



Rundum zufrieden: Bechtle betreut die SAP Landschaften der Stadt Essen.

Das Essener Systemhaus (ESH) ist das Shared Service Center für IT und Telekommunikation für die Stadtverwaltung und Beteiligungsunternehmen der Stadt Essen. Es bietet seinen Kunden viele Lösungen für die unterschiedlichsten Anforderungen und Herausforderungen. Rund 250 Spezialisten sind

dafür täglich im Einsatz. Sie beraten, warten und entwickeln Anwendungen für die Benutzer, deren Systeme und Netze. Beim Betrieb der über 60 SAP Systeme und Unterstützungskomponenten der Stadt Essen sowie weiterer Kunden hilft Bechtle dem ESH.

PROJEKTDATEN

- **Services**
Managed Services
- **Branche**
ITK/Medien
- **Hersteller**
SAP
- **Unternehmensgröße**
> 250 Mitarbeiter

TECHNOLOGIE

- SAP

UNSER PARTNER



„Wir wollten unseren Third Level Support im Umfeld des SAP Betriebes an jemanden auslagern, der sich damit auskennt. Bei Bechtle haben wir dazu die passenden Experten gefunden. Mit den dortigen Kollegen planen und implementieren wir gemeinsam neue und zukunftsorientierte SAP Technologien.“

Oliver Taube, Leiter Applikationsmanagement Beteiligungsunternehmen, Essener Systemhaus

HERAUSFORDERUNG. Als IT-Dienstleister bietet das Essener Systemhaus (ESH) der Stadt Essen und allen Beteiligungsgesellschaften Innovation und Zuverlässigkeit aus einer Hand. Rund 40 Fachbereiche, Institute und Eigenbetriebe der Stadt Essen sowie über 15 Beteiligungsgesellschaften werden von rund 250 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Bereichen Wartung, Beratung, Anwendungsentwicklung, Service Desk und Netze betreut. Das ESH betreibt dazu in Essen mehrere zusammen mit Bechtle ausgestattete, hochmoderne Rechenzentren. Deren hohe Ausfallsicherheit stellt sicher, dass unter anderem zentrale Bereiche von Kunden, wie beispielsweise der Stadtverwaltung, Museen, Ruhrbahn, Stiftungen des Weltkulturerbes Zollverein, der Stadtwerke Essen, aber auch der Essen Marketing GmbH (EMG) und des Einwohner- oder Straßenverkehrsamts, stets einsatzbereit sind. Das ESH setzt sich täglich dafür ein, dass die Endkunden zufrieden sind und ihre IT stabil und sicher läuft.

Viele Kunden des Essener Systemhauses setzen SAP Module ein, um ihre Leistungen den Bürgerinnen und Bürgern gegenüber zu erbringen – sei es bei der Planung des öffentlichen Nahverkehrs, bei der Verwaltung der Bürgerdaten oder anderen städtischen Belangen. Sie nutzen dafür unter anderem die Module IS-U (Industry Solution Utilitys), Human Capital Management, Customer Relationship Management und viele weitere Softwarelösungen von SAP. Das ESH unterstützt seine Kunden beim Betrieb und der Weiterentwicklung dieser SAP-gestützten Geschäftsprozesse.

LÖSUNG. Da die Zusammenarbeit von Bechtle mit dem Essener Systemhaus im Bereich Rechenzentrum in der Vergangenheit immer erfolgreich verlief, sollte auch der Third Level Support für den Betrieb der SAP Umgebungen an Bechtle ausgelagert werden. Der Einsatz von SAP bei einer Vielzahl von Kunden des ESH macht die Systemlandschaften allerdings hochkomplex: Über 60 SAP Systeme und dazu gehörende Unterstützungskomponenten betreut das Essener Systemhaus. Damit sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

wieder verstärkt auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren können, greift das ESH in dem beschriebenen Aufgabenumfeld auf die kompetenten externen Experten zu. Seit über 10 Jahren unterstützt Bechtle das Unternehmen beim Betrieb der SAP Landschaften. Bechtle bietet dazu einen umfangreichen Servicekatalog und unterschiedlichste Dienstleistungen aus dem Bereich SAP Basis- und Technologieberatung an. Das Expertenteam überwacht und steuert, patcht und aktualisiert die SAP Landschaften (inklusive der zugehörigen Datenbanken Oracle und HANA) des ESH. Diese zentralen Aufgaben werden gemäß dem Leistungsportfolio von Bechtle genau an die Bedürfnisse des ESH angepasst. Außerdem führt Bechtle zahlreiche Systemkopien durch, spielt Enhancement Packages ein und führt sowohl homogene als auch heterogene Migrationen durch. Steht eine Modernisierung der S/4HANA-Umgebung an, beraten die Experten von Bechtle bei der Anwendung neuer Systemkomponenten und Module. Das alles und weitere Aktivitäten gehört zu ihrem Leistungsportfolio. Bechtle ist dafür rund um die Uhr aktiv. So kann Bechtle auch auf kritische Alerts der SAP Landschaften direkt reagieren und steht für Servicerequests zwischen 6 Uhr und 18 Uhr zur Verfügung. Dabei sorgen die auf ITIL basierenden Best-Practice-Ansätze für einen reibungslosen Ablauf, Transparenz und Messbarkeit.

VORTEILE/NUTZEN. Die mehr als 15 Jahre Erfahrung und Kompetenz von Bechtle sorgen für hohe Zufriedenheit des Essener Systemhauses und stabile SAP Landschaften im Konzern der Stadt Essen. So kann das ESH neue Applikationen reibungslos einführen und den Bürgern sowie den Kunden der Ruhrgebietsmetropole schnell neue Dienstleistungen zur Verfügung stellen. Um den Betrieb der SAP Landschaften selbst muss sich das Essener Systemhaus nur noch in geringem Maße kümmern – einen großen Teil übernimmt Bechtle.

WEITERE Informationen:

[bechtle.com](https://www.bechtle.com)



Das Essener Systemhaus (ESH) ist der IT-Dienstleister der Stadt Essen. Neben den Fachbereichen der Verwaltung bedient die ESH nahezu alle Beteiligungsunternehmen der Stadt Essen mit unterschiedlichen IT-Dienstleistungen. Derzeit kümmern sich rund 250 Mitarbeiter um Benutzerservice, Wartung, Beratung, Anwendungsentwicklung, Systeme und Netze. Zu den Kunden gehören 40 Fachbereiche, Institute und Eigenbetriebe der Stadt Essen sowie über 15 Beteiligungsgesellschaften. Zentrale Bereiche der Stadtverwaltung wie das Einwohner- oder Straßenverkehrsamt gehören ebenso zum Kundenkreis wie die ZukunftsZentrumZollverein AG, die Essen Marketing GmbH (EMG) und die EWG – Essener Wirtschaftsförderungsgesellschaft mbH. [esh-essen.de](https://www.esh-essen.de)

