



Energieerhaltung für die IT von SEWAG/IDG Safety first in kurzer Frist

Die Südwestfalen Energie und Wasser AG – kurz SEWAG – ist der regionale Energieverbund der Mark-E Aktiengesellschaft, der Stadtwerke Lüdenscheid GmbH und der SEWAG Netze GmbH im südlichen Nordrhein-Westfalen. Sitz der Gesellschaft ist Hagen. Als Tochterunternehmen der Mark-E übernahm die IT-Dienstleistungsgesellschaft IDG im Rahmen der Kooperation in der SEWAG Gruppe im Jahr 2007 die Betreuung der gesamten IT-Infrastruktur des Energieverbunds. Mit den durch die Kooperation gewachsenen Aufgaben der SEWAG Gruppe stiegen auch die Ansprüche an die Sicherheit der IT. Weiterhin schuf die Kooperation eine ganz neue Lizenzsituation. Es mussten Lizenzen aller Hersteller gesichtet, inventarisiert, übertragen und die Compliance ermittelt werden. Dafür war in Hagen eine spezielle Energie gefragt: der PC-WARE Premium Helpdesk Support.

Support sofort. Auch nachts um zwei.

Die IDG selbst war bereits vor der Gründung der SEWAG Gruppe Kunde von PC-WARE. Seit 2004 verfügt der Hagener IT-Dienstleister über einen MultiVendor Helpdesk-Vertrag. In einer heterogenen Infrastruktur wie bei der IDG liegen die Vorteile auf der Hand: Bei Bedarf steht in Form des Technical Account Manager (TAM) immer ein dezidiertes und qualifizierter Ansprechpartner zur Verfügung. 24 Stunden an jedem Tag des Jahres. Eine Reaktion innerhalb von 60 Minuten wird bei kritischen Problemen garantiert. Der Second Level Support für kundenspezifische Lösungen erfolgt durch den MultiVendor Helpdesk – mit direktem Zugriff auf Spezialisten der führenden Hersteller wie Citrix, Microsoft, VMware, Novell, TrendMicro etc.

Ein TAM statt viel Tammtamm

Im Ernstfall hilft der IDG eine Nummer, ein Anruf, ein Profi – der alles koordiniert. Der Premium Helpdesk Support von PC-WARE ermöglicht den flexiblen Abruf von Leistungen über den TAM. Damit wurden in Hagen nicht nur Supportanfragen erfüllt, sondern darüber hinaus u. a. Netzwerkanalysen, Expertisen, Migrationsunterstützungen und Schulungen durchgeführt. Zudem sind auch Vor-Ort-Einsätze direkt von Herstellern abgedeckt. Neben Support-Services konnte ein ebenso großes wie drängendes Projekt realisiert werden: im Zuge der Kooperation in der SEWAG stand die IDG in der Pflicht, Rechtssicherheit und Transparenz bei der aktuellen Lizenzsituation sicherzustellen.

„In der Energieversorgung geht Sicherheit über alles. Diese Sicherheit beruht heute zu einem wesentlichen Teil auf der Qualität der IT-Prozesse. Für unsere Kunden sind wir der Ansprechpartner, wenn's um Strom, Gas und Wasser geht. Genau so wollten auch wir nur einen Ansprechpartner für den kompletten Support unserer IT. Schnell, kompetent und mit herstellerübergreifendem Service. PC-WARE gibt uns diese Gewissheit – und das gute Gefühl, immer den Draht zur richtigen Lösung zu haben.“

Ulrich Herz, Abteilungsleiter IT der SEWAG-Gruppe





Rollen für die SEWAG Steine aus dem Weg: Oliver Klemm, Mike Richter, Thomas Göbel und Jens Altmann (v.l.n.r.) von PC-WARE.

PC-WARE sorgt für eine messbare Reduzierung des internen Verwaltungsaufwandes und Sicherheit auf höchstem Niveau. Der Technical Account Manager von PC-WARE ist für den Support diverser Hersteller auf allen Service Levels zuverlässiger Ansprechpartner.

Eine Kooperation – viele Fragen

Was für Lizenzen und welchen Support?

Durch die Kooperation der Vertriebsgesellschaften Mark-E und Stadtwerke Lüdenschied unter dem Dach der SEWAG stand die IDG vor der Herausforderung, die erbrachten IT-Dienstleistungen verbrauchsorientiert an die einzelnen Bereiche zu verrechnen. Voraussetzung dafür ist eine Bewertung und Inventarisierung des IT-Vermögens der SEWAG Gruppe. Verständlicher Wunsch der IDG war es, bei dieser Bestandsaufnahme das Kerngeschäft ohne große Störungen weiterführen zu können. Die Mitarbeiter sollten sich nicht mit komplexen Lizenzverträgen und -bedingungen im Detail auseinandersetzen müssen. Warum auch? Dafür gibt es den Service von PC-WARE.

Erst Helpdesk, dann SAM

Nach den positiven Erfahrungen mit dem Helpdesk-Vertrag griff die IDG beim Thema Software Asset Management (SAM) auf den Service von PC-WARE zurück. SAM sorgt nicht nur für korrekte Lizenzierungen, sondern ermöglicht ebenfalls die dynamische Optimierung der Softwarenutzung. Zur Verifizierung aller Lizenzen der IDG brachte PC-WARE in Zusammenarbeit mit „enteo“ ein Tool für die Inventarisierung zum Einsatz. Dabei wurde eine Schnittstelle zwischen „enteo Licence Manager“ und der IDG-Lizenzdatenbank mit dynamischen Lizenzreports entwickelt. Einen Sonderfall bildete die Betrachtung der Oracle-Infrastruktur. Zur Ermittlung des Lizenzbedarfs war es notwendig, den gesamten Datenfluss der Oracle-Landschaft zu analysieren, da eine technische Auswertung nicht möglich ist. Das

Ziel aller Maßnahmen war die Herstellung des Compliance Status bei gleichzeitiger Optimierung und Dokumentierung der IT-Infrastruktur – aus technischer wie kaufmännischer Sicht. Was wird wie und wann von wem tatsächlich genutzt? Antworten auf diese Fragen sind von finanziellem Vorteil und sichern zudem bessere Verhandlungspositionen mit den Softwareherstellern. In Verbindung mit Schulungen der IDG-Mitarbeiter im Lizenzrecht wurde eine Basis für die eigenständige Weiterführung des Lizenzmanagements der gesamten SEWAG Gruppe geschaffen.

Klarheit, Wahrheit, Sicherheit...

... und das bezieht sich sowohl auf den Helpdesk von PC-WARE, als auch auf die Ergebnisse des SAM Compliance Checks. In beiden Fällen ergab sich für die IDG eine messbare Reduzierung des internen Verwaltungsaufwandes. Die Leistungen von PC-WARE sichern den Betrieb der IT auf höchstem Niveau: von der Soforthilfe durch persönliche Ansprechpartner bis zu Support auf allen Service Levels durch Spezialisten von PC-WARE und Herstellern. Durch die enge Zusammenarbeit zwischen den Bereichen Helpdesk und Software Asset Management der PC-WARE war es möglich, die IDG bei den Themen korrekte Lizenzierung, Rechtssicherheit, belegbare Transparenz und der richtigen Lösung für den „Ernstfall“ zu unterstützen. So hilft PC-WARE der IDG dabei, das IT-Rückgrat der SEWAG Energieversorgung in Südwestfalen täglich noch stärker zu machen.

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner

N
PartnerNet®
PLATINUM
PARTNER
Novell®

TREND MICRO
AffinityONE Partner

CITRIX partner
Authorized
Support Center

vmware premier
PARTNER

ORACLE CERTIFIED ADVANTAGE
PARTNER

BRANCHE
IT-Dienstleister /
Energieversorger

LÖSUNG
Premium Support /
MultiVendor Helpdesk,
SAM Compliance Projekt,
Lizenzberatung, Oracle
Transparenz Projekt