

Case Study

24/7 Support garantiert stabilen Betrieb des Intranets zur Vernetzung von 20.000 Mitarbeitenden

Ein stabiles Intranet gewinnt mit zunehmender Unternehmensgröße und Nutzungsintensität an Bedeutung – insbesondere, wenn sich täglich mehr als 20.000 Mitarbeitende darüber vernetzen und austauschen. RWE AG setzt für ein funktionsfähiges Intranet auf die Expertise der TIMETOACT. Die Expert*innen übernahmen im Herbst 2020 den Betrieb von HCL Connections und sorgen seitdem für ausfallsichere Stabilität der Plattform. Im Rahmen eines 24/7 Support-Vertrages steht die TIMETOACT dem Energiekonzern jederzeit zur Verfügung und sorgt neben dem Betrieb auch für eine kontinuierliche Weiterentwicklung des Intranets.

Notwendigkeit einer stabilen Plattform für effizientes Arbeiten

Viele Unternehmen greifen für den internen Kommunikationsfluss auf ein zentrales Intranet zurück, um den Mitarbeitenden relevante Informationen bereitzustellen. Für die RWE AG hat das Intranet eine besondere Bedeutung – denn täglich nutzen mehr als 20.000 Mitarbeitende des Energiekonzerns HCL Connections für einen gegenseitigen Austausch: Meldungen im Newsfeed, Arbeiten in Communities und Statusupdates von Projekten sind dabei die meistgenutzten Features, um sich unternehmensweit zu vernetzen. Umso wichtiger also, dass die Plattform jederzeit reibungslos läuft.

Besonders zu Stoßzeiten kam es jedoch häufig vor, dass die Plattform entweder sehr langsam lief oder teilweise ganz ausfiel. Dies machte das Arbeiten kaum erträglich und erforderte viel Geduld bei den Nutzer*innen. Vor allem aber gestaltete sich das Arbeiten als langsam und ineffizient. Hinzu kam, dass der bisherige Dienstleister seinen Support für HCL Connections zeitnah beenden wollte. RWE stand somit einerseits vor der Herausforderung, eine instabile Plattform zu betreiben, andererseits musste ein neuer Supportpartner gefunden werden, der dieses Problem löst und den Betrieb übernimmt.

Kundenprofil:

Die RWE AG ist ein weltweit führendes Unternehmen in den Erneuerbaren Energien. Mit klarem Wachstumskurs. Dabei agiert RWE dicht am Puls der Zeit und ist ein wichtiger Treiber des Wandels in das regenerative Zeitalter. Wandel gehört zur Geschichte von RWE. Er ist Voraussetzung, um zukunftsfähig zu bleiben. Durch Innovationen und Investitionen schafft die neue RWE die Basis für eine klimaneutrale Zukunft.

Die **Kernanforderung** bestand primär darin, den stabilen Betrieb von HCL Connections sicherzustellen. Dazu zählte die Verhinderung von Systemausfällen und das Einspielen aller relevanter Updates. Darüber hinaus sollte die Plattform kontinuierlich weiterentwickelt werden.

TIMETOACT Health-Check zur Lösung des Problems

Bereits 2019 gab es ein gemeinsames Projekt zwischen RWE und TIMETOACT, im Zuge dessen die Adressbücher der verschiedenen Gesellschaften in HCL Connections zusammengeführt wurden. Nach dieser erfolgreichen Zusammenarbeit entschied sich der Energiekonzern dafür erneut auf die Expertise der TIMETOACT zu setzen.

“*Da wir schon ein Projekt erfolgreich mit TIMETOACT umgesetzt hatten, lag der Schluss nahe, uns erneut für TIMETOACT zu entscheiden. Und ich bin sehr zufrieden mit der Zusammenarbeit.*”

Martin Herll

IT Operations & Incident Management, RWE



Im Oktober 2020 startete die Zusammenarbeit mit einer knapp zweimonatigen Transitionsphase. In dieser Phase waren sowohl der alte Dienstleister als auch die TIMETOACT aktiv, wobei TIMETOACT schrittweise den Betrieb übernahm und erste Supporttickets bearbeitete. Bei Fragen oder fehlenden Informationen war ein Austausch mit dem alten Dienstleister jederzeit möglich.

Zentraler Bestandteil der Transition war vor allem ein Health-Check der Plattform durch die TIMETOACT: Geprüft wurden beispielsweise Patch-Level-Stand, ausstehende Sicherheitsupdates, Serverkonfiguration und Datenbankeinstellungen. Daraus ergaben sich Empfehlungen für Änderungen, die Schritt für Schritt übernommen wurden. Dazu zählten Anpassungen bei der Infrastruktur in der HCL Cloud, Anpassungen in der Konfiguration von HCL Connections und die Anbindung von anderen Systemen (beispielsweise Directories wie LDAP/AD). Fünf Monate nach Projektbeginn läuft HCL Connections stabil ohne Ausfälle und die Mitarbeitenden von RWE können störungsfrei auf das Intranet zugreifen.

“ **Wir hatten von Anfang an ein lockeres und offenes Verhältnis – es hat einfach auf persönlicher Ebene gepasst. Außerdem bin ich äußerst zufrieden damit, wie schnell und kompetent die TIMETOACT arbeitet.** ”

Martin Herll

IT Operations & Incident Management, RWE

Für jeden Kunden anpassbar

Mit der Stabilität der Plattform hat TIMETOACT den Grundstein dafür gelegt, dass RWE weiterhin auf HCL Connections setzt. Denn gleichzeitig mit dem Supportende des alten Dienstleisters liefen auch die Lizenzen für HCL Connections aus. Da die Plattform nun wieder einwandfrei läuft, entschied sich RWE für eine Neulizenzierung. Auf Basis der Lizenzberatung der TIMETOACT nutzt RWE die HCL Plattform nun weiterhin auf Basis einer Processor Value Unit (PVU)-Lizenzierung.

24/7 Managed Service & Support für stabilen Betrieb und Weiterentwicklung

Die TIMETOACT sorgt als Managed Support Partner auch weiterhin für einen stabilen Betrieb von HCL Connections und steht in regelmäßigem Austausch mit RWE. Gleichzeitig wird die Weiterentwicklung der Plattform in Form von (Feature-)Erweiterungen und Customizing kontinuierlich vorangetrieben. Der Betrieb erfolgt vorwiegend über das Ticketsystem ServiceNow, um Probleme zu melden, zu sammeln und zu bearbeiten. Die TIMETOACT ist rund um die Uhr im Rahmen eines 24/7 Vertrags erreichbar, um kritische Störungen jederzeit schnell beheben zu können.

“ **Ich würde mich sehr freuen, wenn wir mit Ablauf des Support-Vertrages weiter zusammenarbeiten würden. Denn neben der guten Zusammenarbeit weiß ich sehr zu schätzen, dass der Aufwandsrahmen immer angemessen war.** ”

Martin Herll

IT Operations & Incident Management, RWE



Dashboard von HCL Connections bei RWE



Sprechen Sie mich gerne an!

Bernd Zinn
Senior Key Account Manager

+49 176 1973 4347
bernd.zinn@timetoact.de

www.timetoact-group.com