

Case Study

EEW Energy from Waste

„Das Verhältnis zwischen Fujitsu als Dienstleister und EEW als Auftraggeber war mehr als partnerschaftlich und auf Augenhöhe. Wir sind mit den Leistungen und der Kompetenz unseres Dienstleisters sehr zufrieden.“

Christian Hoppe, Leiter IT-Management, EEW Energy from Waste GmbH



Der Kunde

EEW Energy from Waste (EEW) ist Deutschlands führendes Unternehmen in der Erzeugung umweltschonender Energie aus der thermischen Abfallverwertung. EEW entwickelt, errichtet und betreibt thermische Abfallverwertungsanlagen. In den derzeit 19 Anlagen-Standorten der Unternehmensgruppe in Deutschland und im benachbarten Ausland werden jährlich rund 5 Millionen Tonnen Abfall energetisch verwertet. Durch die Nutzung der im Abfall enthaltenen Energie erzeugt EEW Prozessdampf für Industriebetriebe, Fernwärme für Wohngebiete sowie umweltschonenden Strom für umgerechnet rund 570.000 Haushalte. Mit einem durchschnittlichen Anteil biogener Stoffe im Abfall von 50 Prozent erzeugt EEW gemäß Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG) Energie aus erneuerbaren Quellen und spart jährlich 1.000.000 Tonnen CO₂ ein. EEW beschäftigt an allen Standorten sowie in seiner Unternehmenszentrale in Helmstedt insgesamt rund 1.250 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Die Herausforderung

Aufgrund einer neuen Eigentümerstruktur wurde der Geschäftsbereich EEW sowie die dazugehörige IT-Abteilung aus dem E.ON-Konzern herausgelöst. Dies machte eine komplette Reorganisation der unternehmensweiten IT-Service-Landschaft erforderlich.

Für alle IT-Services, die bisher der Mutterkonzern und dessen Partner abgedeckt hatten - vom Arbeitsplatz mit Maus und PC bis hin zum Storage und dem Anwendungsmanagement - musste ein neuer, erfahrener Dienstleister gefunden werden: Fujitsu. Dessen größte Herausforderung in dem Projekt bestand zunächst darin, alle Standorte der Unternehmensgruppe nahtlos an ein funktionierendes IT-Netzwerk anzubinden und die „letzte Meile“ zu überwinden. Dies gestaltete sich durch die Harmonisierung unterschiedlicher Netzanbieter als zeitaufwändiger als ursprünglich eingeplant. Anschließend bestand die Aufgabe darin, sukzessive alle Service-Bereiche zu übernehmen und einzugliedern.

Gefragt war dabei ein perfektes Zusammenspiel aller Stakeholder: Interne Dienstleister, bisherige Provider sowie Prozessbeteiligte mussten im Rahmen eines durchgängigen Projektmanagements an einen Tisch gebracht werden. Dabei galt es, den Überblick über das gesamte Projekt, die Projektlaufzeit und ein Höchstmaß an Flexibilität zu bewahren.

Der Kunde

Land: Deutschland
Branche: Energieerzeugung
Gegründet: 1873
Mitarbeiter: 1.250
Webseite: www.eew-energyfromwaste.com



Die Herausforderung

Im Rahmen eines Carve-Outs musste die gesamte IT-Landschaft aus den Strukturen des bisherigen Mutterkonzerns E.ON herausgelöst und neu konzeptioniert werden. Dabei waren 18 Standorte von EEW nahtlos anzubinden und die Vorgaben für die Energiewirtschaft zu beachten. Darauf folgte ein Full-Scope-Outsourcing-Projekt, bei dem Fujitsu die gesamte IT-Infrastruktur vom Arbeitsplatz bis hin zu Spezialanwendungen ausfallsicher, hochverfügbar und performant betreiben sollte.

Die Lösung

Fujitsu übernahm zunächst in einem Transition-Projekt die komplette Herauslösung der EEW-IT-Landschaft aus dem E.ON-Konzern. Hierfür lieferte Fujitsu ein durchgängiges Komplettpaket aus verschiedensten Service-Leistungen, kompetenter Beratung und passgenauen Hardware-Komponenten. In einem zweiten Schritt wurde der IT-Dienstleister im Rahmen eines umfassenden Outsourcing-Vertrags mit dem Betrieb der kompletten IT beauftragt.

Die Lösung

Fujitsu verantwortete im ersten Schritt den kompletten Carve-Out der IT-Landschaft der EEW aus dem E.ON-Konzern. Der IT-Dienstleister lieferte hierfür ein durchgängiges Komplettpaket aus verschiedensten Service-Leistungen, kompetenter Beratung und passgenauen Hardware-Komponenten.

Im zweiten Schritt erbringt Fujitsu als Full-Scope-Outsourcing-Partner umfassende Dienstleistungen für die gesamte Büro-IT vom einzelnen Arbeitsplatz bis ins Rechenzentrum. Dazu gehört auch der sichere Betrieb der SAP-Landschaft, die als zentrale Datendrehscheibe sämtlicher Standorte dient. Fujitsu verantwortet dabei das Management der "klassischen Applikationen" für Enterprise Resource Planning (ERP inklusive Archiv), Business Warehouse (BW) und Supplier Relationship Management (SRM) im Basis- und Application Management-

Service. Zudem ist der IT-Dienstleister für das Hosting und den Basisbetrieb von SAP Human Resources (HR) zuständig. Ebenso zu den Leistungen zählen Collaboration-Services für MS Exchange und SharePoint und das Management der Datenkommunikation über WAN und LAN, der Telefonie sowie von Peripheriegeräten wie Drucker.

Fujitsu zeichnet zudem im Rahmen von Data Center-Services für die Server- und Storage-Infrastruktur für sämtliche EEW-Standorte verantwortlich. Dabei konnten die Experten ein lange bestehendes Problem beheben: An einigen Standorten gab es hohe Latenz-Zeiten bei File- und Active Directory-Services, also beim Austausch und Zugriff auf Dokumente und bei Anmeldeprozessen. Jetzt verfügt jeder Standort dezentral über einen eigenen Server für diese Services, um Verzögerungen zu verhindern. Nachts werden diese automatisch repliziert und mit dem Fujitsu-Rechenzentrum in Neuenstadt synchronisiert.



Kundenvorteile

- Ausfallsichere, hochverfügbare und performante IT-Infrastruktur für 1.250 Mitarbeiter
- Professionelle IT-Services und kompetente Beratung – inklusive Beachtung strenger Vorgaben
- Stabiler und verlässlicher IT-Betrieb in hochsicheren und zertifizierten Rechenzentren in Deutschland.
- Alle Leistungen – von verschiedensten IT-Services bis hin zu passgenauen Hardware-Komponenten – aus einer Hand und „Made in Germany“.

Kundenvorteile

Dank der Zusammenarbeit mit Fujitsu erhält EEW alle erdenklichen IT-Dienstleistungen aus einer Hand und „Made in Germany“. EEW profitiert von einer ausfallsicheren, hochverfügbaren und leistungsfähigen IT-Infrastruktur und muss sich um Fragen wie die Ausstattung und Einrichtung von PC-Arbeitsplätzen, das Management und den Betrieb von Anwendungen und das Netzwerk nicht kümmern.

Nicht nur die Services, sondern auch die eingesetzte Hardware für die Büro-IT stammt aus dem Fujitsu-Konzern: Rund 800 Notebooks und Desktop-PCs sowie Monitore und Mäuse hat EEW im Rahmen des Projekts eingeführt.

Für sämtliche Service-Anfragen steht Fujitsu den Mitarbeitern von EEW als Single Point of Contact zur Verfügung und agiert in den meisten Fällen als 1st und 2nd Level Support. Das hat den Vorteil, dass alle Service-Prozesse nach den gleichen, hohen Qualitätsstandards und Service Level Agreements bearbeitet werden und ein hohes Maß an Transparenz im Service gewährleistet ist.

Für die Planung und Durchführung eines derart komplexen Projekts mit vielen Abhängigkeiten kam EEW die Erfahrung von Fujitsu im Projektmanagement zugute: Gleich zu Beginn wurde ein Projektteam gebildet, das von Anfang an sehr eng mit den Projektverantwortlichen bei EEW zusammengearbeitet hat. Die Fujitsu-Projektleitung steuerte in der Anfangszeit das Projekt auch direkt aus der EEW-Zentrale in Helmstedt und war mehrere Tage pro Woche in einem eigens dort eingerichteten Projektbüro im Einsatz. Das sorgte für kurze Kommunikations- und Abstimmungswege. Dank des professionellen Projektmanagements konnte auch die anfängliche Hürde bei der Harmonisierung unterschiedlicher Netzanbieter schnell überwunden und der Zeitplan eingehalten werden.

- PMI-zertifiziertes Projektmanagement garantierte die Einhaltung des Zeitplans.
- Fujitsu-Projektleitung war direkt beim Kunden vor Ort präsent.
- Regelmäßige Review-Meetings sorgten für intensiven Austausch und Transparenz über den Projektstatus.

Produkte und Services

- Full-Scope-Outsourcing
- Help Desk / Service Desk / Service Support
- Arbeitsplatz-Services
- Print-Services
- Datenkommunikations-Services
- Telefonie-Services
- Collaboration-Services
- Data Center-Services
- SAP-Services (Basis und Application Management) für ERP inkl. Archiv, BW, SRM und HR
- Management zentraler Applikationen
- Management dezentraler Applikationen
- Fujitsu Hardware: rund 800 Fujitsu Notebooks und Desktop PCs der Modelle Fujitsu Lifebook E733 sowie E753 und Fujitsu Esprimo E520 sowie E720, dazu Monitore, Tastaturen und Mäuse

Fazit

Fujitsu konnte den umfangreichen IT-Carve-Out in der vorgegebenen Projektzeit umsetzen und sorgt nun bei EEW für den reibungslosen Betrieb der gesamten IT – von den PC-Arbeitsplätzen über EEW-eigene Anwendungen bis hinein ins Rechenzentrum – und dies unter den strengen Auflagen der Energiewirtschaft.



Über Fujitsu

Fujitsu Central Europe (Deutschland, Österreich und die Schweiz) ist ein führender europäischer Informations- und Telekommunikations-Komplettanbieter. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in München und bietet ein umfassendes Portfolio von Technologieprodukten, Lösungen und Dienstleistungen, das von Endgeräten über Rechenzentrumslösungen, Managed und Maintenance Services und Cloud-Lösungen bis hin zum Outsourcing und zur Beratung reicht. Fujitsu entwickelt und fertigt in Deutschland Notebooks, PCs, Thin Clients, Server, Speichersysteme sowie Mainboards und betreibt hochsichere Rechenzentren. In der Region Central Europe erzielte Fujitsu im Geschäftsjahr 2013 (zum 31. März 2014) mit rund 2.800 Mitarbeitern einen Umsatz von mehr als 1,8 Milliarden Euro.

Kontakt

FUJITSU
Fujitsu Technology Solutions GmbH
Telefon: 00800 37210000*
E-Mail: cic@ts.fujitsu.com
Webseite: www.fujitsu.com/de
07-2015

*verfügbar und kostenfrei aus allen Netzen in D/A/CH

© 2015 Fujitsu Technology Solutions GmbH

Änderungen bei den technischen Daten vorbehalten. Lieferung und Leistung unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit. Haftung oder Garantie für Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit der angegebenen Daten und Abbildungen ausgeschlossen. Wiedergegebene Bezeichnungen können als Marken und/oder durch Urheberrechte geschützt sein. Ihre Benutzung durch Dritte für eigene Zwecke kann die Rechte der Inhaber verletzen.