

Case Study

Täglicher Managed Service Support garantiert Stabilität zentraler Plattform für 250.000 Kund:innen



Ein nutzerfreundliches und störungsfreies Onlineportal ist der Dreh- und Angelpunkt für Kund:innen von Energieversorgern und die Basis für den Unternehmenserfolg. Um Qualität, Verfügbarkeit und Performance der Plattform jederzeit sicherzustellen, steht TIMETOACT der N-ERGIE als Managed Service Partner seit einem Jahr zur Seite. So bewältigt die Plattform auch hohe Auslastungen und ist immer auf dem neusten Sicherheitsstand.

Hohe Auslastungen und Performanceprobleme – ein Profi muss her!

Zählerstände aktualisieren, Abschläge anpassen oder Rechnungen herunterladen – das ist online für Privatkund:innen von Energieversorgern ganz einfach möglich. Doch nicht nur B2C-Kund:innen profitieren von solchen Plattformen, sondern auch Unternehmen nutzen sie für die Zusammenarbeit mit Energieversorgern.

Bei der N-ERGIE Aktiengesellschaft, einem regionalen Energieversorger mit Hauptsitz in Nürnberg, greifen aktuell 60.000 Firmenkund:innen und insgesamt 250.000 Menschen auf dieses Onlineportal zurück – Grund genug also, dass diese reibungslos funktionieren und hohen Auslastungen standhalten muss. Für den Betrieb der Plattform hat die N-ERGIE ein Zusammenspiel aus IBM WebSphere Application Server und HCL Portal im Einsatz. Ausfälle und Probleme dieser Produkte würden nicht nur zu einem angekratzten Image führen, sondern vor allem zu einer deutlich höheren Belastung der Call-Center.

Kernanforderung

Im Rahmen eines Managed Service Supports galt es, einen reibungslosen Betrieb der Plattform zu gewährleisten. Dies bedarf einer optimalen Betreuung der eingesetzten Software – sowohl in technischer als auch in wirtschaftlicher Hinsicht.

Managed Service Support garantiert reibungslosen Betrieb

Da die N-ERGIE keine eigenen Ressourcen hatte, um das Onlineportal intern zu betreiben, erfolgte eine europaweite Ausschreibung für das Projekt. Bei der Ausschreibung überzeugte schließlich das beste Angebot und TIMETOACT wurde mit einem Managed Service Support beauftragt.

„Wir haben aktuell eine besondere Situation in der Energiewirtschaft. Daher ist es wichtig, dass wir jederzeit die Stabilität und Sicherheit der Plattform gewährleisten können. Dazu brauchen wir einen Profi.“

Wolfgang Schütz, Gruppenleiter Portale und Plattformen, N-ERGIE

Kundenprofil:

Die N-ERGIE Aktiengesellschaft, Nürnberg, zählt zu den großen kommunalen Energieversorgern in Deutschland. Sie versorgt große Teile Mittelfrankens und angrenzende Gebiete mit Strom und Erdgas sowie die Stadt Nürnberg zusätzlich mit Wasser und Fernwärme. Die N-ERGIE ist dem Gemeinwohl verpflichtet und macht sich für eine regionale Energiewende stark.

N-ERGIE

Seit Juli 2022 steht TIMETOACT der N-ERGIE als Managed Service Partner zu Seite und ist für die technische Pflege und Stabilität der Plattform verantwortlich. Kernpunkte des Managed Services sind:

- Sicherstellung der Stabilität der Plattform bei steigenden Zahlen der Nutzer:innen und hohen Systemauslastungen
- Durchführung von Sicherheits-Updates und Sicherstellung der Compliance
- Optimierung des Kundenmonitoring-Systems
- Architektur- und Konzeptionsworkshops zum weiteren Ausbau bzw. Modernisierung und
- Optimierung der Plattform
- Regelmäßige System-Reviews
- Change Management für Änderungen und Deployments in der Infrastruktur
- Sicherstellung der Aktualität (Erfüllung von gesetzlichen Auflagen)
- Betreuung von HCL Connections für eine optimale interne Zusammenarbeit

Zur Meldung von Problemen und Bearbeitung von Service-Anfragen stellt TIMETOACT Jira Service Management zur Verfügung. So sichern die Expert:innen einen schnellen und reibungslosen Austausch. Ein entsprechendes Incident-Management definiert Reaktions- und Lösungszeiten bei Störfällen und ermöglicht so eine strukturierte Zusammenarbeit zwischen TIMETOACT und der N-ERGIE nach Prioritäten.

„Meistens antwortet das Team rund um Stefan Reusing innerhalb von fünf Minuten. Mit seinem umfangreichen Know-how ist TIMETOACT für uns der perfekte Partner.“

*Wolfgang Schütz,
Gruppenleiter Portale und Plattformen,
N-ERGIE*

Selbst am Wochenende sind die Expert:innen der TIMETOACT erreichbar und sorgen auch in Extremfällen für eine ausfallfreie Performance der Plattform. Das ist beispielsweise zum Jahreswechsel der Fall, wenn alle Kund:innen ihre Zählerstände aktualisieren oder wenn es aufgrund gesetzlicher Bestimmungen Preisanpassungen gibt.

Performance der Plattform übertrifft alle Erwartungen

„Die Plattform wird von den Expert:innen der TIMETOACT betreut als wäre es ihre eigene. Sie denken mit und hinterfragen. Auch das Zwischenmenschliche passt einfach.“

*Wolfgang Schütz
Gruppenleiter Portale und Plattformen
N-ERGIE*

Die Performance der Portalplattform liegt durch den Managed Service der TIMETOACT Expert:innen deutlich über dem geforderten Service-Level-Agreement – laut dem Serviebericht der letzten Monate sogar bei 100%. Unvorhergesehene Lastspitzen können abgedeckt und Security-Updates in den geforderten sehr kurzen Zeitintervallen eingespielt werden.

„Die Zusammenarbeit mit der N-ERGIE ist top, wir arbeiten auf einem absoluten Vertrauensverhältnis zusammen.“

*Stefan Reusing
Teamleiter Data Solutions
TIMETOACT*

Bis Juli 2025 unterstützt TIMETOACT den Energieversorger als Managed Service Partner mit einer optionalen Verlängerung. Aber nicht nur TIMETOACT arbeitet derzeit mit dem Energieversorger zusammen, sondern auch andere Tochterunternehmen und Abteilungen aus der TIMETOACT GROUP, wie Software Asset Management, Atlassian Beratung oder Performance Strategy.



Sprechen Sie mich gerne an!

Stefan Reusing
Teamleiter Data Solutions

+49 151 17166611
stefan.reusing@timetoact.de

www.timetoact-group.com