




	KUNDE	IT Dienstleister eines regionalen Strom,- Gas- und Wasser-Lieferanten
	BRANCHE	Versorgung
	BEREICH	IT Tocher
	PROJEKT	ITIL-Zertifizierung
	THEMA	Human Ressource Management, Prince 2, IT-Strategie, IT Governance
	DAUER	68 Personentage

DER KUNDE

IT-Dienstleister für alle Unternehmen eines regionalen Strom,- Gas- und Wasser-Lieferanten.

DIE SITUATION

- Die vielfältigen Änderungen im Umfeld der Energieversorger, besonders durch regulierende Maßnahmen der Bundesnetzagentur, stellen die IT- Dienstleister immer wieder vor große Herausforderungen. Um hier beispielhaft eine sehr einschneidende Maßnahme zu nennen, sei auf die Trennung von Netzbetreibern und Stromversorgern hingewiesen.
- Dies hatte für die IT zur Folge, dass umfangreiche Änderungen von Prozessen und Tools, besonders bei ERP-Systemen erforderlich waren. Dazu waren Investitionen notwendig, die schnell im sechsstelligen Bereich lagen.
- Damit sich diese Investitionen besser rechnen, wollte die Organisation am Markt ERP-Services und andere IT-Dienstleistungen für mittelständische EVU anbieten. Dazu war es notwendig, transparente Prozesse zu schaffen, um den Kunden Dienstleistungen mit hoher Qualität und Transparenz zu moderaten Kosten anbieten zu können. Dies beinhaltete einerseits den effizienten Einsatz der Mitarbeiter, andererseits eine Zertifizierung der Prozesse nach der ISO 27001.

- „historisch gewachsene IT“, die erst vor kurzer Zeit als eigenständige Gesellschaft gegründet worden ist; die Vernetzung innerhalb des Unternehmens war noch entsprechend groß und der Dienstleistungsgedanke noch nicht entsprechend ausgeprägt.
- Prozesse waren zwar definiert, aber nicht allen bekannt und wurden meist nicht gelebt. Jeder Mitarbeiter konnte für alles verantwortlich sein, auch wenn es in einigen Bereichen, wie z.B. im Change Management Arbeitsteilung gab.
- Im Einsatz war ein völlig veraltetes Tickettool, das mit dem vorhandenen internen Know How nicht angepasst werden konnte.

DIE LEISTUNG BEI ACUROC

- Definition von IT-Services und Zielgruppen
- Entwicklung einer mittel- und langfristigen IT-Strategie
- Definition einer Umsetzungs-Roadmap
- Analyse der IT-Architektur und Definition einer Ziel-IT-Architektur
- Definition einer Lieferantenstrategie inkl. Sourcing, Outsourcing und Outtasking
- Definition von Prozessen, Rollen und Verantwortlichkeiten
- Unterstützung ITSM-Tool-Auswahl
- Einführung typischer Service Operations Prozesse, Anforderungs- und Projektmanagement, Vertrieb, Angebotswesen, Faktura
- Unterstützung bei der Einführung von IT-Governance und IT-Compliance
- Einführung eines Qualitätssicherungsprozesses und eines aussagekräftigen Reportings
- Verbesserung und Standardisierung der Schätzverfahren für Projektaufträge

DAS ERGEBNIS

- Erfolgreiche Zertifizierung der eingeführten Prozesse nach 11 Monaten durch den TÜV Süd
- Aussagen über die realistischen Aufwende für die Erbringung von IT-Services sind möglich
- Das Unternehmen wird von seinen Kunden heute als professioneller Dienstleister bewertet und als Partner des Business gesehen, der bei IT-Unterstützungen und IT Beratungen der erste Ansprechpartner ist
- So wurden in den vergangenen Jahren gemeinsam Businesslösungen entwickelt, die durch veränderte Marktsituationen entstanden sind. Hier ist des Erneuerbare Energien Gesetz (EEG) mit der Förderung der Solar- und Windkraftnutzung zu nennen, was dafür verantwortlich ist, dass sich die Zahl an Partnern und Lieferanten von einigen Dutzend auf einige Tausend entwickelt hat.
- Durch eine gute Abstimmung der IT mit dem Business und eine optimale Nutzung der vorhandenen Ressourcen konnten auch diese Aufgaben bewältigt werden.

WARUM MIT ACUROC?

- Wir unterstützen seit mehr als 20 Jahren IT Organisationen, auch aus eher „bewahrenden“ Branchen (Energieversorger, Ministerien, Behörden etc.) bei der Neuorganisation und – ausrichtung ihrer IT hoch erfolgreich, da wir
- das erforderliche, die Änderungen begleitende Change Management hoch erfolgreich und effizient in unsere Projekte einfließen lassen
- ITIL Implementierungen bedingen immer auch starke Änderungen für die betroffenen Mitarbeiter, die wir von vorn herein aufzeigen und so unterstützen dass das Management und die Menschen „mitgenommen“ werden
- Unser hoher Fokus auf die Begleitung der von den Änderungen betroffenen Manager und Mitarbeiter reduziert für Sie die Risiken eines weniger erfolgreichen Projektes deutlich und erhöht den Nutzen der Umsetzung extrem