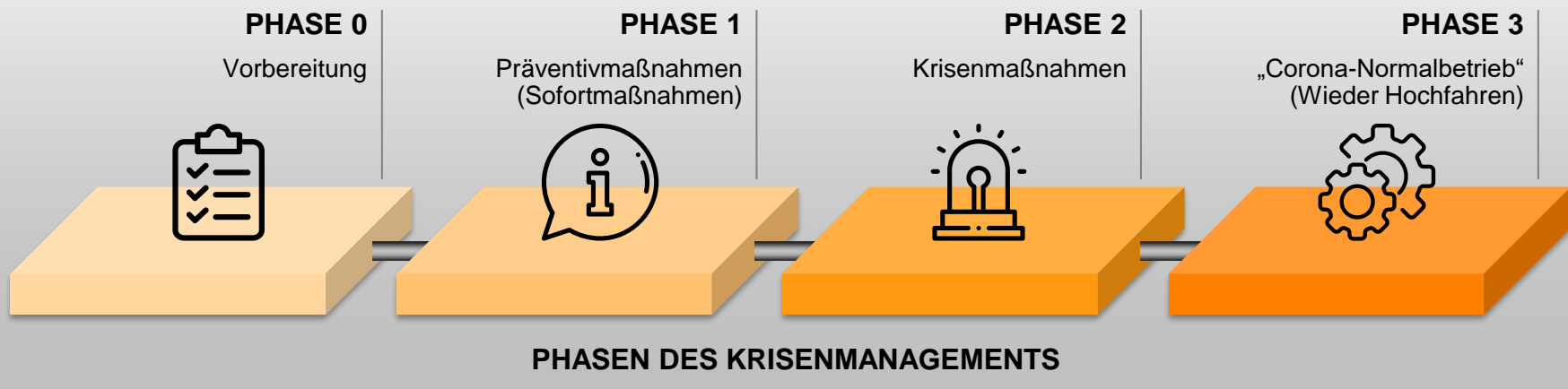
- Versorgungssicherheit Strom und Wärme für 2.000.000 Menschen
- Abfallentsorgung und Klärschlammverwertung für Wien
- Soziale Verantwortung – Sicherstellung der Daseinsvorsorge



## Verantwortung als Arbeitgeber

- Schutz der 2.185 MitarbeiterInnen

Professionelles  
Krisenmanagement



# Wien Energie Krisenmanagement

## PHASE 0

Vorbereitung



- Seit 2008 (Gaskrise UKR)
- Vorbild: staatliches Krisen- und Katastrophenmanagement
- Halbjährliche Übungen



# Wien Energie Krisenmanagement

## PHASE 1

### Präventivmaßnahmen (Sofortmaßnahmen)

PHASE 0



- Beobachtung der medialen Berichterstattung zur Ausbreitung von Covid-19
- Einberufung Präventionskreis
- Erste Maßnahmen:
  - Aushänge Infomaterial (Handlungsempfehlungen: kein Händeschütteln usw.)
  - Reservierung Schutzausrüstung (limitierte Ausfassungsmengen)
  - Bestellungen Schutzausrüstung/Markt-/Verfügbarkeitsanalyse
  - Schlüsselpersonal: Notebooks mit nach Hause nehmen



27.02.2020

10.03.2020

16.03.2020

01.04.2020

Anfang Mai 2020

Welt: **82.800**  
Österreich: **2**  
Start Krisenmanagement



# Wien Energie Krisenmanagement

## PHASE 2 Krisenmaßnahmen



- Kommunikation und Koordination wesentlicher Themen laufen über Krisenmanagement
- Home Office, 80% = ca. 1.400 Personen
- Abschottung kritische Infrastruktur, Zugang nur für systemkritisches Personal
- Sicherstellung des Anlagenbetriebs
- Monitoring Schutzausrüstung (Zentrale Ausfassungen und Beschaffung)
- Monitoring /Meldewesen (Verdachtsfälle, Infektionen)
- Kasernierung von systemkritischem Personal



27.02.2020

10.03.2020

16.03.2020

01.04.2020

Anfang Mai 2020

Welt: **130.410**

Österreich: **157**

Absage von Veranstaltungen | Einreisekontrollen | social distancing



# Organisatorische Maßnahmensetzung

## PHASE 2 Krisenmaßnahmen



PHASE 1

Allgemeine Maßnahmen	Spezifische Maßnahmen	Maßnahmen Betrieb (insb. Schicht)	Maßnahmen Instandhaltung/Technik
Aktivierung Präventionskreis	Abschottung der Werke (kritische Infrastruktur)	Schichtübergaben ohne persönlichen Kontakt	Alternative Arbeitsmodelle (Splitting in 2 Teams)
Neue Verhaltensregeln: 2m Abstand Kein Händeschütteln	Ausstellung von Passierscheinen für systemkritisches Personal	Desinfektion von Arbeitsmitteln und Oberflächen	HomeOffice für Auftragsplaner/ Projektierung
Schließung der Kantinen/Werksküchen	Einschränkung Zugang bei Wiegehausa bzw. Portierbereich	Zugangsbeschränkung für Warten	Rückstellung von nicht betriebsnotwendigen Arbeiten
Vermehrte Flächen- und Handdesinfektion		Abstandsregeln für Leitstandsfahrer (2m)	
Keine Dienstreisen		Vorbereitung von alternativen Schichtmodellen	
Keine Führungen		Verstärkte Bevorratung von Betriebsmitteln	
Keine Menschenansammlungen		Räumliche Aufteilung der Betriebsmannschaft	
Besprechungen per Skype/Teams oder Telefon		Isolierung des systemkritischen Schlüsselpersonals	
Umstellung auf Home Office (sofern möglich)			

# Kasernierung von Wien Energie Mitarbeitern

## PHASE 2 Krisenmaßnahmen



PHASE 1

### 53 Mitarbeiter waren 4 Wochen in Isolation

- Mobilisierung Mitarbeiter
- Aufbau Infrastruktur (z.B. Betten, Einrichtungen)
- Bau von Ersatzwarten
- Sicherstellung der Versorgung (tägl. Bedarf)
- Adaptionen im Schichtmodell



27.02.2020

10.03.2020

16.03.2020

01.04.2020

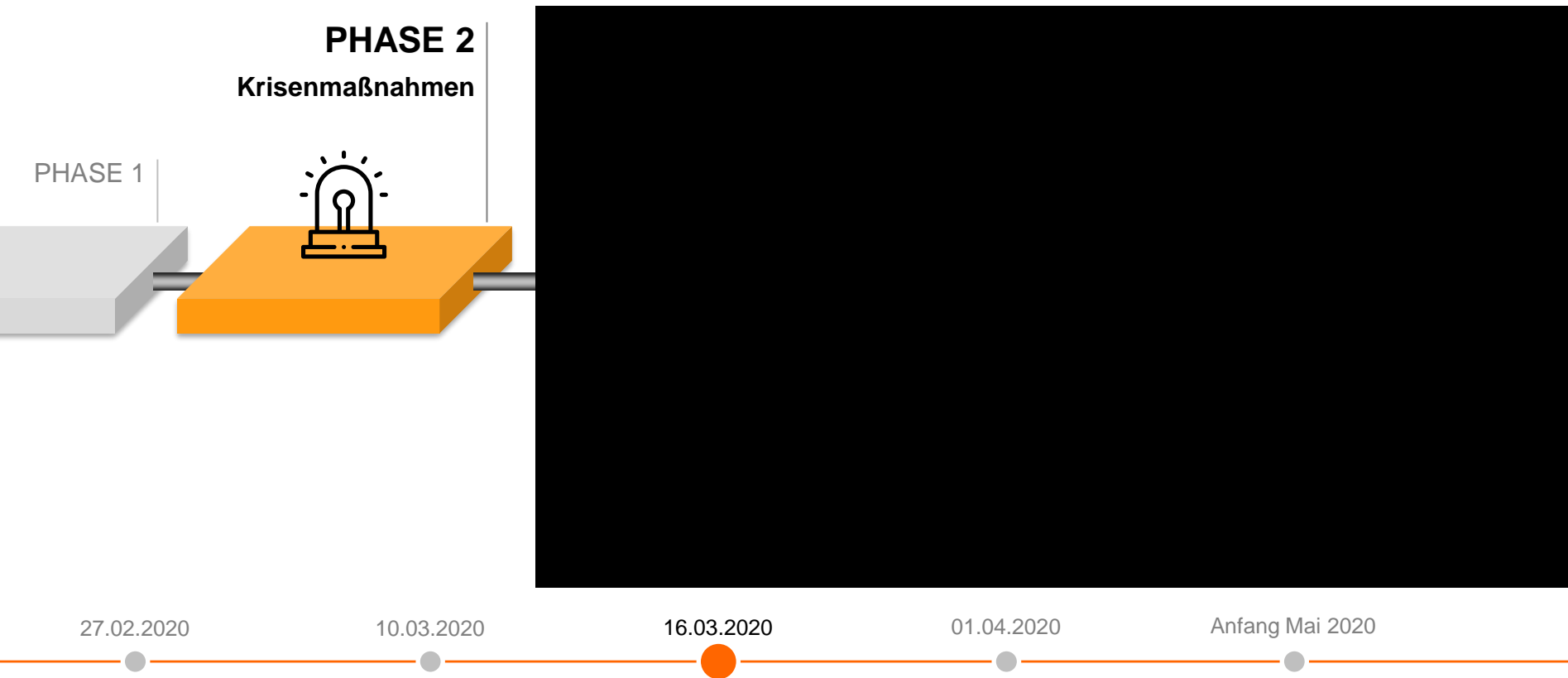
Anfang Mai 2020

Welt: **280.000**

Österreich: **2.200**

Verkehrsbeschränkungen | Quarantänegebiete | Geschäftsschließungen

# Kasernierung von Wien Energie Mitarbeitern | großes Medienecho



# Krisenbetrieb

## PHASE 2 Krisenmaßnahmen



- Vollbesetzung der Erzeugungsanlagen (unter speziellen Rahmenbedingungen)
- Isolationsbereiche auf Stand-by
- WE-interne Regelungen/ Betriebsanweisungen
- Revisionsstart und Koordination laufender Großprojekte
- Kundenservice vollständig elektronisch
- Bestands- und Verbrauchsmonitoring



27.02.2020

10.03.2020

16.03.2020

01.04.2020

Anfang Mai 2020

Welt: **930.000**

Österreich: **10.200**

Verkehrsbeschränkungen | Quarantänegebiete | Geschäftsschließungen

# „Corona-Normalbetrieb“

## PHASE 3 „Corona-Normalbetrieb“ (Wieder Hochfahren)



PHASE 2

- WE interne Regelungen für „Corona-Normalbetrieb“
  - Verwendung von Schutzausrüstung
  - Umgang mit Risikogruppen
  - Schulung und Information aller Wien Energie MitarbeiterInnen
- Besichtigung aller Arbeitsplätze und Definition von Schutzmaßnahmen für Eigen- und Fremdpersonal
- Projektgeschäft wieder vollständig angelaufen
- Aufrechterhaltung des ganzheitlichen Monitorings
- Bereithalten für Rückkehr zu „Krisenmaßnahmen“



27.02.2020

10.03.2020

16.03.2020

01.04.2020

Anfang Mai 2020

Welt: **3,3 Mio.**  
Österreich: **15.500**  
Lockerungsverordnung

# Erfahrungen und Lessons-Learned

## Nach der Krise ist vor der Krise

- Krisenmanagement hat sich bewährt
- Umfassende interne und externe Kommunikationsmaßnahmen sind essenziell
- Frühzeitige Bewusstseinsbildung und Vorabmaßnahmen einleiten
- Tolle Zusammenarbeit innerhalb Wien Energie für das gemeinsame Ziel: die Aufrechterhaltung der Versorgung und Entsorgung!
- Krise als Digitalisierungsturbo
- Effizienteres Arbeiten durch Wegfall von Nebenzeiten
- Checkliste für nächste Krise (insb. Pandemie)
- Persönlicher Austausch dennoch wichtig (Konfliktsituationen, kreative und innovative Prozesse, Kundengespräche)



# Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!

DI Alexander Kirchner, MBA  
Wien Energie GmbH  
Bereichsleitung Asset Betrieb  
[alexander.kirchner@wienenergie.at](mailto:alexander.kirchner@wienenergie.at)



***SO BUNT  
WIE MEIN LEBEN.***