



RheinEnergie AG

ServiceNow- Strategie aus einer Hand



Mit Fujitsu hat sich die RheinEnergie AG einen Partner für ServiceNow ins Haus geholt. Nicht nur die Ausschreibung, sondern auch die Wertschätzung der RheinEnergie konnte Fujitsu gewinnen - mit Beratungskompetenz, ServiceNow-Expertise und einem hohen persönlichen Engagement.

Herausforderung

Um dem digitalisierten Energiemarkt gestärkt begegnen zu können, suchte RheinEnergie einen Partner für den Betrieb und die strategische Weiterentwicklung seiner ServiceNow-Plattform.

Lösung

Als Managed Service Provider für ServiceNow übernimmt Fujitsu den Betrieb und das Management, die Weiterentwicklung, das Anforderungsmanagement sowie die Multi-Provider-Integration.

Ergebnisse

- Stärkung der IT-Organisation der RheinEnergie
- Modernisierung der ServiceNow-Plattform sowie der Prozesse
- Erhöhung der Nutzerakzeptanz und Ausbau zur führenden Plattform

„Fujitsu überzeugt durch eine hohe Beratungs- und ServiceNow-Kompetenz und ein außergewöhnliches Engagement der Mitarbeitenden.“

Björn Friedrich, Abteilungsleiter IT Operations & Service Integration bei der RheinEnergie

Branche: **Energie** Mitarbeitende: **3000**
Land: **Deutschland**
Webseite: **rheinenergie.com**

Der Kunde

Die RheinEnergie ist ein bundesweit aktiver Energiedienstleister mit Sitz in Köln. Auch für die Zukunft ist sie gut aufgestellt: Neben Energie und Trinkwasser bietet das Unternehmen zahlreiche Energielösungen für Privatpersonen, Gewerbe und Industrie. Mit rund fünf Mrd. Euro Umsatz hat sich RheinEnergie sicher im deutschen Energiemarkt positioniert und bleibt dabei dennoch den Unternehmen und Menschen in der rheinischen Region eng verbunden.



27 %

Steigerung der
ServiceNow-Requests
seit der Betreuung durch
Fujitsu

Strategisch die Zukunft gestalten

Um sich strategisch besser auf die Zukunft des digitalisierten Energiemarktes konzentrieren zu können und eine stabile Kostenstruktur aufzubauen, suchte RheinEnergie einen kompetenten Servicepartner für seine ServiceNow-Plattform.

„Mit einem externen Dienstleister wollten wir uns neben der fachlichen Kompetenz auch eine Kostenstabilisierung ins Haus holen“, erläutert Björn Friedrich, Abteilungsleiter IT-Operations & Service Integration bei der RheinEnergie, die Zielsetzung.

Ausgeschrieben wurde in vier Losen: Los 1 beinhaltet den Betrieb und das Management von vier ServiceNow-Umgebungen, inklusive Wartung, Incident Management, Change- und Problem-Management, CMDB-Pflege und -Kontrolle. Los 2 umfasst das Anforderungsmanagement – also die Evaluierung, Bearbeitung und Durchführung von Change Requests. Das dritte Los fokussiert auf die Weiterentwicklung der Plattform. Spannend wird es in Los 4: Ziel ist es, sukzessive eine Multi-Provider-Landschaft aufzubauen und möglichst viele Drittanbieter und Partner mit ServiceNow zu integrieren.

Das große Los für Fujitsu

„Fujitsu ist uns während der Ausschreibung auf Augenhöhe begegnet. Wir haben schnell festgestellt, dass wir das gleiche IT-Verständnis haben und eine Sprache sprechen“, erinnert sich Friedrich. „Die Entscheidung, alle vier Lose an diesen Partner zu vergeben, fiel daher nicht schwer.“

Für einen ausfallsicheren und performanten Betrieb von ServiceNow hat Fujitsu einen Implementierungsprozess eingeführt, der die Instanzen ständig optimiert. So ist sichergestellt, dass die mittlerweile rund 10.000 Anwender*innen unterbrechungsfrei mit der Plattform agieren können. Darüber hinaus hat Fujitsu gemeinsam mit RheinEnergie sukzessive das Anforderungsmanagement verbessert: Change Requests lassen sich bequem aus dem Serviceportal öffnen, identifizieren, auswerten und anschließend in einen Freigabeprozess einspeisen. Dabei hat Fujitsu durch Beratung und Best Practices für ein besseres Verständnis der Plattform bei den Nutzer*innen gesorgt. Innerhalb kurzer Zeit ist es auch gelungen, über eine Echtzeit-REST-Schnittstelle den ersten externen Dienstleister mit ServiceNow zu integrieren. Dafür war es insgesamt erforderlich, die ITSM-Prozesse zu verbessern und neu zu strukturieren. Durch eine ganzheitliche Prozessberatung sowie ein tiefes Verständnis der technischen Machbarkeit in ServiceNow, verfügbare Entwicklungsressourcen sowie ein optimales Projektmanagement konnte Fujitsu in relativ kurzer Zeit eine deutliche Verbesserung der Reaktions- und Implementierungszeiten sowie eine hohe Akzeptanz auch bei neuen Nutzergruppen erreichen.

„Neben der Kompetenz in Sachen ServiceNow fällt uns besonders positiv das außergewöhnlich hohe Engagement der Fujitsu Mitarbeitenden auf“, lobt Friedrich die partnerschaftliche Zusammenarbeit. „Fujitsu hat uns nicht nur geholfen, ServiceNow zum führenden System zu machen, sondern uns viele Innovationen aufgezeigt. Der Mehrwert ist für uns an mehreren Stellen spürbar, nicht nur in der Kostenstabilität“, freut sich Björn Friedrich.

Fujitsu

cic@ts.fujitsu.com

© Fujitsu 2022. Alle Rechte vorbehalten. Fujitsu und das Fujitsu-Logo sind Marken von Fujitsu Limited und in vielen Ländern weltweit eingetragen. Andere hier erwähnte Produkt-, Service- und Firmennamen können Marken von Fujitsu oder anderen Unternehmen sein. Dieses Dokument ist zum Zeitpunkt der Erstveröffentlichung aktuell und kann von Fujitsu ohne Vorankündigung geändert werden. Es wird nur zu Informationszwecken zur Verfügung gestellt und Fujitsu übernimmt keine Haftung im Zusammenhang mit seiner Verwendung. Juli 2022.