

Managed Service Desk sorgt für Sicherheit kritischer Geschäftssysteme



HIGHLIGHTS

- Kontinuität und Einheitlichkeit des SAP-BI-Supportservice
- Möglichkeit, den BI-Support entsprechend der jeweiligen Arbeitslast flexibel zu skalieren
- Zugang zu qualifizierten, erfahrenen und sachkundigen SAP-BW- und BI-Fachkräften
- Kostengünstiges und wirtschaftliches Supportmodell, das geschäftskritische Prozesse unterstützt

ÜBER ENGIE

ENGIE ist ein wichtiger internationaler Akteur auf dem Energiesektor, dessen Kerngeschäft sich auf Elektrizität, Erdgas und Energiedienstleistungen konzentriert. Das Unternehmen entwickelt leistungsstarke und innovative Lösungen für Privatpersonen, Städte und Unternehmen, wobei es Know-how und Wissen über erneuerbare Energien, Energieeffizienz, Flüssigerdgas und digitale Technologien einsetzt.

Mit Betrieben in beinahe 70 Ländern auf fünf Kontinenten ist ENGIE in der gesamten Energiewertschöpfungskette präsent, von seinem Schwerpunkt des niedrigen Kohlendioxid-Ausstoßes bis hin zur Lieferung von Energieeffizienzlösungen für all seine Kunden. Das Geschäftsmodell basiert auf verantwortungsbewusstem Wachstum, um die größten Herausforderungen der Energiebranche anzugehen, als da wären der Zugang zu nachhaltiger Energie, der Klimaschutz, die Anpassung an den Klimawandel und die rationelle Ressourcennutzung.

In den Niederlanden ist ENGIE einer der führenden Stromerzeuger und der größte Anbieter technischer Dienstleistungen im Bereich

der erneuerbaren Energien. Mit einer starken nationalen Präsenz und mit besonderem Augenmerk auf seiner lokalen Kundenbasis ist ENGIE Energie Nederland ein agiles Energieunternehmen, das die Herausforderungen eines dezentralisierten Energiebereichs erfolgreich meistert.

HERAUSFORDERUNG

Als großer Energielieferant mit einem erheblichen Anteil am niederländischen Markt erfasst und verarbeitet ENGIE Energie Nederland beträchtliche Datenmengen von Kunden, seiner Lieferkette und dem Energiemarkt als Ganzem. Die Sicherstellung einer gleichbleibenden Servicequalität und die effektive geschäftliche Entscheidungsfindung, die ein Energieunternehmen flexibel macht, hängen von exakter und zeitnaher Business Intelligence ab. SAP BI ist ein Schlüsselsystem für das Unternehmen, das die Analyse großer Datenmengen und zentrale Geschäftsprozesse wie detaillierte Abrechnungen und Finanzberichte zum Ende des Berichtszeitraums unterstützt.

Die Kontinuität des SAP-BI-Supports sicherzustellen, ist für ENGIE Energie Nederlands

Die Herausforderung für ENGIE bestand darin, eine gleichbleibende Supportquelle zu finden, die jederzeit verfügbar ist, wenn sie gebraucht wird.

daher von wesentlicher Bedeutung. Das Unternehmen hatte in einen Mitarbeiter für den SAP-BI-Support investiert, welcher das Unternehmen verlassen hat. Danach griff ENGIE auf externe Beratung zurück, stellte aber fest, dass die nicht immer bei Bedarf verfügbar und das Wissen über ENGIEs Geschäftsprozesse nicht immer vorhanden war. Die Herausforderung für ENGIE bestand darin, eine gleichbleibende Supportquelle zu finden, die jederzeit verfügbar ist, wenn sie gebraucht wird.

LÖSUNG

Gernald van der Heide, IT Service Delivery Manager bei ENGIE Energie Nederland, der bereits früher mit der SOA People Group zusammengearbeitet hatte, wurde von uns mit dem Vorschlag zu einem Meeting für die Prüfung eines SAP-Supportmodells kontaktiert.

„Wir sprachen über verschiedene Aspekte von SAP, und eine der Herausforderungen, die wir besprachen, war der SAP-BI-Support“, sagt Gernald, „Ich erklärte, dass uns unsere interne Fachkraft, die für BI verantwortlich gewesen war, verlassen hatte, und dass externe Berater nach unserer aktuellen Erfahrung keinen gleichbleibenden und zuverlässigen Service lieferten.“

Wir schlugen einen Managed Service vor, der ENGIE einen fachkundigen SAP-BI-Berater vor Ort bereitstellen würde. Diese Ressource vor Ort könnte dann über den SOA People Service Desk durch Remote-Service unterstützt werden. Entscheidend war, dass der Service Desk sein Wissen über ENGIEs Anforderungen und den vorhandenen SAP-Lösungen auf aktuellem Stand halten würde. Die SAP-BI-Berater des Service Desks wären dann in der Lage, ihren Kollegen vor Ort zu unterstützen und als zusätzliche BI-Ressource zu fungieren, um auf geänderte Anforderungen reagieren zu können.

„SAP BW ist für uns eine äußerst wichtige Anwendung“, fährt Gernald fort. „Der SOA-People-Berater ist nur für uns abgestellt und wird zu 100% genutzt. Wir gehen davon aus, dass wir mit Unterstützung des Service Desks sicher in der Lage sein werden, Spitzenbelastungen zu bewältigen und die Kontinuität und Einheitlichkeit der Dienstleistung beispielsweise auch an Feiertagen oder bei Krankheit kostengünstig aufrechtzuerhalten.“

Kontinuität und Flexibilität des SAP-BI-Supports werden mithilfe des SOA People Group SAP Support Desks sichergestellt. Er bietet tatkräftige Unterstützung von lokalen SAP-Spezialisten, ergänzt durch einen Mechanismus für Wissensaustausch und Koordinierung der Supporttätigkeiten für andere Betriebsbereiche von ENGIE.



NUTZEN

SAP-BI-Supportservice, der Kontinuität und Einheitlichkeit gewährleistet

Wir bieten einen gemanagten SAP-BI-Supportservice, der ENGIE Energie Nederland garantierten Zugang zu Fachkräften gibt, die das Umfeld und die Anforderungen des Kunden verstehen. ENGIE ist damit bei der Unterstützung eines kritischen Geschäftssystems nicht mehr von einer einzelnen Person abhängig.

Flexibler Service

ENGIE Energie Nederland kann von uns jederzeit zusätzliche Fachkräfte anfordern, wenn das erforderlich ist, sodass einer vorübergehenden Änderung des Bedarfs begegnet werden kann. Diese zusätzlichen Fachkräfte sind hinsichtlich der spezifischen Attribute der SAP-BW-Umsetzung des Kunden auf dem Laufenden, sodass keinerlei Einarbeitungszeit erforderlich ist.

Zugang zu qualifizierten, erfahrenen und sachkundigen Fachkräften

Die Investitionen von SOA People in seine Berater gewährleisten, dass ENGIE Energie Nederland Zugang zu geschulten, qualifizierten Experten mit hervorragenden und aktuellen Kenntnissen ihres Fachbereichs hat.

Kostengünstiges und wirtschaftliches Supportmodell

„ENGIE Energie Nederland profitiert von einem zugänglichen Supportmodell, das es nach oben oder unten anpassen kann, um jederzeit seinen tatsächlichen Bedarf zu decken. Durch die Investition in den gemanagten SAP-BI-Supportservice werden die Kosten der Anstellung von Personal oder Beratern vermieden, und es ist gewährleistet, dass kritische Geschäftsprozesse nicht verzögert oder unterbrochen werden.“

FAZIT

„Die Berater von SOA People wissen wirklich, was sie tun, und reagieren sehr schnell, wenn wir um Hilfe bitten“, unterstreicht Gernald. „Die Zusammenarbeit mit ihnen ist unkompliziert, und man kann gut mit ihnen reden, um die Herausforderungen zu besprechen, vor denen wir stehen. Der gemanagte SAP-BI-Service, den SOA People anbietet, ist professionell und hat sich als kostengünstige Lösung für ENGIE Energie Nederland erwiesen.“

Gernald van der Heide,
IT-Service-Delivery-Manager
ENGIE Energie Nederland

TECHNISCHE DETAILS

- SAP BW 7.4
- BODS & Webbi (Business Objects Suite)
- CRM 7.0
- ISU
- SAP BW hat 50 Anwender