

REFERENZ

Uniper

Uniper setzt auf Full-Service-Dienstleistungen von IT-HAUS



Uniper ist ein führendes internationales Energieunternehmen und mit rund 11.500 Mitarbeitern in mehr als 40 Ländern aktiv. Mit rund 34 Gigawatt installierter Erzeugungskapazität gehört Uniper zu den größten Stromerzeugern weltweit. Unipers Kernaktivitäten umfassen sowohl die Stromerzeugung in Europa und Russland als auch den globalen Energiehandel sowie ein breites Gasportfolio, das Uniper zu einem der führenden Gasunternehmen in Europa macht. Uniper verkaufte im letzten Jahr ein Gasvolumen von 220 bcm. Das Unternehmen hat seinen Sitz in Düsseldorf und ist derzeit das drittgrößte börsennotierte deutsche Energieversorgungsunternehmen. Im Rahmen ihrer neuen Strategie strebt Uniper an, in Europa bis 2035 CO₂-neutral zu werden.

» www.uniper.energy

Mehrwerte für den Kunden

- › Termingerechte, schnelle und zuverlässige Umsetzung
- › Hohe Userakzeptanz und minimale Unterbrechung durch garantierte SLAs
- › Geringer Aufwand für den Einkauf und schlanke Prozesse dank elektronischer Anbindung und Automatisierung
- › Administrationsaufwand für den Software-Load entfällt
- › Geringer Verwaltungsaufwand durch monatliche Sammelrechnung

Management Summary

Die Uniper verfügt heute über ein modernes IT-Beschaffungsmanagement, das den stetig wachsenden Aufgaben und Herausforderungen des Unternehmens gerecht wird. Kommt etwa ein neuer Kollege an Bord, werden automatisch IT-Leistungen wie das Einrichten eines neuen Arbeitsplatzes auf den Weg gebracht. Der neue Mitarbeiter wird im System angelegt, notwendige Ressourcen wie Telefon, PC oder Drucker ihm zugewiesen, die E-Mail-Adresse eingerichtet und Rechte vergeben – während IT-HAUS zuverlässig für die termingerechte Anlieferung der benötigten Hardware an jeden gewünschten Standort sorgt. Dank Kooperationen mit Mehrwertlogistikern in ganz Europa genügt zudem ein Anruf und IT-HAUS entsorgt anschließend das komplette Verpackungsmaterial.

Knapp 10.000 Endgeräte in sieben europäischen Ländern, und das Ganze möglichst „Next Business Day“ - mit diesen und weiteren Anforderungen begab sich der Energieversorger Uniper auf die Suche nach einem geeigneten Hardwarelieferanten. Gemeinsam mit dem Hersteller Dell präsentierte IT-HAUS den Verantwortlichen ein automatisiertes Servicekonzept, das von der bedarfsgerechten Lieferung über Reparatur- und Wartungsleistungen bis hin zur Entsorgung von Verpackungsmaterial und der Rückführung der Altgeräte den Ansprüchen des Kunden voll und ganz gerecht wurde.

Ausgangssituation

Die Uniper SE ist eine börsennotierte Gesellschaft, die 2016 durch Abspaltung der Energieerzeugungssparten Wasser, Kohle und Gas der Eon SE entstanden ist. In der Uniper-Gruppe, die die Uniper SE und ihre Tochtergesellschaften umfasst, werden die konventionelle Energieerzeugung der Eon, der globale Energiehandel (insbesondere die Vermarktung von Strom und Gas) und die Stromerzeugung in Russland sowie die Energiespeicherung gebündelt. Infolge der Abspaltung wurde die Uniper IT GmbH als interner IT-Dienstleister der Unternehmensgruppe damit betraut, deren IT-Landschaft sukzessive von Eon zu lösen und eine eigenständige Infrastruktur aufzubauen. Um einen geeigneten Partner für die Lieferung von Client-Hardware, bestehend aus Desktop-PCs, Laptops, High-End Workstations und 2-in-1-Geräten zu finden, suchten die Verantwortlichen das Gespräch mit gezielt vorselektierten Anbietern wie der IT-HAUS GmbH.

Anforderung und Ziele

Gegenstand eines Request for Proposal (RfP) der Uniper war neben der Lieferung von Hardware und Zubehör an verschiedene Standorte in Deutschland, Belgien, Frankreich, Ungarn, den Niederlanden, Schweden und dem Vereinigten Königreich auch der Support der Geräte. Der Kunde strebte ein zentrales, schlankes und automatisiertes Self-Service-Konzept an, auf das mittelfristig weitere Länder, auch außerhalb der EU, zugreifen können. Konkret sollten diese Leistungen den gesamten Lebenszyklus der Geräte umfassen: von der bedarfsgerechten Lieferung über Re-

paratur- und Wartungsleistungen bis hin zur Entsorgung von Verpackungsmaterial und der Rückführung der Altgeräte. Als besondere Herausforderung erwiesen sich dabei die SLA-Anforderungen: Sowohl die Anlieferung der Neugeräte vor Ort als auch deren Wiederherstellung im Störfall sollten innerhalb eines Werktages (Next Business Day) erfolgen. Insgesamt gilt es knapp 10.000 Endgeräte über einen 3-jährigen Gerätezyklus auszutauschen: sei es über Einzelabrufe oder sogenannte Massenrollouts – je nach Auslaufen bestehender Leasingverträge. Dabei sollte ein maximaler Liefer-SLA von 10 Tagen eingehalten werden.

Dabei wurde erstmals ein cloudorientierter Ansatz verfolgt: Über das neuartige Windows-10-Deployment-Feature AutoPilot sollten die Geräte bereits vorab via Cloud registriert werden, um die Bereitstellung der Geräte zu vereinfachen. Zudem nutzte Uniper bereits unternehmensweit das IT-Service-Management-Tool ServiceNow, um Workflows zu automatisieren. Hier wünschte sich der Kunde integrierte Prozesse insbesondere für das Beschaffungs-, Asset und Incident Management.

Gemeinsam mit dem Hersteller Dell präsentierte IT-HAUS den Verantwortlichen ein kosteneffizientes Servicekonzept, das als einziges den Anforderungen des Kunden voll und ganz gerecht wurde und konnte sich schließlich im Rahmen eines anspruchsvollen Bieterverfahrens gegen seine Mitbewerber durchsetzen.

Lösung

Nach erfolgreicher Teststellung konnten im ersten Step bereits 3.500 Geräte termingerecht an die vereinbarten europäischen Standorte ausgerollt werden.

Gemäß Kundenwunsch setzt sich der Warenkorb aus sechs verschiedenen Geräteklassen zusammen. So gibt es neben einem Standard-Office-Laptop auch ein kleineres, leichteres Travel-Gerät speziell für die Mitarbeiter im Außendienst. Die Flexibilität eines schlanken Tablet-PCs und die Speicherkapazität und Leistung eines Notebooks vereinen die 2-in-1-Convertibles von Dell, während die Desktop-PCs des Herstellers mit zwei platzsparenden Formfaktoren – Micro und Small Form Factor - an die Arbeitsbedingungen der Inhouse-Benutzer angepasst sind. Maximale Performance bietet eine High-End-Workstation den Energiehändlern im Unternehmen, die mit Echtzeitkursen arbeiten und deshalb auf eine hohe Rechenleistung angewiesen sind.

Anstatt die Neugeräte im IT-HAUS Staging Center betanken zu lassen, nutzt der Kunde ein AutoPilot genanntes Feature für Windows 10. Dies erleichtert die Einrichtung von Arbeitsplatzrechnern deutlich: Statt die Rechner wie bislang üblich von einem Systemadministrator einrichten zu lassen, geschieht dies über den AutoPilot Deployment-Dienst in der Cloud vollautomatisch und ortsunabhängig. Auch lassen sich die Geräte nach Anmeldung bei diesem Dienst mit nur wenigen Klicks entsprechend der IT-Richtlinien des Unternehmens anpassen. Dazu meldet sich der Endnutzer mit Firmen-Mail-Adres-

se und Passwort bei Microsofts Cloud-Dienst Azure Active Directory (AD) an. Sobald das Gerät über eine Hardware-ID als zugehörig erkannt wird, passt die Verwaltungssoftware Microsoft Store for Business anschließend alle IT-Richtlinien, Systemeinstellungen und App-Konfigurationen des Rechners automatisch aus der Ferne an. Das bislang übliche Windows Deployment, bei dem mit Treibern und Einstellungen angepasste ISO-Images oder WIM-Installationsdateien zum Einsatz kamen, entfällt. Voraussetzung hierfür ist, dass die Geräte für die Organisation registriert sind. Dazu muss zunächst deren Hardware-ID abgerufen und registriert werden. Als zertifizierter Dell Partner hat IT-HAUS mit dem Hersteller vereinbart, dass dieser die erforderlichen Informationen für den Kunden bereitstellt und an dessen Verwaltungskonsole meldet.

Dies macht sich der Kunde auch im Servicefall zunutze: Sobald ein Hardwaredefekt im Ticketsystem gemeldet wurde, liefert IT-HAUS ein baugleiches Neugerät aus. Der User muss dieses lediglich starten und sich mit seinen Benutzerdaten anmelden. Die Softwarebetankung erfolgt vollautomatisch über die Cloud, sodass der Nutzer seine Arbeit unmittelbar wiederaufnehmen kann - das defekte Gerät wiederum wird in der Verpackung des neuen Rechners retourniert.

Um die vereinbarten Liefer- bzw. Wiederherstellungszeiten zu gewährleisten, hält IT-HAUS kontinuierlich einen gewissen Bestand - im Rahmen einer Lagerbevorratung - an Austauschgeräten für alle länderspezifischen Ausführungen (Swap-Pool) vor. Geht eine Ausfallmeldung bzw. eine Bestellung bis 15

Uhr in Föhren ein, sorgt der Expressversand des Logistikpartners DPD in der Regel für die Zustellung des Neu- oder Ersatzgeräts im Laufe des nächsten Werktags - und dies europaweit.

Anstatt sie per Telefon oder E-Mail aufzugeben, nutzt die Uniper das ServiceNow Portal, um Bestellungen automatisiert an das Warenwirtschaftssystem der IT-HAUS GmbH zu senden. Via ServiceNow erhält der Kunde zudem tagesaktuelle Meldungen über den Status der jeweiligen Bestellung - von „eingegangen“ über „verschickt“ und „geliefert“ bis hin zu „abgeschlossen“. Dazu wurde das SAP-System der Uniper per elektronischer Schnittstelle an die IT-HAUS Warenwirtschaft angebunden.

Gleiches gilt auch für das Incident Management: So wird jede Ticketeröffnung sowie die detaillierten Status der offenen und geschlossenen Incidents vollautomatisch über die ServiceNow Konsole an das IT-HAUS-System gemeldet.

Hardware

- Dell Latitude 5590 15-Zoll-Notebook
- Dell Latitude 7490 14-Zoll-Notebook
- Dell Latitude 5490 14-Zoll-Notebook
- Dell Latitude 7390 13-Zoll-Notebook
- Dell Latitude 5414 14-Zoll-Notebook
- Dell Latitude 5290 2-in-1
- Dell Latitude 7390 Convertible 2-in-1
- Dell XPS 13 Convertible 2-in-1
- Dell Optiplex 3050 MT Desktop Mini Tower
- Dell Optiplex 3050 SFF Desktop Small Form Factor
- Dell Optiplex 3050 Micro Desktop Micro
- Dell Precision 5820 High-End Workstation

Ihre Ansprechpartner der IT-HAUS GmbH:



Dennis Jacobi

Sales Lead Global Workplace Solutions

Fon: +49 60529208-302

Mobil: +49 15254541308

E-Mail: djacobi@it-haus.com