

NRG Energy

Mit dem Vorstoß in den Energieeinzelfhandelsmarkt hat NRG seinen Kundenstamm deutlich vergrößert. Aufgrund des gestiegenen Workloads und der an ihre Kapazitäten stoßenden IT-Ressourcen ergaben sich zahlreiche neue Herausforderungen in Bezug auf die Verwaltung und den Schutz von Datenbeständen. NRG nutzte NetIQ Directory und Resource Administrator, NetIQ Aegis sowie das Fachwissen von NetIQ Professional Services zur Automatisierung verschiedener Aufgaben, zur Durchführung von Audits und zur Erstellung verwaltungsbezogener Reports.



Überblick

NRG Energy ist ein Fortune 500- und S&P 500-Unternehmen mit Sitz im US-amerikanischen Princeton, New Jersey. Das Unternehmen ist einer der weltweit größten Energieerzeuger.

Herausforderung

2009 und 2010 stieg NRG mit der Übernahme zweier texanischer Unternehmen in den Energieeinzelfhandel ein. Dadurch wurde der Kundenstamm von NRG praktisch über Nacht um nahezu zwei Millionen Einzelhandelskunden erweitert, und es kamen drei neue Callcenter hinzu. Die IT-Abteilung von NRG stand nun vor der Aufgabe, eine Vielzahl neuer Compliance-Vorschriften durchzusetzen – und zwar möglichst ohne zusätzliche Mitarbeiter.

Louis Klubenspies, Project Engineering Lead bei NRG, beschreibt die Situation folgendermaßen: „Unternehmensintern wird gern schmunzelnd gesagt, dass wir über Nacht von

sechs auf zwei Millionen und sechs Kunden angewachsen sind, denn bis zu jenem Zeitpunkt waren wir nur lokal tätig.“

Louis Klubenspies war bewusst, dass möglichst schnell tief greifende Änderungen ergriffen werden mussten, um das IT-Provisioning und die Verwaltung der internen und externen Benutzer an die neue Situation anzupassen. Er musste innerhalb kürzester Zeit eine Antwort auf die Frage finden, die sich viele Unternehmen in vergleichbaren Situationen stellen: Wie lässt sich die zusätzliche Arbeit mit den vorhandenen Ressourcen bewältigen, ohne den Kundenservice zu beeinträchtigen?

Lösung

Im Fall von NRG lag die Antwort praktisch auf der Hand, denn das Unternehmen verfügte bereits über Directory und Resource Administrator. Durch die Kombination dieses Produkts mit Aegis, einer Plattform zur Automatisierung von IT-Abläufen, verfügt NRG nun über eine umfassende Lösung, die viele der neuen Anforderungen erfüllt. Mithilfe von Aegis war NRG in der Lage, die Funktionen von Directory and Resource Administrator zu automatisieren, die IT-Abteilung zu entlasten und sämtliche Service-, Compliance- und Sicherheitsanforderungen zu erfüllen – und zwar ganz ohne zusätzliche Systemverwaltungskosten.



Auf einen Blick

■ Branche

Energieversorgung

■ Standort

USA

■ Herausforderung

Nach einem plötzlichem Wachstum aufgrund von zwei Fusionen benötigte NRG eine effektive Lösung zur Verwaltung interner und externer Benutzer.

■ Lösung

Die Lösung war der Einsatz von Directory und Resource Administrator und Aegis für eine automatisierte und umfangreiche Benutzerverwaltung.

■ Ergebnisse

- + Einsparung einer Woche manueller Arbeit pro Quartal durch Automatisierung
- + Erfüllung von Compliance-Anforderungen durch eine Vielzahl an Funktionen für Auditing und Reporting

„Wir haben einen echten Paradigmenwechsel vollführt.“

LOUIS KLUBENSPIES

Project Engineer Lead
NRG Energy

„Gemeinsam mit dem Supportteam habe ich berechnet, dass die Automatisierungsfunktionen der NetIQ Lösung dem Team pro Quartal eine volle Woche manueller Arbeit ersparen.“

LOUIS KLUBENSPIES

Project Engineer Lead

NRG Energy

www.netiq.com

Auf diese Weise wurden jedoch nicht nur die IT-Mitarbeiter entlastet, sondern es wurde auch die Gefahr menschlicher Fehler verringert. Und nicht zuletzt können sich die Systemadministratoren von NRG nun strategisch wichtigeren Aufgaben zuwenden.

Klubenspies wählte zusammen mit internen Stakeholdern unter Berücksichtigung der vorhandenen Ressourcen sowie auf Grundlage von zeitlichen und geschäftlichen Faktoren die zu automatisierenden Bereiche aus. Anhand dieser Analyse wurden verschiedene Funktionen ins Auge gefasst:

- Kontinuierliche, automatisierte Aktualisierung von Active Directory über ein Personalverwaltungssystem
- Ein Self-Service-Portal, das es Benutzern ermöglicht, Änderungsanfragen über eine Webkonsole zu senden
- Automatische, abfragebasierte Gruppenverwaltung
- Automatische Bereinigung des Systems zur Entfernung inaktiver Benutzer und Computer
- Genehmigung von Gruppenänderungen

Durch das rasante Wachstum von NRG stieg die Anzahl neuer Benutzerkonten drastisch. Die drei Callcenter verzeichnen eine starke Mitarbeiterfluktuation (durchschnittlich 100 Prozent über einen Zeitraum von einem Jahr). Darüber hinaus müssen über 1.500 Konten von Auftragnehmern alle 90 Tage überprüft werden.

Mithilfe der Automatisierungsfunktionen von Aegis und Directory und Resource Administrator war Klubenspies in der Lage, eine automatisierte Richtlinie zu erstellen, die dafür sorgt, dass alle erforderlichen Felder automatisch ausgefüllt und validiert werden. Dank einer benutzerdefinierten Vorlage konnte der Prozess weiter optimiert werden, und durch die Gewährleistung einer sicheren Dateneingabe

wurden die Integrität und die Verfügbarkeit von Daten in Active Directory sichergestellt.

„Gemeinsam mit dem Supportteam habe ich berechnet, dass die Automatisierungsfunktionen der NetIQ Lösung dem Team pro Quartal eine volle Woche manueller Arbeit ersparen“, freut sich Klubenspies.

Das arbeitsintensive De-Provisioning wird durch die Verwendung eines Webportals zur Personalverwaltung deutlich vereinfacht. Auf diese Weise sind Mitarbeiter der Personalverwaltung in der Lage, ganz einfach einen Benutzernamen auszuwählen und das zugehörige Konto zu deaktivieren. Ein automatisch ausgelöster Arbeitsauftrag sorgt dafür, dass der Benutzer anschließend aus allen untergeordneten Systemen entfernt wird. Zudem sendet das Automatisierungstool zur Überprüfung eine Bestätigung an die Sicherheitsgruppe.

Ergebnisse

NRG benötigte eine Lösung mit sofortigem ROI, die schnelles Skalieren ermöglicht: NetIQ Directory and Resource Administrator in Verbindung mit Aegis. Durch die Automatisierung von IT-Abläufen mit Aegis konnte NRG seine Effizienz deutlich steigern und monatlich Hunderte Stunden manueller Arbeit einsparen. Darüber hinaus profitiert das Unternehmen von verbesserter und nachweisbarer Compliance mit Vorschriften wie Sarbanes-Oxley und den CIP-Standards (Critical Infrastructure Protection) der NERC.

Im gesamten Unternehmen wurden Verbesserungen sichtbar, und die IT konnte optimal auf die Geschäftsanforderungen ausgerichtet werden. Und das Beste: Durch die neuen Arbeitsabläufe stieg auch die Kundenzufriedenheit. „Wir haben einen echten Paradigmenwechsel vollführt“, so Klubenspies.



Dänemark

+45 45 16 00 20

Frankreich

+33 1 55 70 30 13

Deutschland

+49 89 42094 0

Italien

+39 02 366 349 00

Niederlande

+31 172 50 55 55

Polen

+48 22 537 5000

Portugal

+55 11 3627 0900

Spanien

+34 91 640 25 25

Schweden

+46 8 752 25 00

NetIQ

Hauptsitz

Houston, Texas (USA)

713 548 1700

888 323 6768

www.netiq.com