



*„Wir wollten wieder mehr Kontrolle über die Software-Verteilung und den Zustand unserer Clients bekommen.“*

– Benjamin Nawrath, Leiter Systemtechnik bei Energie Südbayern GmbH

## Effiziente IT-Prozesse durch integrierte ManageEngine-Lösungen bei der Energie Südbayern GmbH

Seit mehr als 60 Jahren ist die Energie Südbayern GmbH (ESB) der faire, sichere und regionale Energieversorger und -dienstleister für die Region. Über 160.000 Haushalte, 15.000 Geschäftskunden sowie zahlreiche Stadtwerke und Weiterverteiler vertrauen auf die Produkte und Dienstleistungen der Unternehmensgruppe. Mit rund 480 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Auszubildenden und Trainees steht die ESB-Unternehmensgruppe für leistungsfähigen Service, flexible Energieprodukte und fundiertes Marktwissen rund um Gas, Ökostrom und Wärme sowie E-Mobilität und erneuerbare Energien.

### Die Ausgangslage – Steigende Sicherheitsanforderungen und komplexe IT-Prozesse

Die IT-Abteilung der Energie Südbayern GmbH betreut aktuell knapp 1.000 Arbeitsplätze von rund 500 Mitarbeitenden, darunter zahlreiche externe Nutzer. Neben der Anzahl der Endgeräte sind in den vergangenen Jahren auch die Anforderungen an die IT-Sicherheit deutlich gestiegen. Effiziente Prozesse und zuverlässige IT-Management-Lösungen sind daher entscheidend.

Die ESB setzt bereits seit mehr als 10 Jahren auf Lösungen von ManageEngine. Ausgangspunkt war die Suche nach einer Self-Service-Passwort-Management-Lösung, die es den Mitarbeitenden ermöglichen sollte, ihre Passwörter selbst zurückzusetzen, und zur Einführung von ADSelfService Plus und einer Entlastung des Service Desks führte. In den folgenden Jahren kamen weitere ManageEngine-Lösungen dazu, darunter ADManager Plus, ADAudit Plus, ServiceDesk Plus und Site24x7. ServiceDesk Plus etablierte sich dabei als zentrales System für das IT-Service-Management, an das weitere Lösungen angehängt wurden.

Im Jahr 2025 rückte das Endpoint Management stärker in den Fokus der IT. Die bisherigen Tools wie SCCM und Intune konnten vor allem bei der Software-Verteilung, dem Client-Deployment und den Self-Service-Funktionen nicht mehr alle Anforderungen erfüllen. Zudem boten sie zu wenig Transparenz über den tatsächlichen Status von Installationen

und Updates. „Wir wollten wieder mehr Kontrolle über die Software-Verteilung und den Zustand unserer Clients bekommen“, erklärt Benjamin Nawrath, Leiter Systemtechnik bei Energie Südbayern GmbH.

Vor diesem Hintergrund suchte das IT-Team nach einer Lösung, die Anwendungen und Updates effizienter verteilt, einen besseren Überblick über den Patch-Status bietet und sich in die bestehende Tool-Landschaft integrieren lässt. Für die ESB war es naheliegend, sich auch im Produkt-Portfolio von ManageEngine umzusehen. Fündig wurde sie dort bei der Endpoint-Management- und -Security-Lösung Endpoint Central, die in der Evaluation durch ihre Flexibilität, die Integrationsmöglichkeiten mit anderen ManageEngine-Produkten und die Möglichkeit überzeugte, Prozesse zu automatisieren und zentral zu steuern.

Letztendlich entschied sich das Unternehmen für die UEM Edition von Endpoint Central in der Cloud-Version. „Wir haben uns bewusst für die Cloud entschieden, um den Pflegeaufwand möglichst gering zu halten“, ergänzt Benjamin Nawrath.

## Die Lösung – ManageEngine Endpoint Central UEM Edition und weitere ManageEngine-Lösungen

Da für die Energie Südbayern GmbH das Zusammenspiel der Lösungen entscheidend ist, entschied sich das Unternehmen, Endpoint Central schrittweise einzuführen. Die Cloud-Lösung selbst war dabei schnell einsatzbereit: „Der ‚Go Live‘ der ManageEngine-Produkte ist ziemlich schnell möglich – und das gilt für alle Produkte“, so der Leiter Systemtechnik.

Auch das Hinzufügen der Endgeräte, die Endpoint Central verwalten soll, ging schnell und problemlos, erinnert sich der IT-Profi: „Agent drauf und der findet alles von ganz alleine. Das ist echt genial.“ Die Informationen, die der Endpoint-Central-Agent von den verwalteten IT-Assets abrufen, stehen durch die Integration mit ServiceDesk Plus auch für das Asset Management zur Verfügung.

Eine der ersten Aufgaben, die Endpoint Central bei der ESB übernommen hat, war die Software-Verteilung für Microsoft- und Drittanbieteranwendungen. Die Integration mit bestehenden Tools wie Intune und TeamViewer erleichterte die Umstellung.

Aktuell wird das Betriebssystem-Deployment mit Endpoint Central aufgebaut, das künftig weitere manuelle Prozesse ablösen soll. „Clients mussten wir bislang händisch aufsetzen und dann synchronisieren oder mit einem USB-Stick aufsetzen. Das hat viel Zeit gekostet“, erklärt Benjamin Nawrath. Künftig soll die OS-Bereitstellung zentral gesteuert und effizienter umgesetzt werden.

Ergänzend setzt die ESB weiterhin auf bewährte ManageEngine-Lösungen wie ADSelfService Plus, ADManager Plus, ADAudit Plus, Site24x7 und ServiceDesk Plus. Die Produkte sind eng miteinander verzahnt und ermöglichen so eine durchgängige IT-Administration.

ServiceDesk Plus dient als zentrale Plattform für IT-Service-Management und Asset Management. „ServiceDesk Plus ist ein vollständiges und gleichzeitig sehr einfach zu bedienendes ITSM-Tool“, so der Leiter Systemtechnik. „Wir möchten den gesamten Lifecycle von Geräten und Anwendern im Blick haben – und so weit wie möglich automatisieren.“

Um dieses Ziel zu erreichen, arbeitet die ESB derzeit intensiv an umfassenden Prozessen für das On- und Offboarding, die anschließend unter anderem mit ServiceDesk Plus umgesetzt werden sollen. „In ServiceDesk Plus lassen sich Workflows und regelbasierte Formulare sehr gut umsetzen“, ergänzt der IT-Experte.

Bei der Verwaltung der Active-Directory-Benutzer unterstützt das AD-Management-Tool ADManager Plus. Neben individuell angepassten Templates und der Möglichkeit, Aufgaben an Techniker zu delegieren, schätzt Benjamin Nawrath vor allem die umfassenden Berichte zu AD-Anwendern: „In ADManager Plus bekommen wir eine komplette Übersicht, was in



© Energie Südbayern GmbH

### Energie Südbayern GmbH:

- » Branche: Energieversorgung
- » Mitarbeiter: ca 500
- » Hauptsitz: München
- » Gründung: 1962
- » Umsatz: 1,87 Mrd. € (2023)
- » [www.esb.de](http://www.esb.de)

unserem Active Directory passiert – sowohl aktuell als auch rückwirkend. Zudem enthält es fundierte Sicherheitswarnungen.“

Für das Server- und Infrastruktur-Monitoring nutzt die Energie Südbayern GmbH die Cloud-Lösung Site24x7, die sich ebenfalls mit ServiceDesk Plus integrieren lässt. „Site24x7 ist sehr flexibel für eine Cloud-Lösung und kann so gut wie alles überwachen“, zeigt sich der IT-Experte begeistert. „Was mir besonders gut gefällt, sind die mobilen Apps von Site24x7. So kann ich schnell mal einen Server über die App neu starten. Das ist eine enorme Zeitersparnis.“

Durch die schrittweise Einführung und die enge Verzahnung der Lösungen schafft die ESB zunehmend die Grundlage für eine zentral gesteuerte und transparente IT-Umgebung. Manuelle und isolierte Prozesse werden nach und nach vereinheitlicht und automatisiert. Gleichzeitig gewinnt das IT-Team einen besseren Überblick über Systeme, Assets und sicherheitsrelevante Ereignisse.

### Das Ergebnis – Mehr Kontrolle, Transparenz und effizientere IT-Prozesse

Mit der Einführung von Endpoint Central konnte die ESB ihre IT-Prozesse deutlich effizienter gestalten. Die Software-Verteilung ist jetzt flexibler und schneller – mit mehr Kontrolle und Transparenz. Das Deployment von Anwendungen und Updates lässt sich gezielt steuern und nachvollziehen, wodurch der administrative Aufwand spürbar gesunken ist.

Durch die Integration mit ServiceDesk Plus stehen aktuelle Asset-Informationen zentral zur Verfügung. Das erleichtert nicht nur den Support, sondern schafft auch eine verlässliche Grundlage für Asset Management und Reporting.

Auch im Bereich IT-Sicherheit profitiert die ESB von besserer Transparenz und erweiterten Monitoring- und Analysefunktionen. Sicherheitsrelevante Ereignisse können schneller erkannt und gezielter bewertet werden.

Neben den funktionalen Verbesserungen hebt die ESB insbesondere die Benutzerfreundlichkeit der Lösungen hervor. „Die Bedienung ist sehr anwenderfreundlich – man findet sich auch ohne große Schulung schnell zurecht“, so Benjamin Nawrath. Positiv bewertet das Unternehmen auch den Support: „Wir haben bislang sehr gute Erfahrungen mit dem Support gemacht. Bereits während der Evaluationsphase haben uns Techniker bei Fragen geholfen. Über den Live-Chat haben wir fast immer direkt jemanden erreicht, und die Anfragen wurden zuverlässig bis zur Lösung begleitet.“

### Fazit – Integrierte Lösungen mit weiterem Ausbaupotenzial

Mit ManageEngine hat die ESB eine leistungsfähige und flexibel erweiterbare IT-Umgebung aufgebaut, die zentrale Prozesse unterstützt. Die enge Verzahnung der einzelnen Lösungen ermöglicht es, Abläufe zu automatisieren und die Transparenz über die gesamte IT-Landschaft hinweg zu erhöhen.

Gleichzeitig sieht das Unternehmen weiteres Potenzial in der bestehenden Umgebung. „Wir wollen das jetzt weiter ausbauen und das volle Potenzial der Lösungen ausschöpfen. Bei einigen Themen sind wir noch nicht an dem Punkt, an dem wir sagen würden: Das ist jetzt komplett fertig“, ergänzt Benjamin Nawrath abschließend.

Geplant ist unter anderem der Ausbau von ServiceDesk Plus zu einer zentralen Plattform für weitere Unternehmensprozesse, beispielsweise durch die Einführung eines HR-Portals. Darüber hinaus evaluiert die ESB aktuell den Einsatz der Funktionen für das Mobile Device Management mit Endpoint Central, um auch mobile Endgeräte künftig noch umfassender zu verwalten und abzusichern.

### Kundennutzen:

- » Mehr Kontrolle und Transparenz im Endpoint Management
- » Automatisierte IT-Prozesse und Workflows entlasten das IT-Team
- » Zahlreiche Integrationsmöglichkeiten
- » Intuitive Bedienung ohne hohen Schulungsaufwand
- » Überblick über den gesamten User- und Geräte-Lifecycle
- » Schneller und zuverlässiger Support
- » Flexible Bereitstellungsmodelle (Cloud oder On-Premises)

### MicroNova AG

Unterferldring 6

D-85256 Vierkirchen

Telefon: +49 8139 9300-456

Fax: +49 8139 9300-80

sales-ManageEngine@micronova.de