

# item 01


Das Kundenmagazin der IT-Informatik GmbH  
Ausgabe 01/2004



Start frei?




Auf zu  
neuen  
Höhenflügen!



**03: Ein rundum gutes Gefühl**  
Das Wohlfühlpaket der  
IT-Informatik



**04: Virtuose Diagnose**  
SAP Business One bei DSL  
Deutschland



**05: Hier wird Ihnen geholfen!**  
Anwenderberatung am  
Helpdesk





# Gemeinsam stark



Liebe Leserin, lieber Leser,

mit den ersten wärmenden Sonnenstrahlen darf ich Ihnen eine neue Ausgabe unserer Kundenzeitschrift überreichen. Als kleiner Frühlingsbote widmet sich die item diesmal dem Thema „Wohlfühlen“, denn als starker IT-Partner an Ihrer Seite machen wir Ihnen das Leben leichter.

Unser „Wohlfühlpaket“ an Dienstleistungen rund um die IT sorgt dafür, dass Sie sich entspannt zurücklehnen können, während unsere Profis ganz individuell für Sie tätig werden und Sie dort entlasten, wo Sie es am nötigsten haben. Näheres verrät unser Leitartikel gleich auf der folgenden Seite.

## **Konzentration auf Kernprozesse**

Oder lesen Sie, wie ein Unternehmen wertvolle Ressourcen sparen kann, indem die IT-Informatik den zeitintensiven und oft nervenaufreibenden Helpdesk übernimmt. Auch unser Team an Spezialisten, das wir in unserer Rubrik „mittendrin“ vorstellen, trägt ganz persönlich dafür Sorge, dass Ihre EDV reibungslos läuft und Sie sich guten Gewissens und mit der nötigen Gelassenheit den Kernprozessen im Unternehmen widmen können.

## **Vertrauen und Verlässlichkeit**

Auf unseren Service und unsere Kompetenz kann man langfristig bauen. Das haben wir in vielen erfolgreichen Kundenprojekten unter Beweis gestellt. Unsere Lösungen sind innovativ, ohne die Bodenhaftung zu verlieren. Deshalb können Sie sich vertrauensvoll auf uns verlassen und wissen Ihre IT in allerbesten Händen.

In diesem Sinne: Machen Sie es sich bequem und genießen Sie die Lektüre!

Ihr  
Günther Nägele



# Ein rundum gutes Gefühl

Das Wohlfühlpaket der IT-Informatik

**Überlastete IT-Mitarbeiter sind in mittelständischen Unternehmen keine Seltenheit. Das muss aber nicht sein. Denn die IT-Informatik schnürt für jeden Kunden ein individuelles Wohlfühlpaket und übernimmt komplexe Teilaufgaben oder gleich die komplette Betreuung des EDV-Systems. Je nachdem, was der Kunde wünscht und braucht.**

Die Aufgabenliste der Administratoren in einem mittelständischen Unternehmen ist lang: Sie müssen sich um die Updates der Anwendungen kümmern, die Clients auf den neuesten Stand bringen, die Sicherheit des Netzwerks garantieren, den Anwendern bei Problemen mit der EDV helfen und sich dabei noch über neue technische Entwicklungen informieren – um nur einige der Anforderungen zu nennen. Da die IT-Abteilung oft aber nur aus zwei oder drei Mitarbeitern besteht, sind diese häufig schon im täglichen Routine-Betrieb überlastet. „Aufwändige Projekte wie Rollouts jeglicher Art oder Migrationen können sie dann nicht stemmen“, weiß Armin Lachmann, Bereichsleiter SAP-Beratung bei IT-Informatik.

Außerdem fehlt ihnen nicht selten Spezialwissen, da sich die Technik schnell entwickelt und die Systemlandschaften immer komplexer werden. Für die strategische Ausrichtung der EDV bleibt meistens keine Zeit mehr. Fällt dann noch ein Mitarbeiter wegen Urlaub oder Krankheit aus, ist der

reibungslose Ablauf in allen Unternehmensbereichen in Gefahr. Dann kann es schon mal vorkommen, dass Sicherheitsfragen vernachlässigt werden oder Mitarbeiter lange auf Support oder eine neue Anwendung warten müssen.

#### Service durch Profis

Die IT-Informatik bietet die Lösung für diese oft schwierige Situation. Als Full-Service-Dienstleister in allen Aufgaben rund um die EDV springen die Spezialisten der IT-Informatik dort ein, wo Not am Mann ist: von der Beratung und Systembetreuung, der Betreuung der Hardware, On-Site-Outsourcing und Hosting über die ASP-Betreuung von e-business-Lösungen bis hin zu elektronischer Archivierung und Mitarbeiterschulungen.

Mit 100 Mitarbeitern kann die IT-Informatik das gesamte Aufgabenspektrum mittelständischer Unternehmen übernehmen. Denn die IT-Informatik beherrscht das komplette ABC der IT und bietet kompetente Beratung und auf Dauer verlässlichen Service. Ein geballtes Spezialwissen in allen Bereichen ist jederzeit abrufbar. „Wir arbeiten praxisorientiert, zuverlässig und – last but not least – motiviert“, so Uli Schäfer, Leiter der Abteilung e-business.

#### Zurücklehnen und entspannen

Jedem Kunden schnürt die IT-Informatik selbstverständlich sein ganz individuelles „Wohlfühlpaket“. Das kann die Betreuung der Clients, der unternehmensweite Rollout einer Anwendung und eines Betriebssystemes mit anschließender Wartung oder die Betreuung des kompletten Netzwerks beinhalten. „Ganz egal, welchen Bedarf ein mittelständisches Unternehmen hat: wir können ihn abdecken und gehen auf jeden Kunden ganz persönlich ein“, versichert Bodo Riepl, Leiter Geschäftsfeld PC & Networking. Für den Kunden heißt das, dass die EDV-Mitarbeiter aufwändige Projekte auslagern und sich besser um den täglichen Betrieb kümmern können. Bei allen Fragen haben sie einen Profi im Hintergrund, der sie unterstützt – schnell und flexibel.

Ein weiterer Vorteil: Der Kunde muss nicht mehr mit mehreren IT-Dienstleistern zusammenarbeiten, die stets nur ein Teilgebiet kennen, sondern hat einen Spezialisten an seiner Seite, der das gesamte Netzwerk im Blick hat und auf den er sich hundertprozentig verlassen kann.



# Virtuose Diagnose

## SAP Business One bei DSL Deutschland

**Auf der Suche nach einer neuen ERP-Lösung war die DSL Deutschland GmbH schnell von den Vorteilen der Standardlösung SAP Business One überzeugt. Dazu gehören neben der Benutzerfreundlichkeit die kurze Einführungszeit sowie die Integrationsmöglichkeit in SAP R/3. Seit Dezember 2003 hat DSL nun eine Lösung im Einsatz, die alle Unternehmensbereiche integriert.**

Bei Diagnostic Systems Laboratories, Inc. in Texas wird Forschung und Entwicklung groß geschrieben. Das Unternehmen entwickelt und produziert spezialisierte diagnostische Testsysteme und vertreibt diese weltweit in über 80 Ländern. Eines der Tochterunternehmen ist die DSL Deutschland GmbH in Sinsheim. In dem 15 Mitarbeiter starken Unternehmen stand im Herbst 2003 die Einführung einer neuen ERP-Lösung an. Bislang wurde die Buchhaltung extern bei einem Steuerberater geführt, die Kundenauftragsabwicklung und Fakturierung in einer selbstprogrammierten Software abgewickelt und die Bestandsführung mit Excel realisiert. Diese Subsysteme sollten durch eine integrierte Komplettlösung ersetzt werden.

### **Kinderleicht in der Anwendung**

Die Entscheidung fiel schnell für SAP Business One. Denn die Standardsoftware deckt die Arbeitsabläufe des Unternehmens durchgängig ab. Als Konzerntochter gehört die DSL Deutschland GmbH genau zur Zielgruppe von SAP Business One. Schließlich

arbeitet das Headquarter von DSL mit SAP R/3 und SAP Business One ist problemlos darin integrierbar. Als weiteres überzeugendes Argument für die Standardlösung kam dazu, dass SAP Business One einfach in der Anwendung ist. Dafür sorgen der intuitive Aufbau und die optisch ansprechenden Masken der Lösung. Die meisten Geschäftsprozesse sind enthalten und individuelle Formularänderungen problemlos möglich. „SAP Business One hat ein besseres Graphical User Interface als alle anderen Applikationen, die wir getestet haben“, so Jayanthi Sitharam, Managerin der DSL Deutschland GmbH.

Für die Einführung von SAP Business One suchte DSL einen Spezialisten – und fand ihn in der IT-Informatik. „Sowohl die Vorbereitung als auch die Implementierung gingen schnell und einfach über die Bühne“, sagt Christoph Hack von IT-Informatik, der das Projekt durchführte. Gemeinsam mit vier Mitarbeitern der DSL Deutschland GmbH und zwei IT-Mitarbeitern von DSL aus den USA startete die Implementierung von SAP Business One am 20. November 2003.

### **In nur zwölf Tagen einsatzbereit**

Das Team las die alten Daten wie Kunden- und Materialstämme sowie offene Posten aus, bereitete sie auf und migrierte sie in SAP Business One. Das lief wie am Schnürchen. Nach nur zwölf Tagen, am 1. Dezember 2003, konnte das System in Betrieb genommen werden. Lediglich wenige Anpassungen waren noch notwendig. Beispielsweise benötigte DSL einige industrie-spezifische Datenfelder für Diagnostika, die in Business One als Zusatzfelder problemlos definiert werden konnten. Christoph Hack wird DSL auch in Zukunft betreuen und den Support für SAP Business One übernehmen.

Jayanthi Sitharam ist sehr zufrieden mit der Software: „SAP Business One unterstützt durchgängig alle unsere Unternehmensbereiche. Die Einführungszeit von nur zwölf Tagen spricht für die Qualität von SAP Business One und den Service von IT-Informatik.“ Bis zum Sommer 2004 soll SAP Business One in das SAP R/3-System des Headquartiers integriert sein. Dann hat es in Echtzeit Zugriff auf die Daten der Konzerntochter. Das ist insbesondere bei Periodenabschlüssen oder Verkaufsberichten wichtig.

Nach und nach möchte DSL die Software auch in den anderen Niederlassungen einführen. Aktuell steht die Einführung von SAP Business One in Großbritannien und Indien an. Arbeiten alle Niederlassungen mit der gleichen Lösung, verbessert sich auch dort die Datenqualität und reduzieren sich die Total Cost of Ownership (TCO) sowie die Implementations- und Unterhaltungskosten.



# Hier wird Ihnen geholfen!

## Anwenderberatung am Helpdesk

**Der Helpdesk wird für Unternehmen immer wichtiger. Da die Serviceaufgaben aber komplex sind, lagern sie viele Unternehmen mittlerweile aus – beispielsweise an die IT-Informatik. Dann können sich die eigenen Mitarbeiter auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren.**

Kaum eine Aufgabe in einem Unternehmen ist heute ohne die Unterstützung des PCs zu bewältigen. Das Problem dabei: Mit den einzelnen Anwendungen umzugehen, wird immer komplizierter. Hatten die Mitarbeiter vor einigen Jahren oft nur mit einer Anwendung zu tun, müssen sie heute in der Regel mindestens mit Word, SAP, Outlook und dem Internet arbeiten. Je komplexer aber Technik und Anwendungen werden, desto mehr Fragen und Probleme tauchen auf.

Deswegen gewinnt der Helpdesk als Schnittstelle zwischen der IT und dem Endanwender an Bedeutung. Wenn die Anwender nicht mehr weiterwissen, wenden sie sich an die Helpdesk-Mitarbeiter. Von ihrem zentralen IT-Service hängt es dann ab, ob die Ware das Lager rechtzeitig verlässt oder ob die Buchhaltung ihre Rechnungen rechtzeitig fertig stellt. Sonst kann es unter Umständen teuer werden.

### Spezialwissen notwendig

Die Arbeit am Helpdesk ist nicht immer einfach. Die Mitarbeiter benötigen ein umfassendes Basis-Know-how, aber auch Spezialwissen. Denn die Fragen der Anwender reichen vom Drucker, der seine Dienste verweigert, über eine Anwendung, die sich nicht so verhält wie erwartet bis hin zu Hardwaredefekten. Die Helpdesk-Mitarbeiter müssen über die IT-Umgebung des Unternehmens Bescheid wissen: Erforderlich sind Kenntnisse über die Vernetzung, alle verwendeten Programme und deren Besonderheiten, die eingesetzte Rechner-Hardware und die File- und Berechtigungsstruktur auf den Dateiservern. Grundkenntnisse über die Zusammenarbeit mit den

anderen Standorten sind dabei auch gefragt. „Außerdem ist es wichtig, dass die Helpdesk-Mitarbeiter die Anwender kennen“, so Bodo Riepl, Leiter Geschäftsfeld PC & Networking bei IT-Informatik. Schließlich erfordert die Arbeit am Helpdesk psychologisches Einfühlungsvermögen. Die Mitarbeiter müssen wissen, ob der Anwender Vorwissen hat und ob er technische Erklärungen schnell begreift. Sie müssen einschätzen können, wie man den Anwendern etwas am besten erklärt. Und sie sollten außerdem darüber Bescheid wissen, ob ein Anwender vielleicht schnell genervt ist oder viel Zuspruch braucht.

Neben diesem Wissen über das Unternehmen und seine Geschäftsprozesse hat das Unternehmen IT-Research in einem „Helpdesk Bulletin“ weitere Maßnahmen für einen erfolgreichen Helpdesk festgelegt: die Lösungskompetenzen im First Level Support sollten ausgebaut, alle Aktivitäten in der Störungsbearbeitung auf das mögliche Schadenspotenzial ausgerichtet und die Serviceprozesse konsequent ausgebaut werden. In einem letzten Schritt sollten alle Maßnahmen identifiziert, gemessen und bewertet werden.

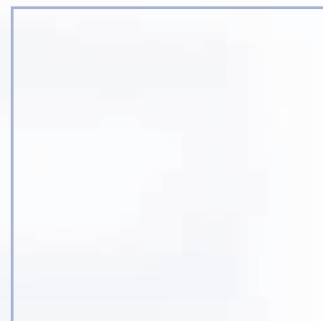
### Ausgelagerter Helpdesk bringt Vorteile

Da die Helpdesk-Aufgaben in der Regel nicht zu den Aufgaben der unternehmens-eigenen EDV-Mitarbeiter gehören, entscheiden sich immer mehr Unternehmen, sie an einen externen Dienstleister wie die IT-Informatik abzugeben. Nach einer Studie vom Juli 2003 von Equant, einem Unternehmen der France-Télécom-Gruppe, hatten 22,7 Prozent der befragten Unternehmen den Helpdesk ausgelagert. Der Vorteil: Die eigenen Mitarbeiter können sich auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren.

„Ein guter IT-Dienstleister garantiert, dass die Helpdesk-Mitarbeiter das notwendige Know-how mitbringen und immer verfügbar sind“, weiß Bodo Riepl. Außerdem wird ein guter IT-Dienstleister bei der Einrichtung des Helpdesks die Wirtschaftlichkeit nicht aus den Augen verlieren. Schließlich

gibt es große und kleine Kunden mit viel und wenig Servicebedürfnis. Entsprechend variieren der notwendige technische Umfang und die Anzahl der Mitarbeiter im Helpdesk. Beispielsweise kann es wirtschaftlich sein, wenn die Helpdesk-Mitarbeiter nicht alle Störungsmeldungen telefonisch entgegennehmen. Weniger personalintensive und kostengünstigere Alternativen wie e-Mail, Fax, Internet oder Intranet sind Lösungsansätze. Laut IT-Research werden in einigen Unternehmen bereits 40 bis 60 Prozent der Vorgänge über solche alternativen Meldewege empfangen und bearbeitet. Dabei muss allerdings gewährleistet sein, dass die Mitarbeiter dennoch problemlos telefonisch erreichbar bleiben. Denn wichtig ist immer die hohe Servicequalität im Helpdesk. Bei IT-Informatik weiß man: Hier gleichen sich alle Kunden und Maßnahmen.

[www.help-desk-forum.de](http://www.help-desk-forum.de)  
[www.equant.com](http://www.equant.com)



# Nicht nur die Technik zählt

Soft-Skills-Schulungen bei Wieland

**Auch im IT-Umfeld sind "weiche Fähigkeiten" gefragt. Im Februar 2004 führte die IT-Informatik daher Soft-Skills-Schulungen für die Wieland-Werke AG durch. Trainiert wurde die professionelle Kommunikation im HelpDesk.**

Helpdesk-Mitarbeiter kennen das: Täglich rufen genervte Anwender an und beschwerten sich. Mit solchen Situationen gut umzugehen will gelernt sein. Daher führte IT-Informatik für die Helpdesk-Mitarbeiter der Wieland-Werke Schulungen zum Thema "kundenorientiertes Telefonieren am HelpDesk" durch. Im Februar dieses Jahres nahmen daran an zwei zweitägigen Veranstaltungen jeweils rund zehn Mitarbeiter teil. In Rollenspielen und Videoanalysen lernten

die Teilnehmer, auf die Anwender einzugehen. Für sie ist es wichtig, zu erkennen, dass sich ein Unmut der Anwender nicht gegen ihre Person, sondern allenfalls gegen ihre Funktion richtet. „Unsere Mitarbeiter konnten von den Schulungen sehr profitieren“, sagt Christa Haehnle, Projektleiterin für den Aufbau einer Betreuungsstruktur durch ein integriertes Servicecenter bei Wieland. „Die Tatsache, dass im Helpdesk nun besser auf die unterschiedlichen Anwendertypen eingegangen werden kann, führt zu einer gesteigerten Mitarbeiterzufriedenheit auf beiden Seiten“, so Christa Haehnle weiter.

#### Wichtig im Wettbewerb

„In einigen Jahren werden die Soft Skills zum Standard gehören. Wer sie schon heute auf-

baut und pflegt, kann sich einen Wettbewerbsvorteil verschaffen“, weiß Thilo Weisshardt, Leiter des Geschäftsfelds Training. Daher bietet IT-Informatik verschiedene Soft-Skills-Schulungen an, beispielsweise zu den Themen Projekt- und Zeitmanagement oder professionelles Präsentieren. Alle Schulungen bestehen grundsätzlich aus einem theoretischen Teil und der praktischen Umsetzung mit dem entsprechenden EDV-Tool. Außerdem gibt es Telefontrainings für Sekretariats- oder Vertriebsmitarbeiter. Die Themen der Schulungen können Kunden individuell mit IT-Informatik abstimmen. Auch Einzeltrainings sind möglich.



**Wieland**

# Finanzbuchhaltung eingespart

Buchhaltungskonsolidierung bei Iveco

**Für ihre acht Vertriebsgesellschaften führte die Iveco Magirus AG ein zentrales Buchhaltungssystem ein. Die technische Seite übernahmen die konzerneigenen Mitarbeiter sowie die IT-Informatik. Von der Datentransparenz profitieren neben den IT-Mitarbeitern vor allem die Kunden.**

Nutzfahrzeuge von Iveco fahren weltweit auf allen Straßen. Die Iveco Magirus AG ist international führender Hersteller von Lastwagen, Motoren, Transportern und Löschfahrzeugen. In Deutschland ist Iveco neben dem Händler- und Werkstättenetz mit acht Vertriebsgesellschaften aufgestellt. Jede hatte bis vor kurzem einen eigenen Finanzbuchhaltungsserver. Diese sollten zusammengeführt werden, als die Gesellschaften von zehn auf acht reduziert wurden und im Ulmer Rechenzentrum von Iveco eine neue und leistungsfähigere IBM AS/400 angeschafft wurde. „So können wir Kosten drastisch reduzieren und die Rechner vor Ort entlasten“, erklärt Andreas Kuntz, Leiter für Vertriebssysteme und -methoden bei Iveco.

#### Datenbestand aktualisieren

Für den technischen Teil des Projektes beauftragte Iveco neben der ITS-GSA Deutschland GmbH – dem IT-Dienstleister des Fiat-Konzerns – die IT-Informatik. Mitte 2002 begannen die Vorbereitungen. „Als Erstes sollten bei jeder GmbH die Debitorenstämme aktualisiert und vereinheitlicht werden“, erklärt Harald Wild, Leiter des Rechnungswesens bei IT-Informatik. Schließlich sollten Kundendaten nicht mehrfach vorhanden und in jedem Fall korrekt und vollständig angelegt sein. Harald Wild und ein Kollege entwickelten daher ein Programm, das die Datenkonsistenz prüfte und ein weiteres, mit dem die IBM AS/400 im Ulmer Rechenzentrum die vereinheitlichten Debitorenstämme wieder verteilte.

Daraufhin galt es, Schnittstellen zwischen der Finanzbuchhaltung und dem Warenwirtschaftssystem in jeder GmbH zu schaffen. Beide Systeme laufen unabhängig voneinander, greifen aber teilweise auf dieselben Kundendaten zu. Deswegen dürfen

die Mitarbeiter heute Daten nur in der Finanzbuchhaltung anlegen und verändern. Über die Schnittstelle wird das Warenwirtschaftssystem über Änderungen sofort informiert. Ein Berechtigungskonzept legt fest, welcher Mitarbeiter welche Änderungen durchführen darf. Alle Daten speichert die IBM AS/400 im Ulmer Rechenzentrum zentral ab und gibt sie an die Standorte weiter.

#### Umstellung im Monatsrhythmus

Nach den Vorbereitungen konnte im April 2003 der erste Standort umgestellt werden. Darauf folgte im Monatsrhythmus jeweils ein weiterer. „In der Regel dauerte die Umstellung vier Tage“, so Harald Wild. Im November 2003 konnte das Projekt erfolgreich abgeschlossen werden. Seitdem muss nicht mehr jede GmbH ihr eigenes Buchhaltungssystem pflegen. Dadurch hat sich der Administrationsaufwand erheblich reduziert. Auch die Kunden profitieren. Sie haben deutschlandweit nur noch eine Kundennummer – und nicht mehr wie früher bei jeder Vertriebsgesellschaft eine eigene.



# Offen für Neues

## Website-Relaunch bei IT-Informatik

Seit Mitte März erscheint die Website der IT-Informatik im neuen Look. Sie wurde mit einem Content-Management-System entwickelt, das die IT-Informatik verstärkt auch bei Kundenprojekten einsetzt.

Die neue Website der IT-Informatik ist online und bietet eine klare Struktur und vielfältigen Service. Der Leser wird bereits auf der Startseite mit stets aktualisierten Nachrichten versorgt. Er erfährt Neues aus dem Unternehmen und der Branche und wird auf aktuelle Veranstaltungen hingewiesen. Auch laufende Beiträge aus der Kundenzeitschrift „item“ sind nachlesbar. Außerdem kann der Besucher die Kundenzeitschrift abonnieren.



Foto: IVECO

## IVECO

Neu hinzugekommen ist auch die Rubrik Produkte, die umfassend über das Portfolio der IT-Informatik informiert. „Als Service stehen auf jeder Seite Quicklinks, Projektberichte oder Downloads zur Verfügung“, erklärt Uli Schäfer, Leiter der Abteilung e-Business bei IT-Informatik. Optimal integriert ist nun das Forum, wo der Leser Informationen zu regelmäßig stattfindenden Arbeitskreisen der IT-Informatik zu den Themen SAP, e-Business und Citrix findet. In dem geschützten Bereich sind Diskussionsbeiträge, Protokolle und Präsentationen hinterlegt.

### Redaktionssystem trumpft auf

Die neue Website entwickelte IT-Informatik mit der Open-Source-Lösung „OpenCms“. Das Redaktionssystem ist ein professionelles Content-Management-System auf Java-Basis. Durch die Offenheit kann es individuell angepasst und erweitert werden. Das System ist einfach in vorhandene Hard- und Softwarestrukturen integrierbar.

Nun können die einzelnen Abteilungen Inhalte problemlos selbst einstellen und stets auf dem neuesten Stand halten. Individuelle Zugriffsberechtigungen regeln, welche Mitarbeiter welche Seiten pflegen dürfen. Dabei ist das Layout fest vorgegeben, lediglich die Inhalte können aktualisiert werden. Uli Schäfer und sein Team, die Zugriff auf alle Seiten haben, behalten dabei den Überblick.

Wegen der vielfältigen Vorteile setzt IT-Informatik auch bei Kundenprojekten auf OpenCms. Die einfache Anwendung des Systems bietet Kunden einen entscheidenden Vorteil: Sie können ihre Website selbst pflegen und sind daher unabhängig vom Dienstleister. Auf Wunsch übernimmt die IT-Informatik selbstverständlich auch die Wartung.



# Zwei starke Partner

**Die IT-Informatik ist jetzt Business Partner der Deutschen Telekom/T-Com. Gemeinsam werden beide Unternehmen branchenspezifische Telekommunikations- und IT-Lösungen für mittelständische Geschäftskunden entwickeln und vermarkten.**

Die Leistungen werden professionell bereitgestellt und betreut. Mit der Bündelung der komplementären Stärken der beiden Vertragspartner können branchenspezifische Märkte besser erschlossen und Synergien für die Vertragspartner und deren Kunden erzielt werden.

Mittelständische Kunden erhalten damit zukünftig nicht nur IT-Systeme und Dienstleistungen, sondern auch Telekommunikationslösungen direkt von der IT-Informatik aus einer Hand. Damit wird die IT-Informatik insbesondere ihr Angebot bei der Remote-Betreuung und beim zentralen Hosting von IT-Systemen ausbauen.

Über die Servicestärke der jungen Partnerschaft und die Vorteile für die Kunden berichten die Telekom und IT-Informatik auf einer Informationsveranstaltung am 13. Mai 2004 von 15.00 Uhr bis 18.00 Uhr bei der IT-Informatik in der Magirusstraße 17 in Ulm. Interessenten sind herzlich eingeladen.

Um Anmeldung per e-Mail ([info@it-informatik.de](mailto:info@it-informatik.de)) oder Fax (0731 93542-130) wird gebeten.



**T Deutsche Telekom BusinessPartner**

# Fließende Informationen

IT-CRM bei Mineralbrunnen AG

**Außendienstmitarbeiter – ob im Vertrieb oder im Service tätig – wollen ihre Kunden optimal betreuen. Mit dem mobilen Business-Informationssystem IT-CRM der IT-Informatik ist das problemlos möglich. Daher entscheiden sich immer mehr Unternehmen für die Einführung von IT-CRM.**

Ausführliche und aktuelle Informationen über Kunden und Produkte bei Kundenbesuchen parat zu haben, ist für Vertriebsmitarbeiter das A und O. So auch für die 70 Vertriebsmitarbeiter der Mineralbrunnen Überkingen-Teinach AG. Der Innendienst wiederum benötigt detaillierte Daten über die Besuchsberichte, um über den Kundenbedarf Bescheid zu wissen und die Verkaufsstrategie daran anzupassen.

#### Individuell ausgerichtet

Nachdem die Mineralbrunnen AG alle Vertriebsmitarbeiter mit neuen Notebooks ausgestattet hatte, beauftragte sie Ende Juli 2003 die IT-Informatik mit der Einführung des mobilen Business-Informationssystems IT-CRM – früher MBI genannt.

„Besonders hat uns überzeugt, dass der komplette Funktionsumfang auch offline zur Verfügung steht“, so Otto Allmendinger, der das Projekt auf Seiten der Mineralbrunnen Überkingen-Teinach AG betreute. Außerdem lassen sich alle individuellen Anforderungen problemlos mit IT-CRM individuell abdecken. So kann genau festgelegt werden, welche Informationen vom Innen- zum Außendienst und umgekehrt fließen sollen.

Nach drei Monaten stand das Informationssystem Anfang Dezember zur Verfügung. Mit speziell auf die Mineralbrunnen Überkingen-Teinach AG ausgerichteten Auftrags- und Absatzlisten können aussagekräftige Statistiken über den Absatz der einzelnen Artikel, Sortimente sowie Geschäftseinheiten erstellt werden. Damit ist detailliert ersichtlich, wie oft beispielsweise das neue Mineralwasser Ü-Motion oder Mineralwasser und Süßgetränke überhaupt gekauft wurden. „Weitere Funktionen zu integrieren, ist problemlos möglich“, sagt Roland Kling von IT-Informatik, der das Projekt leitet. Für den Kunden ist das vorteilhaft, da er in kurzer Zeit ein schlankes System zur Hand hat, das kontinuierlich ausgebaut werden kann.

#### Keine Papierstapel mehr

Die Vertriebsmitarbeiter erhielten eine eintägige Schulung und arbeiten seitdem erfolgreich mit IT-CRM. Schließlich ist das System sehr übersichtlich in der Bedienung und flexibel in der Anwendung. So haben die Vertriebsmitarbeiter heute bei Kundenbesuchen alle Daten auf ihrem Laptop dabei und können so eine optimale Betreuung bieten. Papierstapel gehören der Vergangenheit an. Besuchsberichte und Kundendaten können sie in einer lokalen Datenbank erfassen und nach dem Besuch per Fernübertragung in eine SQL-Datenbank überspielen. Von dort werden die Daten mit dem SAP R/3-System in der Bad Überkingen Hauptverwaltung abgeglichen. So haben Außen- und Innendienst immer die aktuellen Daten parat.



Foto: Minag

## Fans aufgepasst !

**Die Liebherr Logistik GmbH baut auf den PROCUNET Online-Shop, der an die individuellen Kundenanforderungen angepasst wurde.**

Liebherr-Produkte sind im Hoch- und Tiefbau weltweit bekannt. Im Rahmen der Markenpflege benötigte das Unternehmen ein Internet-Bestellsystem für die über 100 Fan-Artikel wie Miniatur-Bagger oder Textilien. Zunächst wollte das Unternehmen von IT-Informatik ein eigenes Web-System entwickeln lassen. Dann überzeugte aber das Shop-Modul

von PROCUNET, das individuell angepasst werden kann. Dass der Shop auf einem anderen System basiert wie die Website, merkt der User nicht. Denn IT-Informatik hat ihn vollständig an das Corporate Design des Kunden angeglichen. Neben der Schnittstelle zum ERP-System gibt es eine weitere zu einem Pay-Gate-Dienstleister. So können die Besteller ihre Zahlungen elektronisch per Kreditkarte vornehmen. Der Shop ist über die Homepage unter [www.liebherr.com](http://www.liebherr.com) erreichbar.

# Brückenschlag

## zwischen IT und Business

Interview mit Olaf Buttler,  
Leiter Informationstechnologie bei KaVo



**Die Rolle des IT-Leiters im Unternehmen hat sich in den letzten Jahren grundlegend gewandelt. Neben klassischen Fähigkeiten im technologischen Bereich muss ein CIO inzwischen auch strategisch, wettbewerbs- und umsatzorientiert denken und sich auf globalem Terrain sicher bewegen können. Olaf Buttler von KaVo ist mit diesen Anforderungen bestens vertraut, leitet er doch seit fünfzehn Jahren die IT-Geschicke der Firmengruppe. KaVo ist Marktführer im Bereich der Dentaltechnik. In Biberach/Riß befinden sich Hauptsitz und zentrales Rechenzentrum, mit dem die KaVo-Gesellschaften weltweit vernetzt sind.**

### Was erwartet heutzutage das Management vom obersten IT-Verantwortlichen eines Unternehmens?

Die Ansprüche sind deutlich gestiegen. Erwartete man früher reine Kenntnisse des IT-Betriebes, so muss ein IT-Leiter inzwischen auch über Geschäftsprozesse bestens Bescheid wissen und verschiedenste Interessen im Unternehmen koordinieren und bündeln. Es gilt, die IT parallel zum Business zu entwickeln. Hierzu müssen Kollegen aus allen Unternehmensbereichen ins Boot geholt und ein Brückenschlag zwischen technischer Innovation und dem Verständnis für die Bedürfnisse der IT-Kunden geschaffen werden.

### Wo liegen die Kernkompetenzen?

Konkret sollte ein IT-Leiter die Unternehmensstrategien und primären Geschäftsziele wie die Steigerung von Marktanteilen durch die betriebswirtschaftlichen Leistungen der IT unterstützen. Idealerweise ist die IT die Triebfeder für innovative Prozesse und holt die betroffenen Fachbereiche zum Diskurs an einen Tisch. Dennoch ist ein stabiler und sicherer IT-Betrieb nach wie vor die zentrale Grundlage, die gewährleistet werden muss.

### Ist eher ein Business-Manager mit IT-Skills oder ein IT-Verantwortlicher mit Management-Skills gefragt?

Ich denke, dass IT- und Management-Kenntnisse gleichermaßen wichtig sind. In jedem Falle ist es sehr hilfreich, Kenntnisse aus

anderen Unternehmensbereichen wie Finanzwesen, Vertrieb oder Produktion zu haben. Erst so kann man als adäquater Gesprächspartner Verbesserungspotenziale diskutieren. Doch ein Einzelner kann nicht sämtliche Anforderungen eines Unternehmens abdecken. Umso wichtiger ist es, ein kompetentes und gut strukturiertes Team zu haben, das die komplexen Themen eigenverantwortlich bearbeiten kann.

### Ihr eigenes Profil und Selbstverständnis?

Bei uns spielt Prozessoptimierung und Informationsmanagement die zentrale Rolle. Durch die erfolgreiche Umsetzung vieler solcher Projekte habe ich natürlich Sicherheit und ein vernünftiges Maß an Risikoabschätzung gewonnen. Risiko im Vorfeld zu bewerten und entsprechend umsichtig zu handeln ist unerlässlich.

### Wie kann ein IT-Leiter mit IT-Systemen das aktuelle Geschäft aktiv unterstützen und sogar neues Geschäft generieren?

Indem man erstens Geschäftsprozesse optimiert und neue Absatzpotenziale – beispielsweise übers Internet – erschließt. Unser Webshop dient aber nicht nur dem Verkauf, sondern informiert auch über neue Produkte und fachspezifische Details. Zweitens durch die Entwicklung neuer IT-Strategien und Strukturen. Jedenfalls sollte man laufende Prozesse ständig überdenken und auch einmal neue Wege gehen. Mit Mut zur Innovation kann es gelingen, Differenzierungspotenzial für das Unternehmen zu heben und einen Wettbewerbsvorsprung zu erzielen.

### Wie bewahren Sie sich die Flexibilität, auf schnelle Marktveränderungen reagieren zu können?

Durch den Einsatz modernster IT-Technologie und der Orientierung an Standards. Ich bin fest davon überzeugt, dass der Unternehmenserfolg mit der Güte der IT eng verzahnt ist. Deshalb haben wir bei KaVo mit mySAP Business Suite eine durchgängige IT-Lösung für alle Unternehmensbereiche im Einsatz und bauen außerdem auf Client-Server-Technologie. Eigenentwicklungen in der IT bleiben oft Insellösungen, mit meist

zu langen Entwicklungszeiten und Problemen bei Release-Wechseln. Wir fahren eine klare Linie mit zuverlässigen IT-Partnern wie IBM, SAP, Microsoft und der IT-Informatik.

### Was sollte man im globalen Umfeld besonders beachten?

Ein umfassendes und weltweites Business-Template muss zum Einsatz kommen. Nur ohne Verzettelung bleibt man auf globalem Terrain schlagkräftig. Unser Zentralansatz mit mySAP Business Suite hat sich bereits gelohnt und steht auch für zukünftige Anforderungen bereit. Die IT-Mannschaft in Biberach kann die KaVo Gesellschaften weltweit betreuen. Prozessverbesserungen und Updates fließen ins zentrale System ein und sind somit sofort in allen Gesellschaften verfügbar. Konsolidierte betriebswirtschaftliche Auswertungen wie Lagerbestände oder Vertriebsstatistiken können ort- und zeitunabhängig über gesicherte Internetverbindungen, so genannte VPN-Verbindungen (Virtual Private Network), abgerufen werden. So sind wir beispielsweise auch in der Lage, eine weltweite rollierende Absatzplanung für fünfzehn Monate im Voraus zu fahren.

### Wie wichtig ist Weiterbildung in ihrer Berufssparte und welche Schwerpunkte sollte man schulen?

Permanente Schulung ist ein absolutes Muss. Wir führen projektbezogene Einzel- und Gruppenschulung durch. Zu bestimmten Themen setzen wir aber auch auf Know-how-Transfer, indem wir externe Berater an Bord holen, die aber in den Projektteams vor allem unsere eigenen IT-Mitarbeiter unterstützen. Die Handlungskompetenz unseres Teams wird so gestärkt und auf Dauer verbessert.

### Wie bleiben Sie immer technologisch up to date?

Durch die Umsetzung von innovativen und weltweiten Projekten erfolgt dies ganz automatisch! Die Erfahrung unseres Teams wächst durch jedes erfolgreich umgesetzte Projekt weiter.

[www.kavo.de](http://www.kavo.de)



# Ein Trio für alle Fälle

Hand in Hand zur optimalen Lösung

Das dreiköpfige Team von System Services der IT-Informatik betreut die unternehmenskritischen SAP- und Unix-Systeme der Kunden. Die Kunden profitieren vom gebündelten Know-how der drei Mitarbeiter. Mit unterschiedlichem Spezialwissen und in optimaler Zusammenarbeit stemmen sie auch komplexe Projekte.

Das Trio Achim Schütz, Achim Simon und Jochen Wöhrle bildet das System Services-Team der IT-Informatik. Die Tätigkeitsschwerpunkte umfassen Backuplösungen, Datenbanken, SAP Technology Komponenten, Systemmanagement und Unix-Systeme. Das umfassende Aufgabengebiet der drei beginnt beim technischen Vertrieb, wenn sie die IT-Landschaft des Kunden analysieren, erstreckt sich über die Konzeption und Umsetzung optimaler Systeminstallationen sowie -migrationen und endet bei der laufenden Betreuung der IT-Systeme. So betreiben beispielsweise die Airbus Aircabin GmbH, Carl Albani KG, Rapunzel Naturkost AG und Solo Kleinmotoren GmbH ihre Systeme in enger Zusammenarbeit mit System Services und wissen es hier in besten Händen.

## Glückliche Konstellation

Im System Services-Team haben sich die richtigen Mitarbeiter – oder wie Achim Schütz es ausdrückt: „die richtigen Spielkameraden“ – zusammengefunden. Alle drei sind seit rund zwei Jahren bei IT-Informatik tätig. Die enge Zusammenarbeit ergab sich

bei SAP R/3-Migrationen von iSeries nach Linux und SAP DB, die zu den weltweit ersten Produktivumstellungen dieser Konstellation zählen. Seit November 2003 arbeitet das Kompetenzteam nun in einem gemeinsamen Büro.

Für die komplexen Aufgaben ist neben einer soliden technischen Grundlage Spezialwissen notwendig. So ist Achim Schütz Experte für SAP Technology. Achim Simon beschäftigt sich vorwiegend mit Oracle-Datenbanken und Unix-Systemen. Der Schwerpunkt von Jochen Wöhrle liegt bei Linux und unternehmensweiten Backuplösungen. Mit ihren unterschiedlichen Spezialisierungen ist es ihnen möglich, Aufgaben aus verschiedenen Blickwinkeln zu betrachten. Denn oft gibt es bei einem Projekt nicht nur einen Lösungsweg. Schließlich ist jedes System anders, und jedes Unternehmen hat seine eigenen, ganz speziellen Anforderungen. Was für ein trieborientiertes Unternehmen richtig ist, passt noch lange nicht zu einem produzierenden Betrieb. Und ein Unternehmen mit 500 Mitarbeitern hat selbstverständlich ganz andere Anforderungen als eins mit 50 Beschäftigten. Standardlösungen gibt es nicht.

## Die Nase vorn

Die optimale – genau zum Kunden passende – Lösung zu finden, ist der Anspruch der drei. „Man braucht eine Nase dafür, wie Dinge angegangen werden können“, so Achim Schütz. Entsprechend tauschen sie bei jedem Projekt Ideen aus, analysieren und konzipieren gemeinsam und helfen

sich bei Problemen – selbst wenn sie nur selten wirklich zu dritt für ein Projekt zuständig sind. „Wir wissen, dass immer jemand da ist, mit dem wir uns austauschen und den wir um Rat fragen können“, erklärt Achim Simon.

Ohne die gute Teamarbeit der drei wäre es wohl nicht möglich, die anspruchsvollen Projekte zu stemmen. Denn nur durch einen ständigen Informationsaustausch können Kundenprojekte optimal und strategisch abgewickelt werden. „Als Einzelkämpfer besteht schnell die Gefahr, dass man sich in Details verzettelt“, weiß Jochen Wöhrle. Tauscht man sich dagegen regelmäßig aus, behält man den Gesamtüberblick.

## Spieltrieb ausleben

Gemeinsam ist den Mitarbeitern ihr Spieltrieb. „In unserem Beruf muss man die Motivation haben, Dinge auszuprobieren und bei Problemen nicht gleich aufzugeben“, erklärt Jochen Wöhrle. Achim Simon ergänzt: „Man darf sich nicht aus der Ruhe bringen lassen und in Panik geraten – auch wenn es mal eng werden sollte.“ Da sich Problemfälle nicht an Regelarbeitszeiten halten, ist eine 40-Stunden-Woche nur selten drin. Ruft abends noch ein Kunde an, sitzen die drei schon mal bis Mitternacht zusammen. Was letztlich zählt, ist der Spaß an der Arbeit und die Zufriedenheit der Kunden – da ist sich das Team voll und ganz einig.



# Da tut sich Was

## Thin Client Computing auf dem Vormarsch

**Durch den steigenden Marktbedarf, Applikationen mit geringem Administrationsaufwand und unabhängig von Ort und Zeit für alle Mitarbeiter bereitzustellen, wird Thin Client Computing immer attraktiver. Zu Recht, denn es bietet viele Vorteile.**

Mit Thin Client Computing lässt sich bares Geld sparen. Während Applikationen auf jedem PC gewartet werden müssen, reduzieren sich mit der zentralen Verwaltung der Thin Clients Wartungskosten. Applikationen oder Updates muss der Administrator nur auf dem Server installieren beziehungsweise freigeben. Alle Clients greifen automatisch auf die neue Version zu. Ein weiterer Vorteil: Da die Anwender auf dem lokalen Rechner keine Daten abspeichern können, sind Sicherheitsprobleme minimiert. Wegen der minimierten Ausfall- und Störungszeiten können Mitarbeiter effizienter arbeiten. Auch so werden Kosten gesenkt. Laut dem Marktanalysten IDC reduziert konsequentes Thin Client Computing die Total Cost of Ownership um bis zu 56 Prozent im Zeitraum von drei bis fünf Jahren.

### Tendenz steigend

Wegen der Einspar- und Nutzenpotenziale prognostiziert IDC hohe und anhaltende Zuwachsraten von jährlich 20 bis 30 Prozent. Dabei setzen im Moment vor allem große Unternehmen auf das Modell: Zwei Drittel der Unternehmen mit mehr als 10.000 Clients setzen inzwischen Thin Clients ein. Das geht aus der Studie „Client Management 2004“ hervor, die vom Fraunhofer Institut für Informations- und Datenverarbeitung (Fraunhofer IITB) und dem deron Systemhaus vorgestellt wurde.

Natürlich gibt es noch Schattenseiten dieser Technologie. Unternehmen, die auf Thin Client Computing setzen, klagen über Zugriffsprobleme sowie über Schwierigkeiten bei der Einbindung von Druckern und der Integration weiterer Anwendungen. Sicherlich werden aber IT-Unternehmen diese Probleme in naher Zukunft aufgreifen und Lösungen anbieten.

### Europäische Interessenvertretung

Ein Schritt in diese Richtung war die Gründung des European Thin Client Forum (ETCF) e.V im Herbst 2003. Ziel und Zweck des Forums ist es, die Expansion der Thin Client Technologie und deren Anbieter zu unterstützen und den Strukturwandel innovativer Kommunikationstechnologien im serverbasierenden Computing-Umfeld voranzutreiben.

Einen Interessenskonflikt zwischen Thin Client- und PC-Markt sieht Wolfgang Wohner, Sprecher von ETCF, nicht. Denn die Thin Client Technologie konzentrierte sich auf die Serverseite. „Ob der Anwender dann mit einem Terminal oder PC arbeitet, spielt für Thin Client Umgebungen im Prinzip keine Rolle“, so Wolfgang Wohner.

### Citrix ist führend

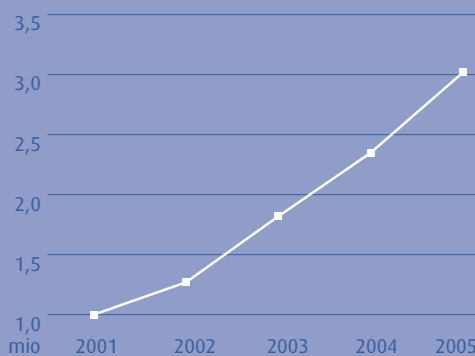
Auch die IT-Informatik setzt auf Thin Client Computing und hat das Modell bei Kunden wie Beiselen, WMF und Rapunzel eingeführt. Bodo Riepl, Leiter des Geschäftsfelds PC & Networking bei IT-Informatik, ist von dem Modell sehr überzeugt: „Die Intelligenz ist zentral auf dem Server vorhanden. Der Aufwand, die PCs immer wieder auf den neuesten Stand zu bringen, fällt weg.“

Seit 1999 Jahren ist die IT-Informatik „Citrix Silver Partner“. Citrix ist im Bereich serverbasierendes Computing führend. „So gut wie kein großes Unternehmen arbeitet heute ohne Citrix-Produkte“, weiß Bodo Riepl. Das stimmt: Nach der deron-Studie werden 69,5 Prozent der Clients mit Citrix MetaFrame und 29,2 Prozent nur mit dem Microsoft Windows Terminal Server betrieben. Die restlichen Produkte teilen sich gerade mal 1,2 Prozent der Clients. Außerdem wird Citrix Meta Frame durchgehend besser bewertet als der Server von Microsoft.

Wegen der zunehmenden Attraktivität von Thin Client Computing wird sich sicherlich auf dem Hersteller- und Anbietermarkt in Zukunft einiges tun. Neue Unternehmen werden mit neuen Lösungen auf den Markt kommen. Man darf gespannt sein.

[www.etcf.de](http://www.etcf.de)  
[www.deron.de](http://www.deron.de)  
[www.citrix.de](http://www.citrix.de)

### Thin Client Marktvolumen (Weltweit)



Quelle: [www.etcf.de](http://www.etcf.de)

## And the winner is...

Viele haben mitgemacht, doch leider konnte nur einer die Fußball-VIP-Tickets zu einem Spiel des VfB Stuttgart aus unserem Weihnachts-Rätsel gewinnen. Das Los fiel auf Manfred Keßler und landete bei einem ausgemachten VfB-Fan. „Ich werde mir das Spiel mit meiner Tochter ansehen. Auch sie ist ein Fan des VfB und brennt schon darauf, die Kicker live zu sehen“, so Manfred

Keßler, als ihm die Tickets von Günter Nägele, Geschäftsführer der IT-Informatik, überreicht wurden.

Wir bedanken uns bei den Lesern der item für die rege Spielbeteiligung und versichern: Auch in Zukunft wird es wieder attraktive Preise zu gewinnen geben!



50

## Das richtige Feeling

Outsourcing wird inzwischen auch im Mittelstand stark nachgefragt. Deshalb stand auf dem Frühjahrsforum der IT-Informatik am 25. März 2004 das Wohlfühlpaket der IT-Informatik im Brennpunkt. Das für die Bedürfnisse mittelständischer Kunden zugeschnittene Bündel an Outsourcing-Dienstleistungen stieß bei den zahlreichen Besuchern auf großes Interesse. Sie konnten sich persönlich ein Bild davon machen, dass die IT-Informatik zu allen IT-Themen bestens aufgestellt ist. Ein Fachprogramm gab dazu ausreichend Gelegenheit.

IT-Informatik schon seit langem mit großem Erfolg. Und so kann sich auch jeder Kunde beim Ulmer IT-Dienstleister richtig wohl fühlen.

Apropos: Für unterhaltsames Tanz-Feeling sorgte wieder eine After-Work-Party mit Live-Musik und setzte damit den vergnüglichen Schlusspunkt eines gelungenen Fachforums.



Dass beim Wohlfühlpaket die spezifischen Anforderungen eines Unternehmens nicht über einen Kamm geschert werden, fand besonderen Anklang. Individualität anstatt Schema F – auf dieses Motto setzt die

## 40 x SAP

Die SAP-Köpfe rauchten einmal wieder am 30. Januar 2004. Gleichzeitig feierte man ein kleines, aber feines Jubiläum: Bereits zum 40. Mal fand der SAP-Anwenderkreis statt, bei dem die IT-Informatik mit ihren Kunden neue SAP-Lösungen, Fragen und Antworten aus der Praxis und erfolgreiche SAP-Projekte diskutiert.

Langeweile kam auch diesmal in der Welt der drei Buchstaben nicht auf. Unter anderem berichtete DSL Deutschland über die erfolgreiche Einführung von SAP Business One durch die IT-Informatik (siehe Seite 4). Weiterer Punkt auf der Agenda war Web-Reporting. Über dieses interessante Feature des SAP Business Information Warehouse wird in der item 02 ausführlich berichtet werden.



20

### Impressum

5. Ausgabe, April 2004  
Herausgeber: IT-Informatik GmbH, Günter Nägele (verantwortlich)  
Magirusstraße 17, 89077 Ulm  
Telefon 0731 93542-0, Telefax 0731 93542-130  
info@it-informatik.de, www.it-informatik.de  
Erscheinungsweise: 4 x jährlich

Redaktion & Text: firstclaass – communication, Blaustein  
Bettina Claass-Rauner, Gitta Rohling  
Gestaltung: klare linie, agentur für gestaltung GmbH, Ulm  
Nachdruck nur mit schriftlicher Genehmigung des Herausgebers unter Angabe der Quelle.  
Für Feedback, zusätzliche Exemplare etc. bitte e-Mail an: item@it-informatik.de