



OVER DE KLANT

ENGIE is een belangrijke internationale speler in de energiesector, met kernactiviteiten gericht op elektriciteit, aardgas en energiediensten. Het bedrijf ontwikkelt hoogwaardige en innovatieve oplossingen voor particulieren, steden en bedrijven, gebruikmakend van expertise en kennis op het gebied van hernieuwbare energie, energie-efficiëntie, vloeibaar aardgas en digitale technologieën.

Met activiteiten in bijna 70 landen op vijf continenten is ENGIE aanwezig in de gehele energiewaardeketen, van koolstofarme productie tot de levering van totale energie oplossingen voor al haar klanten. Het bedrijfsmodel is gebaseerd op verantwoorde groei om de grote uitdagingen van de energie-industrie aan te gaan, door toegang te geven tot duurzame energie, beperking van en aanpassing aan klimaatverandering en rationeel gebruik van hulpbronnen.

In Nederland is ENGIE een van de drie grootste producenten van elektriciteit en de grootste leverancier van duurzame technische diensten. Met een sterke nationale aanwezigheid en de nadruk op het lokale klantenbestand is ENGIE Energie Nederland een flexibele energieorganisatie die zich met succes aanpast aan de uitdagingen van een gedecentraliseerde energiewereld.



SOA PEOPLE MANAGED SERVICE DESK BIEDT ZEKERHEID VOOR HET BI BEDRIJFSSYSTEEM VAN ENGIE ENERGIE NEDERLAND

HIGHLIGHTS

- Continuïteit en consistentie van SAP BI-ondersteuningsservice
- De flexibiliteit om altijd aan de behoefte voor BI support te kunnen voldoen
- Toegang tot bekwame, ervaren en deskundige SAP BW- en BI-resources
- Efficiënte support voor belangrijke bedrijfsprocessen

CHALLENGE

Als grote energieleverancier met een substantieel aandeel in de Nederlandse markt, beheert ENGIE Energie Nederland aanzienlijke hoeveelheden gegevens van klanten, leveranciers en van de energiemarkt als geheel. Het is afhankelijk van nauwkeurige en tijdige business intelligence om een consistente kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen en effectieve zakelijke beslissingen te nemen die een flexibele energieorganisatie mogelijk maken. SAP BI is een belangrijk systeem voor de onderneming omdat het de analyse van grote datavolumes en processen ondersteunt, zoals gedetailleerde financiële rapportages.

Het waarborgen van de continuïteit van de SAP BI-ondersteuning is daarom van vitaal belang voor de dagelijkse activiteiten van ENGIE Energie Nederland. De onderneming investeerde in haar personeel om deze ondersteuning in eigen beheer te doen, maar uiteindelijk bleek dit geen succes. ENGIE huurde vervolgens een externe consultant in, maar constateerde dat deze niet altijd beschikbaar was en dat de kennis over hun specifieke bedrijfsprocessen niet consistent van een hoog niveau was. De uitdaging voor ENGIE was dus het vinden van betrouwbare BI support, beschikbaar wanneer nodig.

OPLOSSING

Gernald van der Heide, IT Service Delivery Manager bij ENGIE Energie Nederland, werd na een eerdere samenwerking gecontacteerd door SOA People, die een bijeenkomst voorstelde om de SAP-implementatie te evalueren.

"We spraken over verschillende aspecten van SAP en een van de uitdagingen die we bespraken was de SAP BI-ondersteuning," zegt Gernald. "Ik legde uit dat onze BI medewerker was vertrokken en dat onze huidige ervaring met het inhuren van externe consultants geen consistente of betrouwbare service leverde", aldus Gernald.

SOA People stelde voor om Engie te ondersteunen door een ervaren SAP BI consultant op locatie in te zetten. Deze on-site resource kon technische ondersteuning krijgen via de SOA People Service Desk. Van vitaal belang was het dat de Service Desk hun kennis van de behoeften van Engie up-to-date zou houden. De SAP BI-consultants op de servicedesk zouden dan in staat zijn om ondersteuning te bieden aan hun collega's ter plaatse en extra BI-middelen te bieden om in te spelen op veranderingen in de vraag.

"SAP BW is voor ons een zeer belangrijke toepassing", vervolgt Gernald. "De SOA People consultant is toegewijd aan ons en wordt 100% van de tijd gebruikt. Onze verwachting is dat we met de ondersteuning van de Servicedesk in staat zullen zijn om pieken in de activiteit aan te pakken en op een kosteneffectieve manier de continuïteit en consistentie van de dienstverlening te handhaven, bijvoorbeeld met betrekking tot vakantie of ziekte".

Continuïteit en flexibiliteit van SAP BI-ondersteuning zullen worden gewaarborgd met de SOA People SAP Support Service Desk. Het is mogelijk om gebruik te maken van toegewezen ondersteuning door lokale SAP-specialisten, met een mechanisme om kennis te delen en ondersteunende activiteiten voor andere operationele gebieden van ENGIE te coördineren.

"De consultants van SOA People' weten echt wat ze doen en reageren altijd snel op onze verzoeken om hulp. We vinden het gemakkelijk om met hen samen te werken en met hen te praten over de uitdagingen waar we voor staan."

BENEFITS

SAP BI support service die continuïteit en consistentie biedt – SOA People biedt SAP BI support die ENGIE Energie Nederland een gegarandeerde toegang geeft tot vakkundige resources, die de omgeving en eisen van de klant begrijpt. ENGIE is niet langer afhankelijk van één enkel persoon om een kritisch bedrijfssysteem te ondersteunen.

Flexibiliteit van de dienstverlening – ENGIE Energie Nederland kan een beroep doen op SOA People om waar nodig extra vakbekwame mensen in te zetten, met de mogelijkheid om periodiek in te spelen op veranderingen in de vraag. Deze extra resources zullen al 'up to date' zijn over de specifieke kenmerken van de SAP BW-implementatie van de klanten, zodat er geen leerachterstand ontstaat.

Toegang tot bekwame, ervaren en deskundige resources – SOA People's investering in haar consultants zorgt ervoor dat ENGIE Energie Nederland toegang heeft tot getrainde, bekwame, deskundige experts met uitstekende en actuele domeinkennis.

Kosteneffectief en economisch ondersteuningsmodel – ENGIE Energie Nederland profiteert van een toegankelijk ondersteuningsmodel dat zij op elk gewenst moment op en neer kunnen opschalen om precies in hun behoeften te voorzien. Door te investeren in de SAP BI support van SOA People worden extra kosten die gepaard gaan met het werven van personeel vermeden en krijgt Engie de garantie dat kritische bedrijfsprocessen niet worden vertraagd of onderbroken.



SAMENVATTING

"De consultants van SOA People' weten echt wat ze doen en reageren altijd snel op onze verzoeken om hulp", benadrukt Gernald. "We vinden het gemakkelijk om met hen samen te werken en met hen te praten over de uitdagingen waar we voor staan", benadrukt Gernald. "De managed SAP BI service die SOA People levert is professioneel en heeft bewezen een kosteneffectieve oplossing te zijn voor ENGIE Energie Nederland."

Gernald van der Heide, IT Service Delivery Manager at ENGIE Energie Nederland

TECHNISCHE DETAILS

- SAP BW 7.4
- BODS & Webbi (Business Objects Suite)
- CRM 7.0
- ISU
- SAP BW met 50 gebruikers