



Liebe Leserin,
lieber Leser,

ich begrüße Sie zur 1. Ausgabe der Comgroup News. Unser Ziel ist es, Sie über Wissenswertes aus dem IT-Umfeld zu informieren. Wussten Sie z.B. schon, dass das Bundesdatenschutzgesetz zum 1. April 2010 erneuert wurde, mit deutlich verschärfteren Maßnahmen (Seite 1). Im Interview mit Frau Oehlenschläger von der Pan Dacom Networking AG wird deutlich, wie die Implementierung von Comgroup SAP-Add-Ons Zeit und Kosten sparen (Seite 2). Profitieren Sie von unserem Projektberichten. Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen!



Petra Frauenschuh
Marketing/PR

WUSSTEN SIE SCHON,

dass Single Sign On (SSO) Kosten spart:

Mit jeder Anmeldung eines Mitarbeiters an ein SAP-System entstehen Kosten: Jede Anmeldung dauert seine Zeit, jedes vergessene Passwort erzeugt Aufwand im Support. Jedes weitere Passwort wird mehr oder weniger sicher notiert (zumeist unter der Tastatur), jede Passwortabfrage senkt die Motivation, mit einem Programm zu arbeiten. Für dieses Problem haben wir eine Lösung. Die Comgroup gibt die Windows-Anmeldung mit Hilfe des SAP-Portals weiter zur Anmeldung an SAP- und andere Software-Systemen.

- SSO =
- ✓ Kosteneinsparung
 - ✓ Akzeptanz
 - ✓ Komfort
 - ✓ Sicherheit

SEPA – Falscher Button mit großer Auswirkung

Die Auslandsüberweisung nach Irland dürfte einem Kunden der Sparkasse Duisburg nachhaltig in Erinnerung bleiben. In der Ausgabe 06/2009 der Zeitschrift Finanztest berichtete ein Leser über seine Erfahrungen, die er mit einer vermeintlich einfachen Transaktion erleben durfte.

Um sein Ferienhaus in Irland zu buchen, beschloss er die Überweisung über das Internetportal seiner Bank zu tätigen. Als Auftragsart für die Zahlung wurde eine „Auslandszahlung“ ausgewählt. Für den Absender war diese Auswahl plausibel – schließlich war der Wohnsitz bzw. das empfangende Konto des Empfängers auch im Ausland. Im Nachhinein war dies die falsche Auswahl!

Dem Kunden wurden für diese Transaktion 35,00 € an Gebühren belastet. Auf Nachfrage bei seiner Hausbank wurde ihm erklärt, dass er bei seiner Auswahl den falschen Button gewählt habe. Bei einer SEPA-Überweisung wären lediglich 0,80 € Gebühren verursacht worden. Der Kunde fragte sich an der Stelle zu Recht: „Warum wird bei der Abfrage nach dem Zielland nicht automatisch die richtige Auftragsart gewählt?“

Was ist SEPA?

SEPA (Single Euro Payments Area) ist ein einheitlicher Euro-Zahlungsverkehrsraum, in dem alle Zahlungen wie inländische Zahlungen behandelt werden. Mit SEPA wird nicht mehr - wie derzeit - zwischen nationalen und grenzüberschreitenden Zahlungen unterschieden. Nutzer von Zahlungsverkehrsdienstleistungen können mit SEPA bargeldlose Euro-Zahlungen von einem einzigen Konto vornehmen und hierbei einheitliche Zahlungsinstrumente (SEPA-Über-



weisung, SEPA-Lastschrift und SEPA-Kartenzahlungen) ebenso einfach, effizient und sicher einsetzen wie die heutigen Zahlungsverkehrsinstrumente auf nationaler Ebene.

SEPA betrifft seit dem 1. Januar 2008 jedes Kreditinstitut, jedes Wirtschaftsunternehmen und jeden Verbraucher in allen Ländern der Europäischen Union (schwerpunktmäßig in den 16 Euroländern) sowie in Island, Liechtenstein, Norwegen und in der Schweiz. Über 4.300 Kreditinstitute bieten die SEPA-Überweisung zurzeit an. Arbeitstäglich werden im Euroraum 210 Millionen unbare Zahlungstransaktionen getätigt. Davon entfallen über 90 % auf Überweisung, Lastschrift und Kartenzahlung.

Am 18. Juni 2009 hat Herr Claus Wild für die Adolf Würth KG in Künzelsau den „Adam Smith Award“ in der Kategorie Best SEPA Solution in Empfang genommen. Von insgesamt über 200 eingereichten Vorschlägen konnte sich die

Adolf Würth KG unter der Leitung von Herrn Wild und in Zusammenarbeit mit der Commerzbank mit ihrer praxisorientierten Lösung durchsetzen.

Der Adam Smith-Award ist eine Auszeichnung für herausragende Entwicklungen bereits installierter Lösungen im Finanzbereich. Verliehen wird der Award vom Verlag „treasury today“, einer der führenden Herausgeber im Finanzumfeld.



Ansprechpartner

Dr. Walter Maier
+49 170 6337645
walter.maier@comgroup.de

Novellierung des Bundesdatenschutzgesetzes

Ab dem 1. April 2010 gelten geänderte Bestimmungen hinsichtlich des Datenschutzgesetzes



Bei Unternehmen, die zehn oder mehr Personen mit der automatisierten Verarbeitung von personenbezogenen Daten beschäftigen, ist die Bestellung eines Datenschutzbeauftragten Pflicht. Dieser steht für den

Schutz allgemeiner Persönlichkeitsrechte von Kunden und Mitarbeitern. Als Voraussetzung für diese Aufgabe beschreibt das Bundesdatenschutzgesetz juristische, organisatorische sowie didaktische und IT-Kenntnisse. Es dürfen keinerlei Inter-

essenkonflikte aufgrund sonstiger betrieblicher Aufgaben entstehen, d.h. der Geschäftsführer bzw. der IT-Leiter eines Unternehmens ist als Datenschutzbeauftragter ausgeschlossen.

Es gibt höhere Anforderungen an die Auftragsverarbeitung, die personalisierte Werbung wird eingeschränkt und es gelten erhöhte Transparenzpflichten bei automatisierten Einzelentscheidungen. Zudem gibt es einen Kündigungsschutz für den betrieblichen Datenschutzbeauftragten, die Rechte der Aufsichtsbehörden wurden erweitert und der Bußgeldrahmen deutlich angehoben.

Aus ökonomischen Gesichtspunkten ist es für Unternehmen meist sinnvoll, einen externen Datenschutzbeauftragten zu bestellen. Dieser vereint tiefgreifendes organisatorisches und juristisches Wissen und es können interne Interessenkonflikte ausgeschlossen werden.

Ansprechpartner

Matthias Möhring
+49 170 6337701
matthias.moehring@comgroup.de

Interview mit Frau Wilma Oehenschläger, Leiterin Businessapplikationen der Pan Dacom Networking AG

Projekt: Einführung Comgroup-SAP-Add-On „Verkaufscockpit“ und „Artikelpool“, Unterstützung bei dem SAP Releasewechsel.



Wilma Oehenschläger
Leiterin Businessapplikationen
Pan Dacom Networking AG

Frau Oehenschläger, bitte beschreiben Sie kurz die Situation vor dem Projektstart.

In unserem SAP-System stand ein Releasewechsel an und dabei haben wir uns Gedanken über ein paar grundsätzliche Dinge gemacht: Wie können wir die Funktionalitäten des neuen Releases bestmöglich nutzen? Welche Optimierungspotenziale stecken in den Prozessen der einzelnen Fachabteilungen? Im Zuge dieser Überlegungen sind wir sozusagen über den Artikelpool und das Verkaufscockpit der Comgroup gestolpert. In diesen Add-Ons sahen wir die Möglichkeit, für unsere Auftragsabwicklung eine bessere Oberfläche anzubieten und damit eine Reduzierung des Arbeitsaufwandes zu erreichen. Die Verbesserung resultiert aus dem Umstand, dass man nicht mehr – wie es der SAP-Standard vorsieht – über viele Masken springen muss, um relevante Informationen von vielen verschiedenen Stellen im System zu holen oder sie dort einzugeben. Im Verkaufscockpit sind viele Transaktionen in einer einheitlichen Oberfläche zusammengefasst. Dies war letzten Endes auch ein wichtiger Erfolgsfaktor.

Was hat Sie bewogen das Projekt in Angriff zu nehmen?

Die eben schon erwähnte Situation – der Release-Wechsel und Klagen aus der Auftragsabwicklung, dass es kompliziert und sehr zeitaufwendig ist, Aufträge in das System einzugeben und zu bearbeiten.

Lagen der Entscheidung auch finanzielle Überlegungen zugrunde?

Finanzielle Überlegungen ganz einfach aus der Situation heraus, dass Zeit Geld ist.

Wie kam es zum Kontakt mit der Comgroup?

Das hat eine relativ lange Historie die eigentlich in meiner beruflichen Vergangenheit liegt. Ich hatte bereits Kontakt mit Vertriebsmitarbeitern der Comgroup und in verschiedenen Gesprächen kri-

stallierten sich Anknüpfungspunkte und Lösungsansätze rund um den Releasewechsel und um die Prozessoptimierung in der Auftragsabwicklung heraus. Schließlich wurden beide Projekte in Angriff genommen.

Welches Argument hat Sie letztendlich überzeugt?

Die Comgroup ist ein Unternehmen unserer Größenordnung und kann uns verstehen und somit sind wir Partner auf Augenhöhe. Pan Dacom ist mit rund 220 Mitarbeitern ein Unternehmen des Mittelstandes und das wird üblicherweise von den Unternehmen im SAP-Umfeld nicht so ganz richtig verstanden, weil SAP ja eigentlich den Fokus mehr auf größere Unternehmen legt.

Frau Oehenschläger, können Sie mir die Schlüsselpersonen aus dem Projekt nennen?

Der Kreis der Schlüsselpersonen eines Projektes dieser Größenordnung ist bei einem doch relativ kleinen Unternehmen wie bei uns recht überschaubar. Im Einzelnen war der Vorstand beteiligt, der das Projekt getragen und gewollt hat. Ferner waren die Leiterin unserer Auftragsabwicklung und natürlich ich selbst beteiligt.

Können Sie etwas zur Terminplanung sagen? In welchem Zeitraum wurde das Projekt durchgeführt?

Die Terminplanung war nicht ganz so einfach. Beim Start des Gesamtpaketes – Release-Wechsel, Artikelpool und Verkaufscockpit haben wir einen Terminplan ausgearbeitet, der sehr ehrgeizig war. Und dieser wurde in der ersten Phase beim Release-Wechsel und bei der Einführung einiger Verbesserungen in den Fachabteilungen auch wirklich mit einer Punktlandung beendet.

Wir haben den Release-Wechsel und die Prozessoptimierung innerhalb von 4 Wochen komplett durchgezogen. Dann kam mit der nächsten Phase die Implementierung des Artikelpools, die auch innerhalb des geplanten Zeitrahmens geschafft wurde. Die Einführung des Artikelpools war wiederum die Voraussetzung für die Umsetzung des Verkaufscockpits.

Dann begannen wir mit der Implementierung des Verkaufscockpits. Von da an bekamen wir Probleme mit unserem Zeitplan, weil bei der Comgroup gerade größere organisatorische Umstrukturierungsmaßnahmen im Gange waren und daraus eine Verzögerung des Projektverlaufs resultierte. Wir haben die Realisierung aber weiter forciert und es auch in einer guten, vernünftigen Zeit geschafft. Zudem haben wir anschließend hausintern die organisatorische Umsetzung noch intensiv begleitet. Wir

Pan Dacom
Nets work together.

hielten regelmäßige Arbeitsgruppensitzungen mit Beteiligten aus verschiedenen Fachbereichen ab, um das ganze Projekt dann auch wirklich schnell und erfolgreich abzuschließen.

Die Leistungen der Comgroup waren für Sie...?

Die waren für uns sehr zufriedenstellend! Der Kontakt mit den Comgroup-Beratern war sehr gut. Wir haben sehr vernünftige Arbeitsweisen in der Kommunikation und in der Umsetzung gefunden, sodass wir hier die Arbeit transparent machen und auch rasch umsetzen konnten.

Was war während des Projektes schwierig, was lief besser als geplant?

Ich glaube, direkte Schwierigkeiten gab es nicht. Wie gesagt, einfache organisatorische Dinge, die nun mal passieren können. Es ist einfach so, dass bestimmte Umstände das Projekt in der letzten Phase beeinflusst haben. Es gab aber weder in der Kommunikation tatsächliche Schwierigkeiten noch sonst in der Zusammenarbeit. Sehr lobenswert war auch die Bereitschaft der Comgroup-Mitarbeiter, dieses Projekt mitzutragen und sehr tatkräftig daran zu arbeiten. Auch jetzt in der Phase danach, wenn es darum geht, Supportanfragen und neue Aufgabenstellungen rasch zu bearbeiten, ist die Zusammenarbeit aus unserer Sicht sehr zufriedenstellend.

Wie sieht die Situation nach dem Projekt aus? Welche Veränderungen ergaben sich aus dem Projekt gegenüber dem Zustand vor der Implementierung der Add-Ons?

Aus der Retrospektive ist es immer sehr schwierig zu beantworten, was genau dafür spricht, dass es erfolgreich war. Man kann sich an die Zeit vor der Implementierung des Verkaufscockpits gar

STECKBRIEF

Pan Dacom Networking AG

Gegründet: 1981
Mitarbeiter: ca. 220
Umsatz 2008: 62 Mio €
Aktiengesellschaft seit 11/2000
6 bundesweite Geschäftsstellen
Branche: Netzwerk- und Systemintegration
www.pandacom.de

nicht mehr so richtig erinnern und die aktuelle Wahrnehmung ist, dass es einfach so ist und dass es gut funktioniert. Ich denke, das alleine ist schon ein großer Erfolg und braucht nicht weiter kommentiert zu werden.

Sie sehen demnach auch den Nutzen, der durch die Durchführung des Projekts erlangt wurde?

Absolut.

Ergaben sich dadurch auch Wettbewerbsvorteile? Kann man das quantifizieren?

Ich glaube, das ist sehr schwer zu beurteilen, denn hierbei handelt es sich um eine interne Organisations- und Strukturierungsmaßnahme bei der man nicht so einfach bewerten kann, welche Außenwirkungen sie hat.

Die Zusammenarbeit mit der Comgroup haben wir eigentlich schon diskutiert...

.. und ist von uns aus auch sehr positiv zu sehen.

Die letzte Frage: Würden Sie auch in Zukunft mit der Comgroup zusammenarbeiten, wenn ja warum?

Wir sind aktuell dabei, über ein neues Projekt zu sprechen. Ich denke, dass das Projekt ganz gute Realisierungsaussichten für die Comgroup hat.

VArt	Vertr.Bel.	Belegdatum	Bestellnummer	Bestelldatum	VL_Datum	Nettoverl.	Rekl Grund	Absagestatus	Gesamtstatus	VkBu4	VkC	Ang
C	ZOR	203818	22.08.2008	22.08.2008	25.08.2008	52,88		nichts abgesagt	erledigt	4000	420	BAT
C	ZBO	201521	21.08.2008	21.08.2008	21.08.2008	0,00		nichts abgesagt	erledigt	4012	420	CH
C	ZOR	200059	20.08.2008	19.08.2008	20.08.2008	706,55		teilweise abgesagt	erledigt	4000	420	CH

Das Verkaufscockpit ist eine zentrale Transaktion als Auskunftsstelle und Erfassungsmaske

Ansprechpartner

Günter Renner
+49 170 6337462
gunter.renner@comgroup.de

Behalten Sie den Durchblick ...mit Business Intelligence

Speziell in Krisenzeiten zahlen sich Investitionen im Bereich Business Intelligence durch ihren hohen Return on Investment aus.

Die gegenwärtigen wirtschaftlichen Turbulenzen fordern Unternehmen ein hohes Maß an Flexibilität ab. Wichtige unternehmerische Entscheidungen müssen schnell und zielsicher getroffen werden – möglichst auf Basis qualifizierter Informationen. Beste Grundlage dafür ist die effiziente Analyse und Aufbereitung von vorhandenen Daten; Warenwirtschaftssysteme können dies allerdings nicht leisten.

Intelligenz nach Maß... SAP® BusinessObjects™ EDGE BI

Mit SAP BusinessObjects Edge Business Intelligence (BI) bietet die Comgroup ein modulares, auf den Mittelstand zugeschnittenes Software-Paket an, welches es erlaubt zu erschwinglichen Kosten ein modernes und effektives Business-Intelligence-System zu betreiben. SAP BusinessObjects Edge BI steht in verschiedenen Varianten zur Verfügung, und kann somit auf Ihren individuellen Bedarf zugeschnitten werden. Vorkonfigurierte Standardauswertungen ermöglichen sehr schnell erste messbare Ergebnisse bei der Einführung.

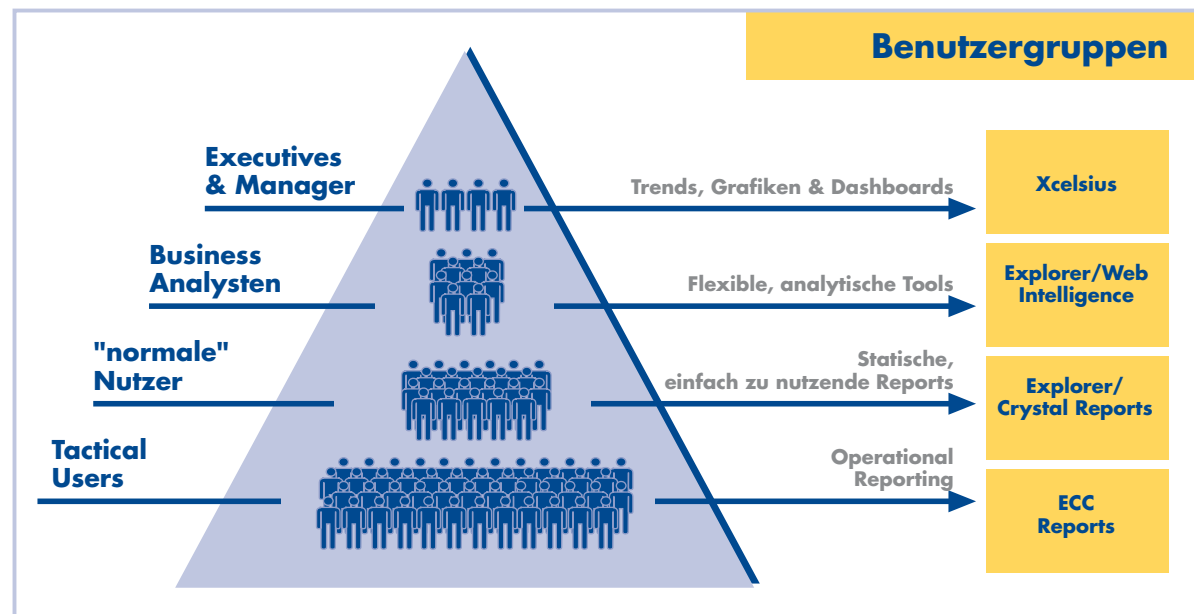
Intelligenz ist überall gefragt... Anwendungsbereiche von Business Intelligence

Mit SAP BusinessObjects Edge BI decken Sie alle Disziplinen von Business Intelligence ab.

- Durch eine effektive Erstellung und Verteilung von optisch perfekt aufbereiteten Standard-Berichten werden Daten für Ihre Endanwender sehr schnell zu Wissen.
- Was-wäre-wenn-Analysen
- Über einfach zu erstellende, übersichtliche Management-Dashboards haben Entscheider kritische Kennzahlen Ihres Unternehmens permanent im Blick und können umgehend auf Veränderungen reagieren.
- Umfangreiche, aber doch einfache und effiziente Analysemöglichkeiten für Endanwender reduzieren die Kosten der Informationsbeschaffung erheblich.

Ansprechpartner

Günter Renner
+49 170 6337462
guenter.renner@comgroup.de



Jede Benutzergruppe hat spezielle Anforderungen, die in verschiedenen Anwendungen genutzt werden können

IT SERVICES

Fit für Windows und Office

Ein durchgängiges Trainingsprogramm zu Steigerung der Produktivität im Unternehmen.

„Ich bin eigentlich nur hier, um meine beiden Mitarbeiterinnen zu ermutigen, dieses Seminar zu besuchen und sie dabei zu unterstützen.“ Solche und ähnliche Antworten erhält Josef Steiner bei der Vorstellungsrunde seiner Seminare. Dass der Kollege aus dem Würth Unternehmen WLC (Würth Logistic Center) dann am Ende des zwei-tätigen Seminars eine Top-Bewertung abgibt mit dem Kommentar, dass er selbst auch einiges kennen gelernt hat, was deren Arbeit in Zukunft vereinfachen wird, ist dann wieder mal eine Bestätigung, dass dieses Trainingsprogramm einen wunden Punkt aufgegriffen hat und in die richtige Richtung geht.

Man kann schließlich nicht erwarten, dass die Kollegen alles schon kennen und können, was diese umfangreichen Softwareprodukte bieten, um die Arbeitsprozesse passend zu unterstützen. Und mehrere Tausend Seiten Handbücher durcharbeiten ist gar nicht möglich. Also müssen die Mitarbeiter an der richtigen Stelle abgeholt und zielgerichtet qualifiziert werden. Das haben Otto Müller von der Akademie Würth und Josef Steiner von der Comgroup, ein erfahrener IT-Trainer und fundierter Kenner und Anwender der Microsoft Office Produkte

erkennt. Also bietet die Akademie Würth ab diesem Jahr das von Josef Steiner entwickelte Trainingsprogramm an.

Damit steht den Würth Mitarbeitern die Möglichkeit offen, sich bis zum „Microsoft Office Allrounder“ weiterzubilden zu lassen. Durch den modularen Aufbau kann jede Interessentin und jeder Interessent genau die Seminare buchen, die für sie bzw. ihn nach dem aktuellen Kenntnisstand passen. Erste Erfolge zeigen sich schon, vor allem wenn Mitarbeiter bestätigen, dass Sie nun eine Reihe von Arbeitsgängen einfacher und besser ausführen können oder durch Bewertungen wie die eingangs genannte. Am liebsten hört Josef Steiner allerdings die Aussagen von Mitarbeitern, die meinen, dass sie nun einen Schritt getan haben, sich für mögliche neue Tätigkeitsfelder zu qualifizieren.

Seminarprogramme zum gezielten Kompetenzaufbau									
Level ↓	Themenbereich →	MS Word	Dauer (Tage)	MS Excel	Dauer (Tage)	MS Powerpoint	Dauer (Tage)	MS Outlook	Dauer (Tage)
		Office integriert anwenden							1
Fortgeschrittene	Word professionell einsetzen	1	Excel professionell einsetzen	2	Powerpoint professionell einsetzen	1	Outlook professionell einsetzen	1	
Anfänger/Einsteiger	Word Grundlagen	1	Excel Grundlagen	1	Powerpoint Grundlagen	1	Outlook Grundlagen	1	
Grundlagen Office	Grundlagen der Bedienung von Office-Programmen							2	
Grundlagen Windows +PC	Grundlagen zu Windows und PC-Anwendung							2	

Ein nächster Schritt wird die Zertifizierung dieses Programms bei der Bundesanstalt für Arbeit sein, so dass diese auch im Rahmen von öffentlichen Förderprogrammen angeboten werden können. Und natürlich stehen diese Seminare nicht nur Würth Mitarbeiter offen.

In vielen Fällen entwickelt sich aus einem Seminar eine spezielle Trainingsrunde für eine Abteilung, da ein Teilnehmer Bedarf für alle Mitarbeiter in der Abteilung sieht. Hier hilft in den meisten Fällen ein eigens gestaltetes Trainingsprogramm, um die Mitarbeiter schnell auf den gewünschten Level zu bringen.

Ansprechpartner

Josef Steiner
+49 7931 91-6557
josef.steiner@comgroup.de

Comgroup COSO bei Micronas – Deutliche Kostenersparnis bei der Beschaffung von C-Teilen

C-Teile-Management mit Comgroup

Micronas (SIX Swiss Exchange: MASN), ein weltweit operierender Halbleiterentwickler und -hersteller, ist ein führender Anbieter innovativer IC- und Sensor-Systemlösungen für Anwendungen im Automobil und in der Industrie.

Micronas GmbH setzt bereits seit 1995 Procurement-Lösungen innerhalb des Unternehmens ein, wobei sich eine eProcurement-Portal-Applikation bereits im Jahr 2000 etablierte. Im Juni 2006 fand schließlich der Wechsel zum COSO-Portal der Comgroup GmbH statt. Es stehen zurzeit 10 Lieferanten zur Beschaffung von Verbrauchsartikeln und „Geringwertigen Wirtschaftsgütern“ (GwG) zur Auswahl. Investgüter werden auf anderem Weg bezogen.

Mit der implementierten COSO Lösung arbeiten derzeit etwa 120 Mitarbeiter, die sich sowohl aus Endabnehmern als auch aus Teamsekretärinnen zusammensetzen, sehr effektiv. Über das Portal können ca. 400.000 verfügbare Artikel inkl. GwGs bestellt werden. Hierzu gehören Artikelgruppen wie Büromaterial inkl. Toner für Drucker, Faxgeräte, Werkzeugbedarf, Elektronikbedarf, Elektromaterial, Arbeitsschutzkleidung und sonstiger Indu-

striebedarf. Bei Micronas fallen so Jahr für Jahr bis zu 10.000 Bestellpositionen an.

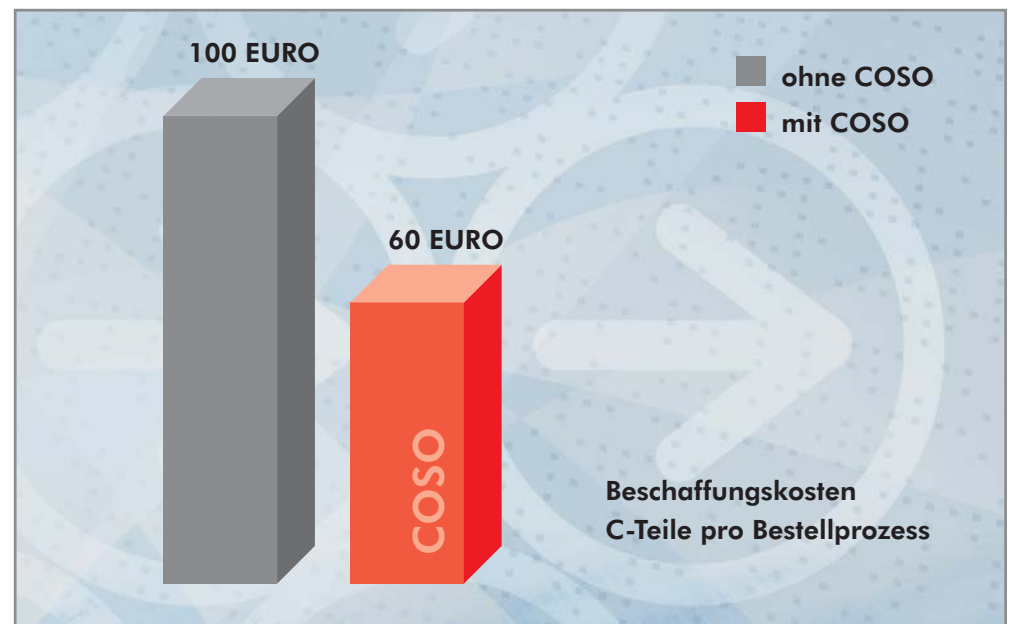
Besonders vorteilhaft an COSO ist die integrierte Fachfreigabe für sensible Artikel in Bezug auf Arbeitssicherheit oder Datenverarbeitung. Ein weiterer Pluspunkt ist der Datenbestand mit vorkontierten Monatsrechnungen und -gutschriften pro Kostenstelle für eine maschinelle Verbuchung im ERP-System. Dies führt zu einer schnelleren Bestellabwicklung und einer deutlichen Reduzierung der Prozesskosten und machen COSO zu einem hoch geschätzten Werkzeug für Micronas.

„COSO ist heute für unsere Besteller und Prozessbeteiligten ein unverzichtbares Beschaffungstool.“

Silke Gansky, Abt. Einkauf

„Mit COSO haben wir von der Bestellung bis zur Rechnungsregulierung einen schlanken Prozessablauf, der in allen beteiligten Abteilungen nur einen minimalen und deshalb für C-Artikel akzeptablen Administrationsaufwand erfordert.“

Albert Kraus, Finance & Controlling (Projektleiter/Tooladministrator) Micronas GmbH



Verhältnis Beschaffungswert und Beschaffungskosten mit und ohne COSO-System

Ansprechpartner

Günter Renner
+49 170 6337462
guenter.renner@comgroup.de

VORSTELLUNG

"Service available!"

Das Team SAP Service & Support der Comgroup

„I get a BSP-Error while creating a new object by Web-Service-Tool“ oder „Fehlermeldung: 'Die Nummer der Kopieroutine für Tab. LIPS fehlt in Tabelle TVCPL' (message 472(VL))“.

Für die 12 Support-Consultants von Teamleiter Horst Max gehört das Finden von Antworten auf diese technischen

Fragen zum Tagesgeschäft. Herausfordernd für das Team sind nicht nur die Komplexität der Fragestellungen, sondern auch anderen Aufgaben wie die ständige Wartung, die Anpassung an gesetzliche Änderungen sowie die Weiterentwicklung der jeweiligen Systeme. Immerhin werden über 13.000 User, verteilt auf 134 Systeme, innerhalb und außerhalb der Würth-Gruppe betreut.

Netzwerke + modernste Technologie = Kundennutzen

Wie kann man nun bei einer solchen heterogenen und komplexen Systemlandschaft professionellen und raschen Support leisten? Die Antwort ist einfach: permanente Aus- und Weiterbildung der Support-Consultants und ständiger Zugriff auf die Expertise von ca. 50 Kollegen aus den einzelnen Fachbereichen der SAP-Beratung/Entwicklung bringen das Know-how. Und nicht zuletzt das Bearbeiten der Kundenmeldungen nach standardisierten Service & Supportprozessen (nach ITIL - IT Infrastructure Library) ermöglichen die best- und schnellstmögliche Reaktion auf Kundenanfragen. Der SAP Solution Manager bildet hierbei die zentrale Plattform und das technische Bindeglied zwischen SAP Service & Support und unseren Kunden.



v. links: Richard Graf, David Willenberger, Rainer Danzer, Tobias Schwinn, Manuel Rauschenberger, Jan Manig, Horst Max, Simone Friedrich, Edeltraud Nath, Marco Rotermund

IMPRESSUM

Verantwortlich für den Inhalt, Redaktion, Koordination:
Petra Frauenschuh, Rudi Hofmann

Comgroup GmbH
Industriepark Würth
Drillberg 6
97980 Bad Mergentheim
Tel. +49 7931 91-6400
Fax +49 7931 91-6401
info_d@comgroup.de
www.comgroup.de

Die Redaktion bedankt sich bei allen Fachabteilungen für ihre Beiträge.

Unsere Kern-Kompetenzen sind:

- Wir sind ein zertifiziertes CCoE (Customer Center of Expertise) der Würth Gruppe.
- Wir haben den Status als SAP VAR (Value added reseller).
- Wir verfügen über tiefgreifendes Know-how über den SAP Solution Manager.
- Wir besitzen umfangreiche Expertisen aus den Branchen Produktion und Großhandel.

Ansprechpartner

Horst Max
+49 7931 91-6321
horst.max@comgroup.de