



RheinEnergie AG

Erfolgreiche ServiceNow- Strategie



Mit Fujitsu hat die RheinEnergie AG einen strategischen Partner für ServiceNow gewonnen. Durch seine Beratungskompetenz, ServiceNow-Expertise und sein hohes persönliches Engagement konnte Fujitsu sowohl die Ausschreibung gewinnen als auch das Vertrauen der RheinEnergie.

Herausforderung

Um im digitalisierten Energiemarkt wettbewerbsfähiger zu sein, benötigte die RheinEnergie AG einen Partner für den Betrieb und die strategische Weiterentwicklung ihrer ServiceNow-Plattform.

Lösung

Fujitsu fungiert als Managed Service Provider für ServiceNow und ist verantwortlich für Betrieb und Management, Weiterentwicklung, Anforderungsmanagement und die Integration mehrerer Anbieter.

Ergebnisse

- Stärkung der IT-Organisation der RheinEnergie AG
- Modernisierung der ServiceNow-Plattform und ihrer Prozesse
- Steigerung der Akzeptanz bei den Nutzern und Ausbau zur führenden Plattform.

„Fujitsu überzeugt durch seine hohe Beratungs- und ServiceNow-Expertise sowie das außergewöhnliche Engagement seiner Mitarbeiter.“

Björn Friedrich, Leiter IT Operations & Service Integration bei RheinEnergie

Branche: Mitarbeitende:
Energie 3000

Standort:
Deutschland

Website:
[rheinenergie.com](https://www.rheinenergie.com)

Über den Kunden

Die RheinEnergie AG mit Sitz in Köln ist ein in ganz Deutschland tätiger Energieversorger. Neben Energie und Trinkwasser bietet das Unternehmen zahlreiche Energielösungen für Privatpersonen, Gewerbe und Industrie. Mit einem Umsatz von rund fünf Milliarden Euro hat sich RheinEnergie im deutschen Energiemarkt fest etabliert und gleichzeitig die engen Beziehungen zu Unternehmen und Menschen in der Region Rheinland beibehalten.



27%

iger Anstieg der
ServiceNow-Anfragen seit
Beginn der Unterstützung
durch Fujitsu

Strategische Zukunftsgestaltung

Um den strategischen Fokus auf die Zukunft des digitalisierten Energiemarktes zu verbessern und eine stabile Kostenstruktur zu etablieren, suchte RheinEnergie einen kompetenten Servicepartner für ihre ServiceNow-Plattform. „Durch die Beauftragung eines externen Dienstleisters wollten wir sowohl technisches Know-how als auch Kostenstabilität erreichen“, erklärt Björn Friedrich, Leiter IT Operations & Service Integration bei RheinEnergie. Die Ausschreibung gliederte sich in vier Lose: Los 1 umfasste den Betrieb und das Management von vier ServiceNow-Umgebungen, einschließlich Wartung, Incident Management, Change- und Problemmanagement sowie CMDB-Wartung und -Steuerung. Los 2 bestand aus dem Anforderungsmanagement – d. h. der Bewertung, Bearbeitung und Umsetzung von Änderungsanträgen. Los 3 konzentrierte sich auf die Weiterentwicklung der Plattform. Spannend wird es bei Los 4: Ziel ist der schrittweise Aufbau einer Multi-Provider-Landschaft und die Integration möglichst vieler Drittanbieter und Partner mit ServiceNow.

Eine klare Entscheidung für Fujitsu

„Fujitsu hat uns im Ausschreibungsprozess als gleichberechtigten Partner behandelt. Wir haben schnell gemerkt, dass wir die gleiche IT-Vorstellung haben und dieselbe Sprache sprechen“, erinnert sich Friedrich. „Daher war die Entscheidung, alle vier Lose an diesen Partner zu vergeben, nicht schwer.“ Um den ausfallsicheren und performanten Betrieb von ServiceNow zu gewährleisten, hat Fujitsu einen Implementierungsprozess eingeführt, der die Instanzen kontinuierlich optimiert. So wird sichergestellt, dass die rund 10.000 Nutzer ohne Unterbrechung mit der Plattform interagieren können. Darüber hinaus hat Fujitsu gemeinsam mit RheinEnergie das Anforderungsmanagement schrittweise verbessert: Änderungsanträge können bequem über das Serviceportal eröffnet, dann identifiziert, bewertet und schließlich in einen Release-Prozess geleitet werden. Durch Beratungsleistungen und Best Practices hat Fujitsu die Plattform für die Nutzer verständlicher gestaltet. Innerhalb kurzer Zeit konnte auch der erste externe Dienstleister über eine Echtzeit-REST-Schnittstelle mit ServiceNow integriert werden. Dies erforderte eine umfassende Verbesserung und Restrukturierung der ITSM-Prozesse. Dank umfassender Prozessberatung, tiefem Verständnis der technischen Machbarkeit in ServiceNow, verfügbaren Entwicklungsressourcen sowie optimalem Projektmanagement konnte Fujitsu innerhalb relativ kurzer Zeit eine deutliche Verbesserung der Reaktions- und Implementierungszeiten und eine hohe Akzeptanz – auch bei neuen Nutzergruppen – erreichen. „Neben der ServiceNow-Expertise hat uns das außergewöhnlich hohe Engagement der Fujitsu-Mitarbeiter besonders beeindruckt“, lobt Friedrich die partnerschaftliche Zusammenarbeit. „Fujitsu hat uns nicht nur dabei geholfen, ServiceNow zum Leitsystem zu machen, sondern uns auch zahlreiche Innovationen aufgezeigt. Den Mehrwert haben wir in vielen Bereichen festgestellt, nicht nur in Bezug auf die Kostenstabilität“, freut sich Björn Friedrich.