



### Geschäftliche Herausforderungen

Nachdem CK Enerji einen Teil des nationalen Stromversorgungsunternehmens der Türkei übernommen hatte, „erbt“ das Unternehmen auch veraltete IT-Support- und Asset-Management-Verfahren. Zur Standardisierung und Automatisierung dieser wesentlichen Services wurden neue Systeme benötigt.

### Transformation

Als Kernstück der Modernisierungsbemühungen nutzte CK Enerji die IBM Multi-Vendor IT Support Services-Plattform und die IBM Maximo-Lösung. Dadurch sollte der IT-Support zentralisiert und die unternehmensweite Verwaltung aller IT-Ressourcen automatisiert werden. Die Implementierung dieser IBM Lösungen reduzierte die Personalkosten, verbesserte die IT-Support-Services und bot dem Management eine vollständige Transparenz zur IT-Infrastruktur.

### Die Ergebnisse

#### Einsparung der Kosten für 15 Mitarbeiter des technischen Supports

durch Bereitstellung von unternehmensweitem IT-Support durch IBM

#### Verbesserte und optimierte IT-Support-Services

durch reaktionsschnellere und besser ausgebildete technische Supportspezialisten

#### Mehr Transparenz zu allen IT-Assets für das Management

durch ein zentrales und automatisiertes IT-Asset-Management-System

## CK Enerji

# Wandel bei der Stromversorgung – für mehr Effizienz im IT-Management

Seit seiner Gründung im Jahr 2011 hat sich **CK Enerji** zur zweitgrößten Unternehmensgruppe der Türkei im Bereich Stromversorgung entwickelt. Die Unternehmensgruppe beschäftigt 5.000 Mitarbeiter und besteht aus jeweils drei Vertriebsgesellschaften und Einzelhandelsunternehmen, die jährlich über 38 Milliarden Kilowattstunden Strom verkaufen. CK Enerji hat über 8 Millionen Kunden, die 25 Prozent des Strommarkts repräsentieren, darunter die europäische Seite der größten Stadt der Türkei, Istanbul, wo das Unternehmen auch seinen Hauptsitz hat. Zu den Hauptaktionären von CK Enerji gehören zwei der größten Industriekonzerne des Landes, Cengiz Holding und Kolin Construction.

*„Es war nicht einfach, die Kultur des Unternehmens zu verändern. IBM zeigte sich flexibel genug, um dies zu ermöglichen. So verlief der Übergang reibungslos und schnell.“*

– Serhan Özhan, Chief Information Officer, CK Enerji

Teilen



## Ein neues Unternehmen mit alten Systemen

Seit Beginn des 21. Jahrhunderts ist die Stromnachfrage in der Türkei schneller gestiegen als in jedem anderen entwickelten Land. Um diesen wachsenden Bedarf zu decken, hat die Türkei 2013 den gesamten Stromerzeugungssektor privatisiert. CK Enerji entwickelte sich in diesem jetzt liberalisierten Energiemarkt zum zweitgrößten Energiekonzern und betreut mittlerweile über acht Millionen Kunden in drei der größten Regionen der Türkei.

Nach der Übernahme der Infrastruktur und der Mitarbeiter von der ehemaligen nationalen Stromversorgungsbehörde stand CK Enerji vor gewaltigen geschäftlichen Herausforderungen. Veraltete Stromnetze, veraltete Prozesse und ineffizienter Betrieb machten eine Modernisierung erforderlich. Die Mitarbeiter benötigten funktionstüchtige Desktop-Computer, Laptops, Tablets und Smartphones, damit das neue Unternehmen in diesem vom Wettbewerb geprägten Geschäftsumfeld bestehen konnte.

Das involvierte IT-Management bei CK Enerji stellte schließlich fest, dass der technische Support von einem internen Team geleistet wurde, das über das gesamte Unternehmen verteilt war. Zudem erwarteten die Mitarbeiter vom IT-Support einen persönlichen Service. Hinzu kam, dass die IT-Abteilung ihre Services informell und ganz ohne Dokumentation erbrachte. Da keine Servicetickets ausgestellt wurden, gab es für das IT-Management keine Möglichkeit, sich einen unternehmens-

weiten Überblick zu verschaffen. Woher kamen die Serviceanfragen? Wie schnell wurden sie beantwortet?

Weitere Untersuchungen ergaben, dass interne Servicetechniker nicht immer ausreichend geschult waren oder über die erforderliche Erfahrung verfügten, um IT-Supportprobleme zu lösen. Vor diesem Hintergrund konnte das IT-Management keine systemweiten Standards für den technischen Support und die Qualitätssicherung definieren.

Bei der Überprüfung des IT-Asset-Bestands bei CK Enerji stellte das Management einen weiteren Mangel fest. Es gab kein zentralisiertes IT-Asset-Management-System. Darüber hinaus wusste niemand, welche IT-Geräte CK Enerji vom bisherigen Versorgungsunternehmen übernommen hatte.

„Wir wollten den IT-Support zentralisieren, aber es war nicht einfach, die Unternehmenskultur nach der Privatisierung zu verändern“, erklärt Serhan Özhan, Chief Information Officer bei CK Enerji. „Der Hauptgedanke war, Standardisierung und Transparenz im IT-Bereich zu erhöhen und dies als Beispiel für viele andere Geschäftsprozesse heranzuziehen.“

## Das Ticket für ein umfassendes IT-Management

Um in Zukunft die bisherigen Ineffizienzen zu vermeiden und den IT-Wartungssupport für die Mitarbeiter zu optimieren, entschied sich CK Enerji für die Multi-Vendor IT Support Services-Plattform. Anstatt sich auf

lokale IT-Techniker zu verlassen und auf den Service zu warten, erhielten die Mitarbeiter sofortigen IT-Support für IBM und Nicht-IBM Produkte über einen zentralen Ansprechpartner, der per Telefon oder E-Mail erreichbar war.

Darüber hinaus öffnete das IBM Contact Center Tickets für jede Serviceanforderung. So kann das IT-Management genau verfolgen, woher Support-Anforderungen kamen, welche Geräte gewartet werden müssen und wann Tickets geschlossen wurden. CK Enerji konnte nun beginnen, die Nutzungsdauer seiner Geräte zu optimieren und Budgets für die Reparatur und Modernisierung von IT-Geräten zu entwickeln.

Mit seinen 5.000 Mitarbeitern, die Desktop-Computer, Laptops und mobile Geräte nutzen, musste CK Enerji Zehntausende von IT-Assets verfolgen, die in der gesamten Türkei im Einsatz waren. Bisher inventarisierte das Unternehmen IT-Geräte mithilfe von drei verschiedenen regionalen Systemen. Durch die Implementierung der Maximo Enterprise Asset Management (EAM)-Plattform etablierte CK Enerji ein zentrales Verfahren zur Kennzeichnung und Verfolgung aller IT-Assets unabhängig vom Standort.

Mit der Internet of Things (IoT)-Technologie wurden über das Maximo-System alle Assettypen an allen Standorten verwaltet. So konnten neue Assets schnell und präzise hinzugefügt werden. Die Zentralisierung und Automatisierung von EAM entlastete auch die Mitarbeiter in der IT-Abteilung von der detaillierten Verwaltung der IT-Assets. Somit konnte mehr Zeit für strategische Initiativen und Innovationen freigesetzt werden.

„Wir haben nahezu 80 Prozent unserer Business-Assets vom bisherigen Stromversorger übernommen. Aber niemand wusste genau, was wir bei den IT-Assets übernommen hatten“, so Özhan. „Als wir all diese Assets zusammen mit IBM identifiziert, markiert und erfasst hatten, sahen wir erst den großen Vorteil für uns.“

## Vollständige Transparenz in der gesamten IT-Umgebung

Nach dem ersten Jahr nach der Inbetriebnahme der Multi-Vendor IT Support Services-Plattform für die IT-Wartung fielen bei CK Enerji die Gemeinkosten einer 15-köpfigen IT-Supportorganisation weg. Zusätzliche Kosteneinsparungen von 10 bis 15 Prozent pro Jahr werden erwartet, da die IBM Lösung weitere Effizienzsteigerungen durch mehr Standardisierung und bessere Reaktionsfähigkeit ermöglicht.

Umfragen zeigten, dass die Mitarbeiter von CK Enerji mit ihren neuen IT-Supportleistungen zufrieden waren und den Komfort und die Zuverlässigkeit durch einen einzigen Ansprechpartner zu schätzen wussten. Die Mitarbeiter vermissten das lange Warten auf den technischen Support überhaupt nicht. Die Manager schätzten auch die neuen Möglichkeiten, den Servicestatus für alle IT-Assets im gesamten Unternehmen CK Enerji zu überwachen.

Da CK Enerji seinen IT-Bestand ständig um weitere IT-Komponenten und mobile Geräte erweitert, erleichtert das Maximo EAM-System die Überwachung, Bewertung und

Optimierung der Gesamtleistung der Technologietools und Service Level Agreements (SLAs) des Unternehmens.

„Innerhalb von 3 bis 5 Monaten lief fast alles bereits stabil, sowohl beim Bestandsmanagement als auch bei den IT-Support-Tickets“, sagt Özhan. „Auf der Führungsebene ist in 15 Monaten fast nichts an einen Direktor oder an mich eskaliert worden. Jetzt kann ich mich mehr auf die strategischen Aspekte im Unternehmen konzentrieren“.

## Lösungskomponenten

- IBM Maximo
- IBM Multi-Vendor IT Support Services

### Machen Sie den nächsten Schritt

Wenn Sie mehr über die in dieser Kundenreferenz enthaltenen IBM Lösungen erfahren möchten, wenden Sie sich bitte an Ihren IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner.

© Copyright IBM Corporation 2021. IBM Deutschland GmbH, IBM-Allee 1, 71139 Ehningen, [ibm.com/de](http://ibm.com/de); IBM Österreich, Obere Donaustraße 95, 1020 Wien, [ibm.com/at](http://ibm.com/at); IBM Schweiz, Vulkanstrasse 106, 8010 Zürich, [ibm.com/ch](http://ibm.com/ch). IBM, das IBM Logo, [ibm.com](http://ibm.com) und Maximo sind eingetragene Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter: [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml). Dieses Dokument ist zum Datum seiner Erstveröffentlichung aktuell und kann jederzeit von IBM geändert werden. Nicht alle IBM Angebote sind in jedem Land, in welchem IBM tätig ist, verfügbar. Leistungsdaten und Kundenbeispiele dienen nur zur Veranschaulichung. Die tatsächlichen Leistungsergebnisse können je nach Konfiguration und Betriebsbedingungen variieren. Die Angaben in diesem Dokument stellen keine zugesicherten Eigenschaften dar. IBM ist berechtigt, die Eigenschaften jederzeit zu ändern. Angaben zur Verfügbarkeit, Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Für IBM Produkte gelten die Gewährleistungen, die in den Vereinbarungen vorgesehen sind, unter denen sie erworben werden.



Bitte der Wiederverwertung zuführen

98028298-DEDE-00

