

## Effizientes Personalmanagement: Einführung von SAP HR bei der Thüga AG

### Überblick

#### Die Aufgabe

- Ablösung des bisher verwendeten Personalabrechnungssystems durch das Modul SAP HR bei der Thüga AG und ihren Beteiligungsfirmen

#### Die Lösung

- Implementierung von SAP HR unter Berücksichtigung der Besonderheiten aller Beteiligungsfirmen

#### Die Vorteile

- Optimierung der gesamten Prozesskette personalwirtschaftlicher Aufgaben
- Ein um neue Beteiligungen erweiterbares System
- Integration mit anderen SAP Komponenten
- Sehr gute und flexible Auswertungsmöglichkeiten



#### Wie macht Energie doppelt Freude?

Durch regionale Nähe, verbunden mit überregionaler Stärke. Die Thüga Aktiengesellschaft wurde 1867 in Gotha als Thüringer Gasgesellschaft gegründet und ist heute Kern des deutschlandweit größten Netzwerkes lokaler und regionaler Energieversorger. Die Thüga-Gruppe ist in 13 Bundesländern mit 121 Partnerunternehmen vertreten. Alle Partner haben Zugriff auf das gebündelte Know-how der Gruppe, wodurch sich die Unternehmen in ihren individuellen Stärken ergänzen. Internationale Aktivitäten im angrenzenden Ausland sind im Auf- und Ausbau mit derzeitigen Schwerpunkten in Italien, Kroatien und Polen.

#### Neue Anforderungen meistern

Im Zuge der Liberalisierung des Energiemarktes und den damit verbundenen veränderten Anforderungen, führte die Thüga AG im Jahr 2000 SAP R/3 zur Abwicklung ihres Tagesgeschäftes ein.

Wie bereits hier das alte System an seine Grenzen gelangt ist, genügte auch das frühere Personalabrechnungssystem Paisy nicht mehr den Anforderungen. So waren beispielsweise der Lohnkontenrahmen erschöpft und auch die Auswertungsmöglichkeiten nicht mehr zeitgemäß. Somit entschied sich die Thüga AG im Oktober 2000 für eine Ablösung durch SAP HR, das den gestellten Ansprüchen entsprach und alle Forderungen erfüllen konnte.

Das Projekt gab vor, dass alle beteiligten Firmen, die bis zu diesem Zeitpunkt mit dem alten System abgerechnet hatten, zum 1. Januar 2002 mit Unterstützung der SerCon Service & Consulting GmbH auf SAP HR umgestellt werden sollten.

#### Besonderheiten des Projektes

Die Projektsituation stellte eine Herausforderung dar. Die Thüga ist durch eine spezielle Unternehmenssituation gekennzeichnet. Sie bietet all ihren Beteiligungs-

*„Die Einführung von SAP HR bei der Thüga AG schaffte für das Unternehmen Möglichkeiten, an die vorher nicht zu denken war.“*

*Gerhard Dreier  
Projektleiter Einführung SAP HR*

partnern an, ein System zur Verfügung zu stellen, mit dem diese selbst abrechnen können. Dies musste umgesetzt werden. Zuerst mussten die Kernfunktionalitäten herausgearbeitet werden, um so einen geeigneten Prototypen erstellen zu können. Die SerCon konnte dabei mit ihren erfahrenen Beratern hochwertige konzeptionelle Unterstützung leisten. Auf diesen Prototypen mussten in einem zweiten Schritt die Spezifika der beteiligten Partner aufgebaut werden.

Eine weitere Besonderheit lag darin, dass noch im Laufe des Projektes die Anzahl der beteiligten Partnerfirmen weiter anstieg, die zusätzlich im Projektverlauf berücksichtigt und eingearbeitet werden mussten.

#### **Implementierung von SAP HR**

Das SerCon Team erstellte zunächst bis März 2001 in Zusammenarbeit mit dem Kunden einen Prototypen für die Abrechnung. Dieser enthielt die Kernfunktionalität aller beteiligten Firmen. Ausgehend von diesem arbeitete die SerCon bis zum Dezember 2001 die Besonderheiten der Beteiligungsfirmen ein. Das Projekt umfasste die Implementierung verschiedener Funktionalitäten:

- **Personaladministration und Reporting**  
In der Abbildung der Personalwirtschaft wurde eine Struktur gewählt, die der Thüga ein einfaches und übersichtliches Reporting ermöglicht. Hierfür wurden kundenspezifische Erfordernisse herausgearbeitet. Dadurch ist eine weitgehende Flexibilität in den Auswertungen gegeben, um schnell auf die Anforderungen des Marktes reagieren zu können. Manuelle Nachkorrekturen von Berichten beispielsweise werden so vermieden.
- **Personalabrechnung**  
Hier wurden die Anforderungen aus verschiedenen gesetzlichen oder tariflichen Bestimmungen umgesetzt. Die besondere Aufgabe bestand vor allem darin, die Funktionalität VBL/ZVK in das Abrechnungsschema einzubinden und die

verschiedenen, komplexen Regelungen der Altersteilzeit abzubilden.

- **Reisekosten**  
SAP HR ermöglicht die Abwicklung der Reisekosten, für die alle verschiedenen Reiseregeln nach vorhergegangener Analyse und Reorganisation der Prozesse im System abgebildet wurden.

Neben der technischen Umsetzung waren weitere wichtige Services notwendig. So wurde ein Schulungskonzept erarbeitet, nach welchem die Endanwender und Key-User mit dem neuen System vertraut gemacht wurden.

Hierfür wurden spezielle Schulungsunterlagen erstellt. Kernpunkt war es vor allem, Wissen innerhalb der Thüga aufzubauen, um eine Service-Funktion der Hauptverwaltung für die angeschlossenen Beteiligungen zu ermöglichen. Dieser Service umfasst nicht nur die technische Betreuung der Beteiligungen, sondern auch die Unterstützung in personalwirtschaftlichen Problemstellungen.

Nur so können weitere Roll-Outs weitestgehend eigenständig durch die Thüga durchgeführt werden

#### **Erfolgreicher Systemstart**

Die Thüga AG konnte wie geplant das neue System am 1. Januar 2002 zusammen mit allen 32 Firmen produktiv starten. Auch in der Zeit nach dem Produktivstart stehen die SerCon Berater der Thüga AG tatkräftig zur Seite, um einen reibungslosen Einsatz der Software zu gewährleisten. Die Vorteile liegen vor allem darin, dass nun ein System eingesetzt wird, welches jederzeit im Falle weiterer Beteiligungen erweitert werden kann – ein wichtiger Aspekt in Anbetracht der Unternehmensstruktur. Die Entscheidung für ein SAP Modul bringt außerdem den Vorteil, dass eine Integration mit anderen SAP R/3 Komponenten, wie FI/CO, möglich ist. SAP HR löst bisherige Schwachstellen im Personalabrechnungssystem.

## **SerCon – mehr als IT**

Die SerCon GmbH gehört mit rund 1000 Mitarbeitern zu den Top-IT-Consulting Gesellschaften in Deutschland.

Als herstellerunabhängiges, kundenorientiertes Service- und Consulting-Unternehmen bieten wir ganzheitliche Beratung mit Branchen- und Technologiekompetenz in innovativen Themen aus einer Hand. Unser langjähriges Know-how aus den verschiedenen Branchen, innovativen Lösungen sowie bewährten Methoden sind die Grundlage unseres kundenorientierten Handelns und unseres wirtschaftlichen Erfolgs.

Als hundertprozentige IBM Tochter zeigen wir Ihnen, wie Sie Zukunftsmärkte erschließen und mit Hilfe von Informationstechnologie größere Effizienz erzielen können. Wir begleiten Sie auf diesem Weg.

#### **Sind Sie interessiert?**

Wenn Sie mehr über unsere Lösungen erfahren möchten, senden Sie uns eine Mail an: [utilities@sercon.de](mailto:utilities@sercon.de) oder besuchen Sie uns im Internet unter: [www.sercon.de](http://www.sercon.de)

**SerCon**  
Service & Consulting

SerCon ist eine eingetragene Marke der SerCon Service-Konzepte für Informationssysteme GmbH.

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein.

© Copyright SerCon Service-Konzepte für Informationssysteme GmbH 2003  
Alle Rechte vorbehalten.

## Kunden und Kosten im Fokus



*SerCon Lösungsportfolio für Versorgungsunternehmen*

## Liberalisierung und technologischer Wandel – Herausforderung und Chance in einem sich schnell wandelnden Markt

Die Energie- bzw. Versorgungswirtschaft in Deutschland und darüber hinaus in Europa befindet sich – ebenso wie andere wirtschaftliche Bereiche – in einer Phase grundlegenden strukturellen Wandels. Die Öffnung der Märkte, Privatisierung und erweiterter Wettbewerb definieren die Spielregeln für die Versorgungsindustrie neu.

Die Auswertung und Nutzung von Erfahrungen aus bereits deregulierten Energiemärkten, wie Großbritannien, den USA und insbesondere Skandinavien, werden diesen Veränderungsprozess in den neuen Wettbewerbsmärkten beschleunigen. Dabei sind Kundenorientierung, Konzentration auf ausgewählte Teilmärkte und gleichzeitige Kostenreduzierung die treibenden Kräfte bei der Anpassung der Unternehmensstrategien und der hierfür notwendigen Geschäftsprozesse. Eine neuorientierte Informationstechnologie, die diese Strategien und Prozesse wirkungsvoll unterstützt, versteht die rechtzeitige Bereitstellung und die intelligente Auswertung von Informationen als strategischen Wettbewerbsfaktor (z. B. für Kundensegmentierung, Entscheidungsunterstützung beim Energiehandel, Einführung neuer Dienstleistungen, Kostenreduzierung im Betriebsmittelmanagement, Massendatenverarbeitung).

An Herausforderungen mangelt es nicht. Die Globalisierung der Märkte schreitet schnell voran und verlangt den Energieunternehmen geeignete Geschäftsstrategien ab. Die Erwartung der Kunden an hohe Qualität, niedrige Preise und ausgezeichneten Service steigt. Die Erweiterung bestehender Potenziale erhält zunehmend einen höheren Stellenwert.



### Mit SerCon die unternehmerischen Herausforderungen bewältigen

- Durch Einsatz unserer in vielen Jahren erworbenen Beratungserfahrung aus der Versorgungswirtschaft
- Als unabhängiges Beratungshaus sind wir Garant für maßgeschneiderte Anwendungen und Technologien
- Durch Kundennähe, kombiniert mit Verständnis und Flexibilität eines „mittelständischen“ Unternehmens sowie der Kompetenz und Sicherheit des weltweit führenden Consulting- und IT-Konzerns IBM
- Wir kennen die hohe Branchendynamik und neue Anforderungen des Marktes
- Durch Aufzeigen von Kosteneinsparpotenzialen
- Durch Qualitätssteigerung und Serviceverbesserung

Ihr Weg als erfolgreiches Unternehmen im Versorgermarkt: die einzigartige Kombination der Leistungen Ihrer Mitarbeiter mit dem marktführenden Angebot der SerCon!

In unserem Leistungsangebot bieten wir Ihnen:

- Services:
  - Strategie-/Prozessberatung
  - Lösungs-/Systemauswahl und Konzeption
  - Implementierung/Customizing/Programmierung
  - Unterstützung im operativen Betrieb
  - Schulungen
- Betrieb der Lösung (ASP)
- Hardware/Software

## Das SerCon Leistungsportfolio – Die Garantie für einen optimalen Geschäftsablauf

### Abrechnung & Energiedatenmanagement

Die Liberalisierung des Energiemarktes hat zu rasanten Entwicklungen geführt. Gerade im Bereich der Abrechnung ist in vielen Unternehmen das Thema SAP R/3 IS-U zentraler Bestandteil zur zeitnahen und serviceorientierten Kundenabrechnung. Falsche oder verspätet durchgeführte Abrechnungen führen zu Einnahme- und Imageverlust. Die vollständige Integration aller Systeme von der Geräteverwaltung über die Ablesung und Abrechnung bis hin zur Kundenbetreuung vermeidet Fehlerquellen und doppelte Datenführung.

Beispielsweise durch die Realisierung der Anforderungen der Verbändevereinbarung (VV II) durch das Projekt VVI@SAP ist die Branchenlösung in SAP IS-U den aus der Deregulierung resultierenden Anforderungen im Bereich Energiedatenmanagement gewachsen. Verpassen Sie nicht, Ihr Energiedatenmanagement mit dem Abrechnungssystem zu koppeln.

Auch die Workflowoptimierung, z. B. im Ableseprozess, sowohl bei Tarif- als auch bei Sondervertragskunden, bietet beträchtliches Einsparungspotenzial. Über eine speziell generierte Oberfläche und einen zusätzlich implementierten Workflow lassen sich sehr leicht unplausible Ableseergebnisse erkennen und berichtigen. Bei Ergebnissen, die z. B. auf einen defekten Zähler schließen lassen, kann über einen Workflow der entsprechende Auftrag für einen Zählerwechsel generiert werden. All dies spart Zeit und führt zu zeitnahen Abrechnungen. Optimieren Sie mit uns Ihre Abrechnungsprozesse.

### SerCon-Utilities-Express – die Branchenlösung

Viele Stadtwerke und Versorgungsbetriebe fürchten bei einer SAP-Einführung hohe Kosten und lange Einführungszeiten. In der Praxis zeigt sich jedoch, dass die enorme Leistungsfähigkeit von SAP Classic in Verbindung mit dem Abrechnungssystem SAP IS-U/CCS große Vorteile bringt. Unser Ziel ist es, die Einführung für Sie kalkulierbar zu machen. Deshalb haben wir, basierend auf umfangreichem Branchenwissen und Erfahrungen aus zahlreichen Projekten, die Branchenlösung SerCon-Utilities-Express entwickelt. Diese ermöglicht es, SAP zu kalkulierbaren Kosten und Projeklaufzeiten einzuführen.

Die Vorteile, die sich durch den Einsatz von SerCon-Utilities-Express ergeben, liegen dabei auf der Hand: Ein hoher Qualitätsstandard durch voreingestellte Prozesse, die in der Praxis vielfach erfolgreich erprobt sind, sowie die Optimierung der Geschäftsprozesse und Arbeitsabläufe garantieren ein hohes Einsparungspotenzial. SerCon-Utilities-Express kann auch als ASP-Lösung eingesetzt werden. Nutzen Sie die Voreinstellungen auch für Ihr Unternehmen.

### Personalwirtschaftliche Lösungen

Mit einem optimalen HR-System können Sie Ihre Prozesse in der Personalabteilung beschleunigen und so Ihrer Servicefunktion für das Unternehmen und die Mitarbeiter schneller und umfassender nachkommen. Personalarbeit soll dabei integriert, kostenoptimal und strategisch erfolgen. In unserem voreingestellten System „HR-Utilities-Express“ sind die Anforderungen aus den Tarifverträgen Versorgungsbetriebe (TVV) abgebildet und reduzieren Aufwand, Zeit und Fehler. Gestalten Sie Ihre Personalarbeit effektiv, kostenoptimal und innovativ.

### Finanzmanagement, Basel II

Die Finanzabteilungen stehen in den kommenden Jahren vor grundsätzlichen Veränderungen. Insbesondere das Finanzmanagement muss qualitativ neue Anforderungen erfüllen. Die Abhängigkeit von Partnern nimmt zu, internationale Verflechtungen im täglichen Geschäft und daraus resultierende regulative Anforderungen der Kapitalmärkte (wie Basel II durch die Banken) und der Gesetzgeber (wie z. B. IAS) stellen Sie vor neue Aufgaben. Investitionen müssen über neue Möglichkeiten finanziert werden, Risiken anders abgesichert werden. Beispielsweise wird die Umsetzung der Basel II Richtlinien direkte Auswirkungen auf Ihr Rating durch die Banken haben und sich auf die Kreditkonditionen auswirken. Das bietet Chancen und Gefahren.

Es stellen sich folgende Fragen:

Wie bereitet sich Ihr Unternehmen auf das Rating Ihrer Hausbanken vor? Wie sieht Ihre Ratingstrategie aus? Haben Sie einen Fahrplan zur Umstellung Ihrer Rechnungslegung, erfüllen Sie die Transparenzanforderungen Ihrer Kapitalgeber, Kunden und Lieferanten?

Welche Chancen ergeben sich für Ihr Unternehmen aus Basel II und der zunehmenden Internationalisierung?  
Erarbeiten Sie mit uns Ihre Finanzmanagement Agenda 2007.

#### **Instandhaltung und mobile Services**

Der „Black-Out“ in den USA (August 2003) hat es wieder einmal gezeigt: Kostenoptimierung durch Reduzierung von Wartungs- und Investitionsmaßnahmen ist nicht der richtige Weg. Vielmehr müssen diese Prozesse mit Hilfe einer modernen Instandhaltungssoftware kosten- und aufwandsoptimiert werden. Diese Software muss sowohl den Anforderungen der Verwaltung als auch der Werkstätten gerecht werden.

Neben dem Einsatz von z. B. SAP R/3 PM, bzw. der Integration einer Fremdsoftware oder angrenzender Systeme, ist insbesondere durch die Unterstützung der Außendienstmitarbeiter Kosteneinsparpotenzial realisierbar. Monteure können durch mobile Endgeräte wie PDAs oder TabletPCs ihre Aufträge von unterwegs abrufen und Informationen austauschen – dadurch werden Fahrstrecken und -zeiten, Formulare und Doppelerfassung eingespart. Die Arbeitsorganisation wird effizienter und die Datenqualität wird deutlich verbessert. Machen Sie Ihre Instandhaltung sicher, flexibel und mobil!

#### **Lieferanten-, Kunden-, Mitarbeiter-, Managementportale**

Portale bieten mehr als einen Zugang zum Internet. Es geht viel mehr darum, alle relevanten Informationen, Systeme und Services zentral und zielgruppenspezifisch über eine einheitliche Oberfläche bereitzustellen. Mit mySAP Portals oder WebSphere Portal Server ermöglichen Sie Ihren Kunden, Mitarbeitern und Partnern auf bestehende SAP-Systeme, andere Systeme, Intranet und Internet-Inhalte und -Services, aber auch eigenentwickelte, webbasierte Anwendungen zuzugreifen. Nicht nur die Single-Sign-On-Technologie, sondern auch die Kopplung verschiedener Systeme gemäß dem Bearbeitungsprozess führen zu einer deutlichen Effizienzsteigerung. Hinzu kommen die deutlich geringeren Administrationsaufwände durch eine Harmonisierung der Systemlandschaft und einer leichteren und schnelleren Integration neuer Systeme. Kommunizieren Sie über eine einheitliche Plattform.

#### **Optimierung der Kundenbeziehung/CRM**

Kundengewinnung und -erhaltung gehören zu den wichtigsten Erfolgsfaktoren. Durch ein CRM-System (Customer Relationship Management) werden Ihren Vertriebsmitarbeitern und Call Centern alle Informationen zentral und integriert zur Verfügung gestellt. Seien Sie vorbereitet auf die Fragen Ihrer Kunden und verstehen Sie sich als serviceorientierte Schnittstelle Ihres Unternehmens, die die Anfragen zuverlässig an die richtigen Stellen weiterleitet. So werden z. B. aus dem Call Center Reparatur- und Hausanschlussprozesse gestartet. Nutzen Sie die Plattform für ein gezieltes Kampagnen- und Beschwerdemanagement. Seien Sie durch Simulationsmöglichkeiten vorbereitet auf Preisanfragen von Großabnehmern.

Die Implementierung der Internet Self Services Szenarien in SAP R/3 IS-U ist eine Möglichkeit, Ihre Kundenbindung zu verbessern und gleichzeitig Kosten zu sparen. Denn, wenn Sie Ihren Kunden über das Internet die Möglichkeit geben, im SAP R/3 IS-U beispielsweise Zählerstände oder Wohnungswechsel selbst einzugeben, entlasten Sie Ihr Call Center beträchtlich und Ihre Kundendaten sind immer aktuell. Binden und gewinnen Sie Kunden.

#### **Optimierung der Lieferantenbeziehung**

Durch Einführung von z. B. mySAP SRM verbessern Sie Ihre Lieferantenbeziehung durch Optimierung ihrer Einkaufsprozesse für sowohl indirekte als auch direkte Materialien. Die Kopplung von Sourcing, Bidding und Self Procurement Komponenten, in der Verbindung mit Supplier Self Services, optimiert Ihren operativen Einkauf. Integrierte Auskunftsfunktionen und mySAP BW unterstützen die strategischen Belange Ihrer Beschaffung. Eine nahtlose Integration mit anderen SAP-Modulen erlaubt es Ihnen, Ihre homogene Systemlandschaft gezielt zu erweitern und auszubauen. Sparen Sie Zeit und Geld durch optimierte Lieferanteneinbeziehung.

#### **Berichtswesen, Auswertung, Statistiken**

In Ihrem Unternehmen befinden sich sehr viele Daten in unterschiedlichen Systemen, die leider nur sehr aufwändig oder gar nicht miteinander in Bezug gesetzt werden können. Nutzen Sie moderne Datawarehouse-Lösungen, wie z. B. SAP Business Warehouse, um Daten aus den ver-

schiedensten unternehmensinternen und -externen Datenquellen zusammenzuführen, aufzubereiten und zu visualisieren. Berichte, Auswertungen, Statistiken usw. stehen auf Knopfdruck zur Verfügung, ohne die operativen Systeme zu belasten. Stellen Sie Ihren Anwendern die richtigen Informationen zur richtigen Zeit sowie in der richtigen Qualität und Granularität zur Verfügung.

SAP BW bereitet tagesaktuell sämtliche Daten aus SAP R/3 und Fremdsystemen auf. Diese Informationen können vom Management jederzeit per Tastendruck für anstehende Entscheidungen abgerufen werden. Sagen Sie stats informiert – wir bereiten Ihre Daten auf.

#### **Dokumenten-Management und Archivierung**

In allen Unternehmen werden riesige Datenmengen in Form von Dokumenten erfasst, gespeichert und verteilt. Dazu einige Aussagen: „Ein Dokument abzulegen und wiederzufinden, kostet 20 EUR, aber 100 EUR, wenn es falsch abgelegt wurde“, (Quelle: Nelson Report); „In Büros werden jedes Jahr Billionen Dokumente erzeugt, jedes dieser Dokumente im Durchschnitt 11 mal kopiert“ (Quelle: Windows Magazin); „manuelle Datenarchivierung kostet in einem Unternehmen mit ca. 1000 Mitarbeiter ca. 10 Mio. EUR“ (Quelle: Gartner Group). Hier liegen somit große, oft unerkannte Potenziale der unternehmensweiten Kostenreduktion. Zu diesem Zweck werden elektronische Archivlösungen und Dokumenten-Management-Systeme eingesetzt.

Durch den direkten und transparenten Zugriff auf digitalisierte und indizierte Informationen können berechnete Benutzer innerhalb und außerhalb des Unternehmens die Informationen jederzeit effizient nutzen. Neben der Einführung eines Archivsystems für Daten und gescannte Dokumente binden wir bestehende Archivsysteme an SAP R/3 an. Im SAP-Umfeld spricht man daher von dreierlei Arten der Archivierung: Eine Reorganisation der SAP-Datenbanken zielt drauf ab, freie Speicherkapazität auf dem laufenden System zu erhöhen. Die späte Archivierung erfasst die benötigten Dokumente für den bestehenden Prozess erst im letzten Arbeitsschritt. Der Zugriff der gescannten Belege ist somit erst nach Abschluss des gesamten Prozesses möglich. Die frühe Archivierung integriert den bestehenden

Erstellungsprozess des Dokumentes und optimiert somit Ihren täglichen Arbeitsablauf. Bekommen Sie Ihre Dokumente und Informationen mit uns in den Griff.

#### **Security**

Die Sicherheitsaspekte spielen in der gegenwärtigen IT-Landschaft eine zunehmend wichtigere Rolle. Die Bereitstellung der teils hochsensiblen Firmendaten im Inter- und Intranet verlangt eine Lösung, die sich einerseits mit einem identifizierten Zugriff und andererseits mit der automatisierten Überwachung der sicherheitsspezifischen Ereignisse beschäftigt. Die IBM Tivoli Security Software verfolgt diese Zielsetzung. Produkte wie Access Manager und Identity Manager mit Single-Sign-On, mit directory-basierenden Authentifizierungs- und Authorisierungsmethoden, ermöglichen einen sicheren, auf einzelne Benutzer zugeschnittenen Zugriff auf die Applikationen und Daten. Risiken werden dadurch erheblich reduziert. Sichern Sie Ihre Anwendungslandschaft.

#### **Systemsmanagement**

Die Systemsmanagement-Lösungen helfen dabei, Ihre IT-Umgebung am Leben zu erhalten. Die Lösungen aus dem Bereich Performance & Availability sorgen dafür, dass alle kritischen Komponenten Ihrer IT-Landschaft – Hardware, Software oder Netzwerkkomponenten – richtig funktionieren. Die auf Best Practices basierenden und proaktiven Kontrolltechniken überwachen definierte Komponenten. Nachrichten über kritische Werte, wie zum Beispiel Existenz der Applikationsprozesse, Auslastung der Prozessoren oder Verfügbarkeit der Netzwerkschnittstellen, werden automatisch ausgewertet, miteinander korreliert und wenn nötig, in ebenfalls automatisch ausgeführten Aktionen abgebildet. Die Management-Konsolen sorgen für benutzerfreundliche Darstellung der verarbeiteten Echtzeit-Nachrichten den Administratoren Ihrer IT-Umgebung.

Andererseits helfen die Lösungen aus dem Bereich Configuration & Operations, wie Software Verteilung, bei einer schnellen und kontrollierten Einführung einer neuen Applikation in Ihrer IT-Umgebung. Neue Versionen der bereits installierten Software werden auf die Zielsysteme verteilt und aktiviert. Andere Produkte aus diesem Bereich, wie Inventory oder License Manager, sichern dem Anwender

einen Überblick über die eingesetzten Software- und Hardware-Komponenten.

#### Microsoft Service

Auch Microsoft bietet eine breite Palette von Produkten und Technologien, die in der Versorgungsindustrie zum Einsatz kommen und zu Optimierungen beitragen. Unabhängig davon, ob sich die für Sie relevante Lösung auf den Bereich Infrastruktur, z. B. Migration nach Windows Server 2003, den Bereich Anwendungsentwicklung, auf Basis.NET oder EDI-Lösungen mit Microsoft BizTalk bezieht – in der SerCon haben Sie für jedes Ihrer Microsoft Themen einen kompetenten Ansprechpartner. Sie interessieren sich für eine Lösung auf Basis der Microsoft Technologien?

Als Gold Certified Partner sind wir einer der führenden Dienstleister mit Microsoft Technologien. Dabei können wir auf die Kompetenz von mehr als 45 Microsoft Certified System Engineers (MCSE) und über 200 Mitarbeitern in Microsoft Projekten zurückgreifen. Den Gold-Status behält Microsoft nur besonders qualifizierten Partnern vor, die vor allem in der Lage sind, komplexe Projekte zu realisieren.

#### e-business Plattformen

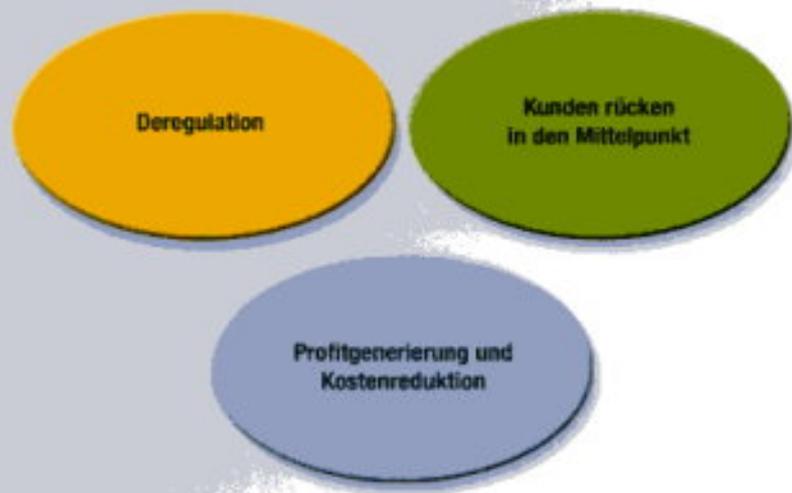
Über spezielle e-business Plattformen (z. B. SAP Netweaver, IBM WebSphere) sind Sie in der Lage, Daten über das Internet mit Ihren Partnern auszutauschen. So können Zulieferer, Entwicklungspartner und Kunden auf einfache und schnelle Weise in Ihre Prozesse eingebunden werden. Dies verkürzt den oft sehr kostenintensiven Datenaustausch und lässt Sie flexibel auf mögliche Kundenwünsche reagieren. Professionelle Plattformen (z. B. Lotus Notes, Microsoft Outlook) optimieren Ihre Kommunikation und ermöglichen den Aufbau von Knowledge-Datenbanken, die Ihr Wissen zentral halten. Professionalisieren Sie Ihre Kommunikation.

#### Service Level Management

Die Ansprüche des Marktes an die Servicequalität und -leistung sind in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen – und der Trend hält an! Damit steigen auch die Anforderungen an Service Level Management (SLM) und verwandte Themen wie IT Service Management (ITSM), Service Level Agreements (SLAs), Event Management und Reporting. Erst die Effizienz Ihrer IT-Prozesse und die interne Transparenz können sicherstellen, dass Ihr Service so ist, wie er sein soll. Doch kennen Sie die Bedürfnisse Ihrer Geschäftspartner? Sichern Sie Ihre Geschäftsbeziehung mit Service Level Management. Kennen Sie die Kosten und Erlöse Ihrer IT-Abteilung?

Unsere Angebote adressieren die wichtigsten Themen des umfassenden und komplexen Gebiets Service Level Management. Sie optimieren Ihre Servicequalität, sichern Ihre Geschäftsbeziehungen und gestalten Ihre Organisation und die Prozesse transparent, schlank und effizient. Sparen Sie Zeit und Kosten.

#### Die Key-Herausforderungen der Industrie Utilities



### SerCon – Utility Kompetenz

Von der ersten Stunde an haben wir die Entwicklung von SAP R/3 IS-U sowie mySAP für Utilities mit unterstützt. Unsere Erfahrungen sind in die bestehende Lösung mit eingebracht. Wir sind darüber hinaus zertifizierter Partner „Special Experted Partner“ von SAP für die Branche Utilities. Dadurch sind wir in der Lage, Ihnen durch die Kenntnis Ihrer Prozesse, gepaart mit der Software renommierten Hersteller und ergänzenden Eigenentwicklungen, Lösungsansätze für Ihr Unternehmen vorzustellen. Sie erhalten Lösungen für alle Bereiche aus einer Hand.

IT-Kompetenz führt schneller zum Erfolg, wenn sie mit Branchen-Know-how verknüpft ist. Bei zahlreichen Stadtwerken, regionalen Energie- und Wasserversorgern sowie Entsorgungsunternehmen haben wir unsere technologische Kompetenz unter Beweis gestellt. Somit ist SerCon Ihr Ansprechpartner in der Utility-Branche.

### Das SerCon Expertenteam

SerCon hat speziell für die Branche Utilities ein leistungsfähiges Team aufgebaut, in dem Berater mit betriebswirtschaftlichem und mit technischem Wissen zusammenarbeiten. Um unseren Wissensvorsprung kontinuierlich auszubauen, schulen wir unsere Berater laufend und fördern den internen Wissensaustausch durch Knowledge-Management.

### Sind Sie interessiert?

Wenn Sie mehr über unsere Lösungen erfahren möchten, senden Sie uns eine Mail an: [utilities@sercon.de](mailto:utilities@sercon.de) oder besuchen Sie uns im Internet unter: [www.sercon.de](http://www.sercon.de)

### Auszug aus der Projektliste

In folgenden Themen hat die SerCon bei Stadtwerken, Konzernen, Regional- und Überregionalversorgern sowie Beteiligungsgesellschaften erfolgreich Projekte durchgeführt oder entsprechende Unterstützung geleistet:

- Einführung SAP R/3 Classic und SAP IS-U
- SAP Releasewechsel
- Migration von
  - SAP R/2 RIVA auf SAP R/3 IS-U
  - Fremdsystemen auf SAP IS-U
  - PA/SY auf SAP R/3 HR
- Internet Self Services für Kunden in SAP IS-U
- Optimierung der Abrechnungsabläufe
- SAP EDM Machbarkeitsstudien
- Qualitätssicherung und Projektmanagement bei SAP Einführungsprojekten
- Systemmanagement
- Service Level Management
- Einführung einer Online-Schnittstelle MAXIMO (Instandhaltungssoftware MRO) zu SAP R/3
- Alternativ: Einführung der Instandhaltungssoftware SAP PM
- Formulare mit SAPScript und Smartforms und Dokumentenmanagement
- SAP Enterprise Portal für Mitarbeiter und Kunden



SerCon  
Service-Konzepte für Informationssysteme GmbH  
E-Mail: [utilities@sercon.de](mailto:utilities@sercon.de)  
Internet: [www.sercon.de](http://www.sercon.de)

SerCon ist eine eingetragene Marke der SerCon Service-Konzepte für Informationssysteme GmbH.

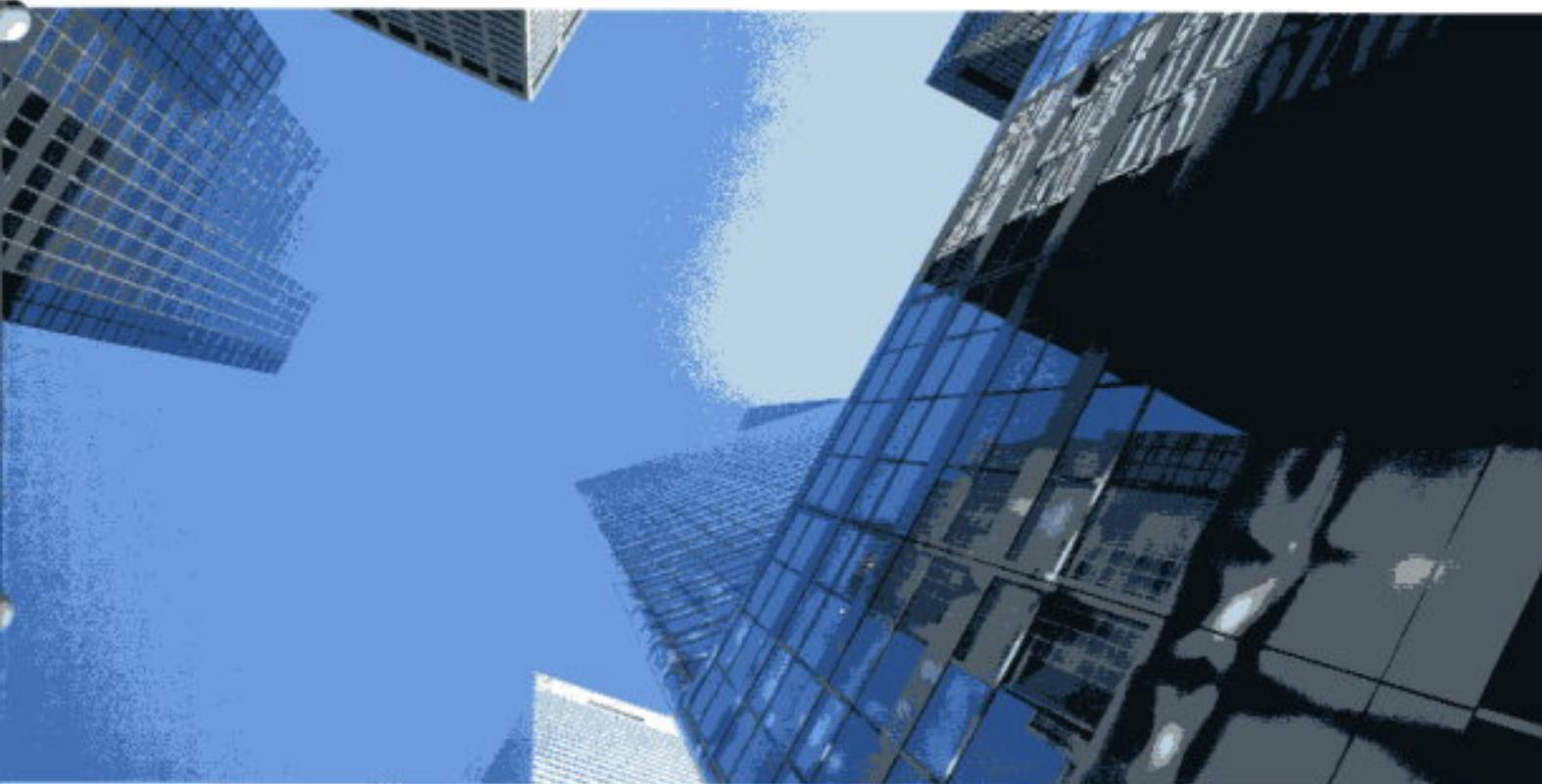
IBM, das IBM Logo und WebSphere sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation.

Lobus Notes ist Marke der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein.

© Copyright SerCon Service-Konzepte für Informationssysteme GmbH 2003  
Alle Rechte vorbehalten.

**Wer genauer hinhört, gibt die besseren Antworten.**



*SerCon Service & Consulting  
Branchenkonzepte und Technologie-Know-how – der Schlüssel zum Erfolg*

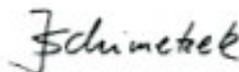
---

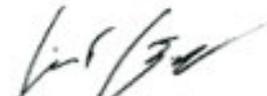
**Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Geschäftsfreunde,**

das Ende der momentanen Wirtschaftsflaute steht bevor. Deshalb beschäftigen sich verantwortungsvolle Unternehmer intensiv mit der Frage, wie sie ihr Unternehmen am besten auf die bevorstehende Erholung der Wirtschaft vorbereiten, um dann richtig positioniert zu sein. Dazu gehört u. a. die Optimierung der Organisation und der dazugehörigen Informationstechnologie. Immer wieder tauchen neue Theorien und Philosophien auf, wie ein Unternehmen zum Erfolg geführt werden kann. Doch wie bewertet man, welche Themen in der aktuellen Situation wichtig sind und welche nicht? Welche angrenzenden Themen sind damit verbunden, und wie wirkt sich die eine Lösung auf die andere aus?

SerCon Service & Consulting ist der Partner, der mit dem Verständnis für Ihre Situation die nächsten Schritte gemeinsam mit Ihnen plant. Spezialisten von SerCon wissen um Ihre Märkte sowie um Ihre Anforderungen und kennen die Zusammenhänge. Unsere Experten kennen Ihre Branchen und entwickeln ganzheitliche Lösungen mit klarem Vorteil: Von den ersten Ideen und Planungen bis hin zur sicheren Inbetriebnahme brauchen Sie nur einen einzigen Partner. Profitieren Sie davon, dass SerCon zugleich bei Ihnen vor Ort ist und weltweit agiert. Schnelle und flexible Vor-Ort-Betreuung ist durch 21 Niederlassungen bundesweit gesichert. Kurze Entscheidungswege garantieren schnelles und flexibles Eingehen auf Ihre Aufgaben und Ziele. Weltweit ist SerCon in die Beratungsorganisation von IBM Business Consulting Services eingebunden und kann Sie so an jedem Ort unterstützen.

Setzen Sie darauf, dass wir herstellerunabhängig sind und mit den besten Partnern kooperieren. Damit stellen Sie sicher, dass Sie nicht irgendwelche, sondern die besten Lösungen, auch im europäischen oder weltweiten Rahmen, bekommen. Sichern Sie Ihrem Unternehmen einen echten Mehrwert durch ausgezeichnete Angebote eines verlässlichen Partners. Lernen Sie SerCon kennen. Und falls Sie schon mit uns zusammenarbeiten, machen Sie sich ein detailliertes Bild über die Leistungsfähigkeit Ihres IT-Profis. Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit mit Ihnen!

  
Jörg Schimetzek

  
Gino Gänssler

## Entscheidend ist immer die persönliche Erfahrung.

---



„SerCon passt mit seiner Unternehmensstruktur, seiner methodischen Vorgehensweise und seinen Erfahrungen zu Unternehmen aller Größenordnungen. Wir sind be-

weglich und schnell erreichbar, offen für neue Entwicklungen, kritisch gegenüber kurzfristigen Aktionen. Und als Teil von IBM Business Consulting Services bieten wir dazu das breite Branchen-Know-how und das tiefe Portfolio eines der führenden Beratungsunternehmen der Welt. Eine einmalige Kombination für unsere Kunden.“

Gino Gänssler, Geschäftsführer, SerCon



„Solide Beratung, planmäßige Implementierung und die erfolgreiche Integration komplexer IT-Lösungen erfordern viel Erfahrung. SerCon hat sie in vielen Projekten gesammelt. Kundenservice und Kundennähe zeigen sich in detailliertem Branchenwissen und schnelle Reaktion auf

Kundenwünsche. Unsere Berater sind präsent - immer vor Ort. Und wir wissen auch, wie wichtig der schnelle Return on Investment für den wirtschaftlichen Erfolg unserer Kunden ist.“

Jörg Schimetzek, Geschäftsführer, SerCon

## Jede Branche hat ganz eigene Koordinaten.

---

### **Wir sprechen Ihre Sprache und finden die Lösung für die Herausforderungen, die der Markt an Sie stellt.**

Ihre unternehmerischen Ziele sind komplex. Sie suchen einen Partner, der Sie dabei unterstützt, Ihr Wachstum und Ihre Ertragsstärke langfristig zu sichern.

SerCon ist ein Partner, der schon bei der Strategieberatung berücksichtigt, ob technologische Konzepte dem Alltag standhalten. Von der Strategieberatung bis zur Umsetzung begleiten wir Sie und sorgen dafür, dass Ihre Visionen Realität werden.

SerCon Berater bringen langjährige Branchenerfahrung mit. In Verbindung mit Technologie-Know-how entstehen betriebswirtschaftlich fundierte Lösungen, die auf neuester Technologie basieren und optimal in die bestehende IT-Infrastruktur eingebettet sind.

Unsere Berater kennen Ihr Kerngeschäft in seiner ganzen Breite. Ihnen zur Seite stehen im Projektteam Spezialisten mit technologischem Schwerpunkt. Denn oftmals liefert gerade der Blick über den Tellerrand hinaus entscheidende Impulse für Best Practices. Auf dieser Basis entwerfen wir Zukunftsszenarien, identifizieren neue Märkte und schaffen Synergien. Wir entwickeln Managementstrategien und begleiten deren Umsetzung in individuell darauf abgestimmten Unternehmens- und IT-Prozessen. Dadurch profitieren Sie zum einen von bewährten Technologien, können zum anderen aber immer mit maßgeschneiderten Lösungen rechnen.

### **Branchenkompetenz.**

Automobilindustrie  
Bankwesen  
Chemie und Petrochemie  
Einzel- und Großhandel  
Elektronik und Fertigung  
Energieversorgung  
Finanzmärkte  
Gesundheitswesen  
Konsumgüterindustrie  
Life Sciences und  
Pharmaindustrie  
Luftfahrt  
Medien und Unterhaltung  
Öffentlicher Dienst  
Reise- und Transportwesen  
Telekommunikation  
Versicherungen



## Technologiekompetenz.

---

### Zertifizierte Beratung.

Komplexe Aufgabenstellungen sind unser Fachgebiet. Herstellerunabhängig und mit rund 800 erfahrenen Beratern lösen wir technologische Aufgabenstellungen in den Bereichen e-business Lösungen und IT-Systeme.

### Technische Services.

Wir kümmern uns um alle Fragen im IT-Management und -Betrieb. Unsere Leistung umfasst die Einführung von Betriebssystemen, Beratung zu Linux/Open Source und Groupwarelösungen sowie die Verteilung und Wartung von Software und deren Zugriff.

Besonderes Augenmerk wird auf die Sicherheit Ihrer Systeme gelegt, um Daten so einfach und zuverlässig wie möglich abzusichern: von der Risikoanalyse und Sicherheitsüberprüfung über die Konzeption neuer Sicherheitsmaßnahmen und -standards bis hin zur Notfallvorsorge mit Back-up- und Wiederherstellungsangeboten.

Besondere Kompetenz haben wir im Umfeld von Microsoft – von der Migration über Sicherheitsaspekte bis hin zu Portalen – und der SAP Produktpalette. Wir sind Ihr Partner in Konzeption, Implementierung und Betrieb, bei Fragen rund um Plattformen und Datenbanken sowie bei der Systemanalyse mit Hochverfügbarkeit, Netzwerk, Back-up und Security.

### Unsere Lösungen im Überblick.

- Infrastruktur & Systems Management
- Microsoft Services
- SAP Basis
- Security & Privacy

### Integrierte Geschäftslösungen.

Wir bieten Ihnen die Einrichtung und Integration sowie die Implementierung und das Zusammenführen ausgereifter e-business Anwendungen und Lösungen.

Wir erweitern Ihre ERP-Lösung zu einer kompletten e-business Lösung. Dabei behalten wir die ganzheitliche Umsetzung im Auge: zum einen ausgereifte Lösungen, aber auch innovative Neuentwicklungen, wie mobile Lösungen, digitale Medien und Web-Services. Neben klassischen Standard-Plattformen und -Geschäftsanwendungen besitzen individuelle Software-Lösungen nach wie vor eine Berechtigung. Jedoch nur dann, wenn sie auch ausbaufähig, erweiterbar und integrierbar sind. Die Einhaltung offener Standards ist dabei ein absolutes Muss.

### Unser Beratungsfeld.

- Architektur und Technologie
- Enterprise Application Integration
- Enterprise Application Development
- Portale, Knowledge & Content Management
- Data Management



### **Ideen in Bewegung halten.**

Strategie-, Prozess- und Technologieexpertise bündeln wir, damit Ihr Unternehmen seine Position im Wettbewerb nicht nur langfristig behaupten, sondern auch verbessern kann. Zudem bleiben Sie flexibel, um neue Herausforderungen als Chance zu nutzen. Wichtig ist, zu wissen, wo man ansetzt und dass Lösungen mit den zukünftigen Anforderungen wachsen können. SerCon unterstützt Sie bei der gezielten Optimierung, Ergänzung und Neuausrichtung von IT- und Geschäftsprozessen auf der Basis einer soliden Kosten-Nutzen-Rechnung. Aufgrund unserer engen Zusammenarbeit mit führenden Herstellern und als Tochter von IBM Business Consulting Services verbinden wir State-of-the-Art-Technologien mit Beratungs-Know-how auf höchstem Niveau.

### **Strategieberatung.**

Gemeinsam mit Ihnen entwickeln wir Strategien, die den Wert Ihres Unternehmens dauerhaft steigern und seine Wettbewerbsfähigkeit erhöhen. Immer unter Einbeziehung von Unternehmenskultur und -geschichte, um breite Akzeptanz bei Ihren Mitarbeitern zu erzielen:

- Kostensenkung/Liquiditätserhöhung
- Controlling
- Differenzierungsstrategien
- Lieferantenintegration
- Beschaffungsstrategien
- Optimierung von Fertigung und Qualität
- Erhöhung von Umsatz und Wachstum
- Schnellere Marktreife

### **Customer Relationship Management.**

Der langfristige, systematische Ausbau von Kunden- und Geschäftspartnerbeziehungen zahlt sich in solidem Umsatzwachstum aus. Wir unterstützen Sie dabei, Prozesse zu optimieren, Absatzkanäle auszuweiten, sich an Kundenmarktplätzen zu etablieren und integrierte Prozesse mit Ihren strategischen Partnern einzuführen. Ihr Vertrieb kann sich auf wertschöpfende Tätigkeiten konzentrieren. Lernen Sie die Bedürfnisse und Gewohnheiten Ihrer Kunden genauer kennen.

Damit schaffen Sie Kundenloyalität – von der Sie und Ihre Kunden profitieren. Die Segmentierung Ihres Kundenstamms und intelligente Analyse-Tools schaffen die Voraussetzung für gezieltes, einheitliches und konsistentes Beziehungsmanagement – unabhängig davon, welchen Vertriebskanal Sie nutzen:

- Integrierte Prozessoptimierung
- Kundenbeziehungsmanagement
- Strategisches Lieferanten- und Partnermanagement
- Ausweitung von Absatzkanälen
- Vertriebs- und Marketingunterstützung
- Kundenmarktplätze

### **Supply Chain und ERP.**

Das logistische Netzwerk Ihres Unternehmens bietet immer wieder Ansatzpunkte für Anpassungen und Verbesserungen. Und zwar in dem Maße, wie sich Marktverflechtungen, Strategien und Technologien ändern. Es gibt keinen Stillstand. Mit ERP-Standardlösungen, Internet-Technologien und e-business Lösungen helfen wir Ihnen, Lieferanten und Kunden schrittweise in Ihre Logistikkette zu integrieren, um Ihre logistischen Strukturen flexibel und Kosten sparend aufzubauen. Prozesse und Organisation werden exakt aufeinander abgestimmt, und Sie gewinnen die systemtechnischen Voraussetzungen zur optimalen Steuerung Ihres Unternehmens:

- ERP Auswahl, Einführung und Optimierung
- Supply Chain Management
- Logistik und Distribution
- Elektronische Beschaffung
- Product Lifecycle Management
- Instandhaltung

---

### Finanzmanagement.

Financial Management Solutions unterstützen Ihr Unternehmen dabei – im Speziellen den Finanzbereich – Organisationsstrukturen und technologische Lösungen im Unternehmen zu gestalten und zu implementieren.

Bedingt durch nationale und internationale Anpassungen im Kapitalmarkt sowie durch veränderte Rahmenbedingungen der Gesetzgebung kommen auf die Finanzabteilungen neue Herausforderungen zu. Die effiziente Steuerung des eingesetzten Kapitals und ihrer Unternehmensergebnisse sind unumgänglich. Informationen aus dem Finanzwesen müssen permanent verfügbar sein.

Dazu hat SerCon ein mittelstandsgerechtes Angebot entwickelt: die Finanzmanagement Agenda 2007. Hier erhalten Sie vom Risiko-Check über eine detaillierte Analyse bis zur Umsetzung in Ihrem Unternehmen eine maßgeschneiderte Lösung, um diese Anforderungen erfolgreich umzusetzen. Für eine bestmögliche Lösung arbeiten wir eng mit Partnern wie SAP, Oracle, Peoplesoft/ J. D. E und Microsoft zusammen. Die Maßnahmen der Agenda 2007 umfassen:

- Controlling-Instrumente
- Kapital Management und operatives Management
- Standards zur Rechnungslegung

### Personalmanagement.

Der Personalbereich leistet einen wichtigen Beitrag zum zukünftigen Unternehmenserfolg.

Die Reduzierung von administrativen Aufgaben schafft Raum, um unternehmensspezifische Strategien, Prozesse und Technologien in Einklang mit der Personalarbeit und Personalentwicklung zu bringen.



Dazu gehören Standardlösungen für die Personaladministration, Personalabrechnung, Zeiterfassung, Reisekostenabrechnung, Bewerber-, Urlaubs- und Zielverwaltung oder die Einführung von Zielvereinbarungssystemen und -strukturen.

Mitarbeiterportale dienen zum interaktiven Informationsaustausch sowie zur Abwicklung von Standardfragen und Standardprozessen.

Mit Hilfe von Employee Self Services erfolgt die Datenerfassung bzw. Datenpflege dort, wo sie anfällt – beim Mitarbeiter. In den folgenden Bereichen bieten wir Ihnen umfassende Lösungen:

- Personalstrategie
- Leistung und Bewertung
- Leadership, Aus- und Weiterbildung
- HR Delivery and Process
- HR-Managementsysteme
- Dynamic Workplaces

## Vorgehen nach Plan spart Zeit und Kosten.

---



### **Sorgfältig durchdacht.**

Eine ganzheitliche Beratung entlang der Wertschöpfungskette ist die Grundlage für ein nutzenbringendes, neues System. Spielraum für Wachstum und Innovation inbegriffen. Das Ergebnis: ein einwandfreies Zusammenspiel von bestehenden und neuen Lösungsbestandteilen mit Verfügbarkeit rund um die Uhr. Zunächst müssen die Unternehmensziele und -strategien konsequent in informationstechnologische Anforderungen umgesetzt werden. Und nicht zuletzt definieren das Verständnis und die Unterstützung der Mitarbeiter den Erfolg von neuen Prozessen und Systemen. Wie dürfen wir Ihnen dabei helfen?

### **Risiko im Griff.**

Unsere Projektvorgehensweise ist ebenso erprobt wie transparent. Zahlreiche Unternehmen profitieren dadurch heute schon von effizienteren Geschäftsabläufen. Zugeschnitten auf Ihre Anforderungen und Ihre Unternehmensgröße bleibt jeder Schritt der SerCon Methodik für Sie nachvollziehbar und im Ergebnis verlässlich.

### **Besonders erfolgreich.**

Die SerCon Methodik leitet sich aus der IBM Global Services Method ab – sie ist standardisiert und einfach zu konfigurieren. Standardisiert heißt, dass Sie von

zielgerichteten Prozessen und Arbeitsergebnissen profitieren. Und Ihnen kommen Erfahrungen und Best Practices aus weltweit erfolgreich realisierten Projekten zugute. Neu konfiguriert bedeutet, dass sich die Methodik immer nach Ihren individuellen Zielen richtet und dadurch neue Geschäfts- und IT-Lösungen für einen sich rasch verändernden Markt unterstützt. Praxisnähe und Aufgabenorientierung bringen vor allem für den Mittelstand wichtige, schnelle, flexible und kostengünstige Ergebnisse.

### **Verstehen.**

In der ersten Phase bewerten unsere Berater die Ausgangssituation und erarbeiten mit Ihnen ein gemeinsames Ziel-Verständnis. Schwachstellen werden analysiert und Alternativen eingegrenzt.

### **Konzipieren.**

In der zweiten Phase wird eine bedarfsgerechte Lösung unter Festlegung der einzelnen Lösungsinhalte konzipiert. Auf dieser Basis lässt sich dann die erforderliche Infrastruktur mit allen notwendigen Technologien entwerfen.

### **Entwickeln.**

In der dritten Phase werden die technologischen und organisatorischen Änderungen und Neueinführungen im Detail geplant und für die Realisierung vorbereitet.

### **Durchführen.**

In der vierten Phase führt unser Team die angestrebte Lösung im vorgegebenen Zeitrahmen und abgestimmt auf die jeweilige Unternehmensumgebung aus. Hard- und Software-Ressourcen werden eingerichtet und bereitgestellt.

### **Sichern.**

Die fünfte Phase umfasst die Überwachung des sicheren Praxisbetriebs und die permanente Erfolgsmessung. Unsere erfahrenen Berater stehen Ihnen auch nach Abschluss des Projekts zur Verfügung und gewährleisten dadurch die permanente Qualitätssicherung.

## Partnerschaften zum Nutzen unserer Kunden.

---

### Wozu Partnerschaften?

IT-Lösungen für den Mittelstand erfordern in der Regel eine ähnlich große Bandbreite an Know-how wie Konzepte für Großkonzerne. Um unseren Kunden diese Vielfalt und dieses Wissen in zahlreichen Spezialbereichen bieten zu können, ohne dabei selbst an Flexibilität zu verlieren, setzt SerCon unter anderem auf Partner.

### SerCon Partner für Komplettlösungen.

SerCon vervollständigt das eigene Portfolio durch Software und Lösungen von Partnern. Dabei steht der Nutzen im Fokus. Ziel ist die Entwicklung von umfassenden und vollständigen Lösungen, die auf Ihre individuellen Bedürfnisse zugeschnitten sind.

Der Anspruch, die optimale Lösung zu bieten, verlangt Partnerschaften unter den Besten! SerCon sucht den Kontakt zu Unternehmen, deren Kernkompetenz die eigene ergänzen, wobei im Vorfeld die Möglichkeiten der Zusammenarbeit ausgelotet und danach sukzessive entwickelt und erweitert werden. Auf diese Weise entsteht eine zuverlässige Zusammenarbeit, die dem Kunden auch nach Abschluss des Projektes dient.

### Strategische Partnerschaften – eine tragende Säule des Unternehmenserfolges.

Die Partnerschaften mit SerCon sind nichts Statisches. Diverse Partner ergänzen und beleben das SerCon Portfolio täglich, um Ihnen, unseren Kunden, einen handfesten Mehrwert zu bieten. Die Zusammenarbeit wird ständig evaluiert und weiterentwickelt, bis daraus auch strategische Partnerschaften entstehen, die das SerCon Portfolio dauerhaft und auf hohem Niveau erweitern. Zurzeit pflegt SerCon drei strategische Partnerschaften:

Deutsche Telekom: Für unsere Kunden besteht der Vorteil darin, dass zu den IT-Lösungen von SerCon optimal passende Vernetzungslösungen von der Telekom geliefert werden können. Beispielsweise stellt sich bei Serverkonsolidierungsprojekten, die eine Kernkompetenz von SerCon darstellen, in der Regel auch die Frage nach neuen, auf das schlankere System abgestimmten Leitungen mit passender Bandbreite.

SAP: Die Anwendungskomponenten von IT-Lösungen für den Mittelstand basieren zu einem Großteil auf SAP Software. Durch die intensive Kooperation mit SAP bietet SerCon Know-how, Produkte, Upgrades und Fixes direkt von der Quelle. SerCon ist Systemhaus für den Mittelstand.

Microsoft: Die weit verbreitete Softwarewelt von Microsoft findet natürlich auch in SerCon Lösungen Eingang – und durch die strategische Partnerschaft ist die effiziente Integration von Microsoft Anwendungen eine Stärke von SerCon.

Selbstverständlich sind die strategischen Partnerschaften mit SerCon auch für die Partnerunternehmen wertvoll: SAP zeichnete SerCon als Value Added Reseller aus, bei Microsoft hat SerCon den Rang eines Goldpartners.

Neben den strategischen Partnerschaften bestehen bereits eine Reihe erprobter partnerschaftlicher Kooperationen, die sich in einer Vielzahl von Mittelstandsprojekten zum Nutzen des Kunden bewährt haben.

Hier stehen wir.

---

**SerCon Services & Consulting auf einen Blick.**

Gegründet 1992

Seit 1994 100-prozentige Tochter von IBM Deutschland GmbH und Teil der weltweiten Organisation IBM Business Consulting Services

Zentrale: Böblingen

Niederlassungen: Berlin, Coburg, Detmold, Dortmund, Düsseldorf, Frankfurt, Freiburg, Hamburg, Hannover, Kassel, Koblenz, Köln, Leipzig, Mainz, Mannheim, München, Nürnberg, Ulm, Saarbrücken, Würzburg

Rund 1000 Mitarbeiter arbeiten bundesweit für die SerCon. Davon sorgen ca. 320 Senior-Berater in den Bereichen Projektleitung, Teamleitung, Architektur und Consulting sowie 20 Qualitätsbeauftragte für den reibungsfreien Ablauf durch das hauseigene Geschäftsprozess-Managementsystem.

Flache Management- und Organisationsstrukturen verschaffen unseren Beratern einen größtmöglichen Entscheidungsspielraum. Unsere Kunden schätzen diesen Stil, weil er im Vergleich zu unseren Mitbewerbern zu schnelleren und effizienteren Entscheidungen direkt vor Ort führt. Engagierte Mitarbeiter übernehmen die Aufgabe, innovative Lösungen für Sie zu entwickeln und umzusetzen.

## Referenzen.

---

### Auszug aus unserer Kundenliste.

Canon Euro Photo	Merck KGaA
Clariant GmbH	Peguform
Compass Group	Rohde & Schwarz
DB AG	Ruhrverband
Dr. Weigert	Sara Lee Personal Products
Frankfurter Sparkasse	Sarnatech Schenk
GEFA	Scania Deutschland
Gothaer Versicherungen	SEB AG
Graupner GmbH	Stadtwerke Chemnitz
Greiner Labortechnik	SWE Service GmbH
H.I.S. Sportswear	Thüga
hbg Services	T-Online
IBM-DVO Bonn	Volksbank Böblingen
Infineon Technologies	WILA Leuchten
Informatikzentrum LSV	YTONG
Jung Pumpen GmbH	
Knaus GmbH	
Kernkraftwerke Gundremmingen	
Kommunales Rechenzentrum Niederrhein	
Lyreco Deutschland	
Manpower	
Media@Komm Esslingen	



SerCon  
Service-Konzepte für  
Informationssysteme GmbH  
71034 Böblingen  
Calwer Straße 7  
Tel.: 07031 712-0  
Fax: 07031 712-2299  
Web: [www.sercon.de](http://www.sercon.de)

SerCon ist eine eingetragene Marke der  
SerCon Service-Konzepte für Informationssysteme GmbH.

IBM und das IBM Logo sind eingetragene  
Marken der International Business Machines  
Corporation.

SAP ist eine Marke oder eingetragene Marke  
der SAP AG.

Microsoft ist eine eingetragene Marke der  
Microsoft Corporation in den USA und/oder  
anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder  
Servicenamen können Marken anderer  
Hersteller sein.

© Copyright SerCon Service-Konzepte für  
Informationssysteme GmbH 2003

Alle Rechte vorbehalten.