

Wir sind dann mal umgezogen

Auslagerung des Rechenzentrums bei Eneregio

Gesetzesänderungen und Regulierungsvorgaben führen nicht nur dazu, dass Geschäftsprozesse in den Energieunternehmen immer komplexer werden. Auch die Anforderungen an die IT-Werkzeuge und an die IT-Infrastruktur nehmen zu. Das stellt vor allem kleinere Versorger vor große Herausforderungen, denn hier müssen sich Mitarbeiter oft nebenher mit um die IT kümmern, obwohl sie eigentlich ganz andere Aufgaben haben. Eine sinnvolle Alternative ist der Umzug der IT in ein externes Rechenzentrum. Auf diese Weise können derartige Probleme durchaus kurzfristig gelöst werden, wie das Beispiel Eneregio GmbH zeigt.

Das Unternehmen entstand im Jahr 2000 als Nachfolger der Gemeindewerke Muggensturm und agiert heute als gemeinsames Energiewerk der badischen Gemeinden Muggensturm, Oberndorf und Kuppenheim. Mit 9000 Netz- und 4000 Vertriebskunden beim Strom, 8000 Wasser- und 200 Gaskunden gehört es zu den kleineren Unternehmen. Mit seinen 24 Mitarbeitern im Innen- und Außendienst kümmert sich Eneregio um das Funktionieren der Netze, es ist aber auch im Stromvertrieb aktiv. Eine eigene IT-Abteilung existiert nicht, die Aufgaben wurden vom Kundenservice

Abrechnung mit übernommen. Das hatte Folgen: »In den Jahren 2010 und 2011 hatten wir ausgesprochene Probleme mit unserer IT. Aufgrund der fehlenden personellen Ressourcen wurden Basisaufgaben wie regelmäßige Backups oder das Einspielen von Patches und Updates vernachlässigt. Und es kam immer wieder zu Störungen und Fehlern«, berichtet *Jochen Mühl*, kaufmännischer Leiter der Eneregio.

Auch der Lieferant der Software, die Wilken GmbH, konnte diese Lücken nicht ausgleichen. Denn die zahlreichen Änderungen und Neuerungen, die in dieser Zeit durch die Vorgaben der Bundesnetzagentur in die Software eingebaut und beim Kunden implementiert werden mussten, führten wie bei vielen anderen Softwareherstellern auch zu einem permanenten Personalengpass, unter dem die Servicekapazitäten entsprechend litten. Die Folge: Es kam zu Fehlern, weil die Prozesse nicht liefen oder Daten ohne ausreichende Prüfung einfach übernommen wurden.

Anfang 2012 stellte sich das Unternehmen – gerade einmal zwei Jahre nach Einführung der Software von Wilken – deswegen die Grundsatzfrage, wie es mit der Abrechnungs- und ERP-Software weitergehen sollte. Nachdem alle Alternativen geprüft worden waren, entschloss sich Eneregio im Sommer 2012 für eine Aufrüstung des bestehenden Systems von Wilken und für eine gleichzeitige Auslagerung in das Wilken-Rechenzentrum – auf Basis eines langfristigen Vertrags. »Das hatte für uns den Vorteil, dass wir die komplette Verantwortung für alltägliche Routinen wie die Datensicherung, die Administration der

Systeme oder das Einspielen von Patches auf einen Schlag loswurden. Gleichzeitig mussten sich unsere Mitarbeiter nicht komplett umstellen und konnten mit der gewohnten Lösung weiterarbeiten«, berichtet *Benjamin Geiger*, Teamleiter Kundenservice und Abrechnung.

Tatsächlich wurden die Erwartungen, die Eneregio an das IT-Outsourcing geknüpft hatte, mehr als erfüllt. Der Umzug an sich konnte innerhalb von nicht einmal 24 h bewältigt werden. Lediglich einen Tag lang wurden die Systeme stillgelegt und schon am späten Freitagnachmittag wurden sie auf den neuen Servern hochgefahren. Anfängliche Probleme mit der gesicherten Verbindung via Virtual Private Network (VPN) wurden innerhalb kürzester Zeit gelöst. Damit blieb das zur Sicherheit eingeplante Wochenende frei. Auch die Vorbereitung hatte für die Anwender wenige Belastungen mit sich gebracht. Denn fast alle Vorarbeiten, die für den Umzug der Anwendungen und Daten nötig waren, konnten innerhalb von zwei Wochen abgeschlossen werden und wurden fast vollständig vom Wilken-Team umgesetzt.

In den kommenden Wochen und Monaten werden die Software auf den neuesten Versionsstand gehoben und schrittweise neue Module eingeführt. Dazu gehören ein Kunden-Informationscockpit ebenso wie Lösungen für das Einspeisemanagement. Parallel dazu können die bestehenden Prozesse entsprechend optimiert werden.

Der Umzug ins Wilken-Rechenzentrum hat die Mitarbeiter entlastet und den Geschäftsbetrieb stabilisiert. »Die Energiewirtschaft unterliegt einem sich weiter beschleunigenden Veränderungsprozess, so dass sich unsere Mitarbeiter voll auf das Kerngeschäft konzentrieren müssen. Für den Unternehmenserfolg ist ein starker Partner für die IT enorm wichtig. Der Schritt ins Wilken-Rechenzentrum war rückblickend gesehen der richtige«, beschreibt *J. Mühl* die gemachten Erfahrungen.

(41861)



Uwe Pagel,
Geschäftsführer,
Press'n/Relations
GmbH, Ulm.

presse@wilken.de

www.wilken.de