

Newsletter 34

Juli 2010



Liebe Leser,
 Sie halten hier unseren ersten gemeinsamen Newsletter seit der Integration der Amadeus IT GmbH in die S&N AG in Händen. Wir freuen uns, Ihnen aktuelle Neuigkeiten aus unserem breiter gewordenen Themenspektrum präsentieren zu dürfen - jetzt auf 8 Seiten. Unverändert bleibt, dass wir Ihnen regelmäßig alle 3-4 Monate unsere interessanten Projekte und spannenden Themen vorstellen. Weitergehende Informationen zu den Artikeln erhalten Sie in unserem Internetauftritt www.s-und-n.de.

Wir hoffen, dass Ihnen unser neuer Newsletter gefällt, wünschen Ihnen eine spannende Lektüre und freuen uns über Ihr Feedback.

Ihr S&N Team

Themen-Highlights:

Top-Themen

- S&N AG und Amadeus IT GmbH
- KM3 im Kleinkreditgeschäft
- Risikotragfähigkeit im Leasing
- Nachhaltiges Fuhrparkmanagement

Aktuelles

- KM3 und JBOSS Portal
- D2S - Documents to SAP
- Die insTRA-Produktfamilie
- Collaboration
- Usability Engineering

Events und Aktionen

- BDL-Forum Mittelstand
- bfp-Fuhrpark Forum
- solutions for finance e.V.

Gut ein halbes Jahr ist es nun her, dass wir die Geschäfte und damit auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Amadeus IT GmbH vollständig in die S&N AG integriert haben. Entsprechend vorbereitet haben wir diese Integration mit Wirkung zum 1. Januar 2010 erfolgreich umgesetzt. Damit ist nicht nur die Mitarbeiterzahl der S&N AG auf über 150 gestiegen, sondern wir konnten mit diesem Schritt unser Leistungsangebot wesentlich erweitern und im Hinblick auf unsere Schwerpunktmärkte vervollständigen und abrunden.

So zählen zu unserem Zielmarkt *Finanzdienstleister* nicht nur Banken und Leasinggesellschaften, sondern auch Versicherungen. Mit dem Insurance Know-how der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus der Amadeus IT GmbH haben wir diesen Branchenfokus noch marktgerechter positioniert. Aber auch die Integration der SAP-Kompetenz trägt den aktuellen Marktentwicklungen Rechnung. Es ist zu erkennen, dass die SAP-Produkte und -Technologien im Bankenmarkt zunehmend an Bedeutung gewinnen.

Mit der Integration des Geschäfts der Amadeus IT haben wir aber auch die Positionierung der S&N AG über den Bereich der *Finanzdienstleister* hinaus unterstrichen. Nicht nur mit unserer SAP-Kompetenz, sondern auch mit unseren weiteren Technologie-schwerpunkten und insbesondere mit unseren Lösungen zur branchenübergreifenden Optimierung von Bargeldprozessen bauen wir unsere Marktposition weiter aus und erschließen für uns neue Marktsegmente.



Das alles funktioniert nur mit einem kompetenten und engagierten Team. Seit nunmehr gut sechs Monaten können wir hier noch mehr auf die Unterstützung durch die bisherigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Amadeus IT zählen. In einer vor diesem Hintergrund überarbeiteten Organisationsstruktur haben wir unsere Qualifikationen und Kompetenzen neu aufgestellt. Sowohl in der vertrieblichen Kundenbetreuung als auch in zahlreichen Kundenprojekten erzeugen wir mit dieser Neuausrichtung zusätzlichen Nutzen für unsere Kunden.

Unsere Kunden - damit sind eben auch seit dem Jahreswechsel die Kunden der Amadeus IT GmbH gemeint. Jeder dieser Kunden - wie auch jeder bisherige Kunde der S&N AG - wird auch weiterhin von den ihm bekannten Ansprechpartnern begleitet und betreut. Jeder dieser Kunden findet sich aber auch in der neuen strategischen Ausrichtung und Differenzierung der erweiterten S&N AG wieder. Mit den beiden Geschäftsbereichen haben wir die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten so gestaltet, dass die langfristige und kompetente Betreuung aller unserer Kunden im Rahmen der strategischen Ausrichtung des Unternehmens sichergestellt ist.

S&N AG und Amadeus IT GmbH - seit 6 Monaten ein Team - das hat mit einer hervorragenden und durch gemeinsame Ziele motivierten Zusammenarbeit begonnen. Allen daran beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gilt mein besonderer Dank für die geleistete Arbeit und das bemerkenswerte Engagement für das eine Team und damit für alle unsere Kunden.

Aber auch unseren Kunden bin ich zu großem Dank verpflichtet. Sie haben den Schritt, den wir mit der Integration der Amadeus IT gegangen sind, honoriert und uns auch weiterhin Ihr geschätztes Vertrauen geschenkt. Bereits in einer Reihe von Projekten haben Sie uns die Chance gegeben, den Nutzen dieses erweiterten Angebots für Sie - unsere Kunden und Partner - unter Beweis stellen zu dürfen. Dafür bedanke ich mich bei Ihnen ganz herzlich und freue mich auf viele weitere Jahre erfolgreicher Zusammenarbeit.

Ihr Josef Tillmann



KM3 und JBoss Portal

Auf den Schultern von Riesen

Schon sehr früh in der Konzeptionsphase des KM3 entwarfen S&N und GEFA das Bild der zukünftigen GEFA-Software-Landschaft: geprägt von technisch homogenen, an fachlichen Themenschwerpunkten ausgerichteten Bausteinen. Maßgabe war der ausschließliche Einsatz offener Standards aus dem Java-Enterprise-Umfeld (JEE), vornehmlich der noch recht frische EJB3-Standard. Der JBoss Application Server besaß zu diesem Zeitpunkt eine stabile und unternehmensrobuste Implementierung. Außerdem sprachen die günstigen Unternehmenslizenzen sowie das Versprechen, Open-Source in einer verlässlichen Form anzubieten, für Red Hat / JBoss. Bei der GEFA sind seitdem mehrere JBoss Server auf Basis von Red Hat Linux im Einsatz.

Die Portal-Technologie ermöglicht uns, die Oberflächenkomponenten in einer wieder verwendbaren Form auszuliefern. Folgerichtig besteht die Web-Oberfläche des KM3 aus einer Mehrzahl von Portlets, die durch das hauseigene Palmyra-Framework in ein Zusammenspiel gebracht werden. Die Applikation entsteht im besten SOA-Sinne durch Komposition entlang öffentlicher Schnittstellen. Ein Releasewechsel ist so auch für einzelne Bausteine unabhängig von anderen möglich. Der QS- und Testaufwand reduziert sich entsprechend. Auf diesem Wege erreichen wir die Differenzierung verschiedener Kundenversionen des KM3: Durch Adaption einzelner Bausteine, während andere Bausteine vollständig bei allen Kunden unverändert im Einsatz sind.

Ansprechpartner: Armin Vogt;
avogt@s-und-n.de

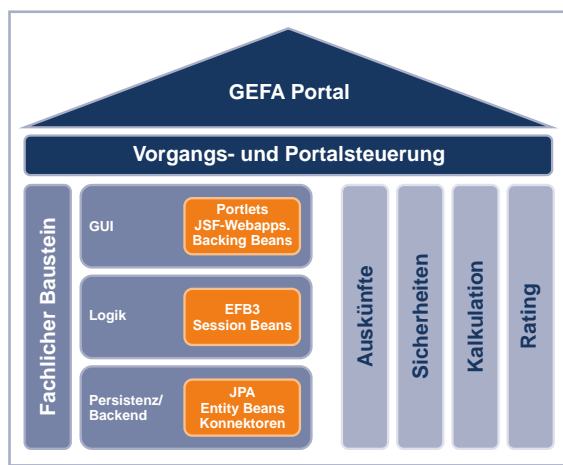
Das Kreditentscheidungs-system KM3 wurde von Anfang an sowohl für die Analyse und Entscheidung von komplexen Groß-Engagements wie auch für die Entscheidung von kleinen Standardgeschäften entwickelt. Im Gegensatz zu den komplexen Geschäften ist bei den sogenannten „Small Ticket Geschäften“ allerdings die Anforderung eine etwas andere. Hier muss sehr schnell, effizient und kostengünstig, demzufolge also automatisiert entschieden werden. Manuelle Eingriffe dürfen nur in Ausnahmefällen notwendig sein, da das relativ geringe Volumen der einzelnen Geschäfte auch nur geringe Absolutmargen zulässt.

Der KM3 löst diese Anforderungen durch eine Abbildung des Kreditentscheidungsprozesses, die sowohl mit als auch ohne manuelle Eingriffe konsistent abläuft. Ein Kreditantrag wird mit seinen wesentlichen Geschäftsdaten über eine externe Webserviceschnittstelle übergeben, danach kümmern sich die im KM3 implementierten Regelwerkskomponenten um die weitere Bearbeitung.

Im Zuge dieser Bearbeitung wird zunächst geprüft, ob der Kunde anhand der bereitgestellten Stammdaten eindeutig identifiziert werden kann. Das ist häufig nicht der Fall, wenn externe Anwendungen für Vendoren Anträge einreichen können. Diese haben i.d.R. keinen Zugriff auf die internen Kundendatenbanken, was einen entsprechenden Abgleich erforderlich macht.

Unterstützend kann dazu auch auf externe Möglichkeiten der Identifikation, wie zum Beispiel Schufa- oder Creditreform-Auskünfte, zurückgegriffen werden.

Anschließend erfolgt die Bonitätsprüfung des Antragstellers. Dazu wird als erstes die für den Antragsteller anhand der festgelegten Regeln anzuwendende Ratingmethodik (Basel II konform) ermittelt. Im zweiten Schritt werden die notwendigen Voraussetzungen für ein segmentgerechtes Rating geprüft und gegebenenfalls die dafür



notwendigen Daten automatisch eingeholt (z. B. Creditreform-Auskünfte, SCHUFA-Auskünfte oder Bankauskünfte). Das System versucht immer, einen Antrag ohne manuellen Eingriff so weit wie möglich der Entscheidung zuzuführen.

Anhand eines differenzierten Regelwerks trifft das System dann in wenigen Sekunden vollautomatisch eine den jeweiligen Kreditrichtlinien des Instituts gemäße Entscheidung. Das kann im Idealfall die Zustimmung sein. Auch eine Ablehnung oder ein Verweis in den manuellen Prozess aufgrund von entsprechenden Kriterien ist im Regelwerk hinterlegt.

Nach einer positiven Entscheidung werden die Antragsdaten den Buchungssystemen auf elektronischem Wege online zur Abwicklung zur Verfügung gestellt. So können die Folgeprozesse wie z.B. Auszahlung von den jeweiligen Systemen unmittelbar durchgeführt werden.

Auf diese Weise können mit dem KM3 kleinere Finanzierungsengagements effizient, schnell und kostengünstig entschieden werden. Das sorgt für eine erhebliche Senkung der Prozesskosten und damit zu einer deutlichen Verbesserung der Margen insbesondere im Small Ticket Geschäft.

Ansprechpartner: Olaf Port; oport@s-und-n.de

Risikotragfähigkeit im Leasing

Nachdem die Leasing- und Factoringbranche im Jahr 2008 unter die Aufsicht der BAFin gestellt worden ist, sind die ersten regulatorischen Anforderungen bereits umgesetzt. Insbesondere die Anmeldung als Finanzdienstleister ist vollzogen und die ersten Millionenkreditmeldungen gem. §14 KWG sind bereits abgegeben worden. Ein Großteil der Leasingunternehmen hat inzwischen mit der Umsetzung des §25a KWG, der sich in den Mindestanforderungen für das Risikomanagement (MaRisk) konkretisiert, begonnen und steht nun vor der Aufgabe, diese bis zum Ende des Jahres 2010 komplett umzusetzen. Allerdings stellt die MaRisk mit ihren drei Säulen (Risikomanagement, Aufbau und Ablauforganisation und Interne Revision) mannigfaltige Anforderungen, die Leasingunternehmen so nicht kennen. Eine davon ist die Darstellung der Risikotragfähigkeit eines Finanzdienstleisters.

Das Konzept zur Erstellung einer Risikotragfähigkeit soll der Geschäftsführung eines Leasingunternehmens einen strukturellen Überblick über die Risikosituation und -tragfähigkeit geben. Ebenfalls wird mit einer Risikotragfähigkeitskonzeption den aufsichtsrechtlichen Anforderungen Rechnung getragen.

Steuerungskonzepte zur Risikotragfähigkeit

Zur Erstellung des Risikotragfähigkeitskonzepts hat jedes Leasingunternehmen ein Steuerungskonzept auszuwählen. Es orientiert sich am doppelten Proportionalitätsgrundsatz der MaRisk, der sich auf Art, Umfang, Komplexität und Risikogehalt des Geschäftsmodells bezieht.

Prozess der Risikotragfähigkeit

Der Prozess der Risikotragfähigkeit orientiert sich am Internen Kapitaladäquanzverfahren (engl. Internal Capital Adequacy Assessment Process - ICAAP). Er stellt in der Bankenwelt das Operationalisieren der Säule II aus Basel II dar, die wiederum bezüglich des qualitativen Risikomanagements die Grundlage für die MaRisk ist.

Prozessschritte zur Erstellung der Risikotragfähigkeit

Risikoidentifizierung: Im Rahmen der Erstellung einer Risikostrategie, hat jedes Leasingunternehmen eine Risikoinventur durchzuführen. In ihr werden die wesentlichen Risiken festgestellt und niedergeschrieben.

Risikoquantifizierung: Die als quantifizierbar eingestuften Risikoarten, werden entsprechend des zu wählenden Steuerungskonzepts bewertet und als Risikopositionen dargestellt.

Aggregation: Alle berechneten Risiken werden im Rahmen der Risikoaggregation aufgerechnet. Dabei sind je nach Steuerungskonzept, die Korrelationen zwischen den einzelnen Risikoarten zu berücksichtigen.

Deckungsmassen: Zur Ermittlung einer Risikotragfähigkeit werden Risikodeckungsmassen benötigt. In der Regel wird hier zwischen einer kurzfristigen, mittelfristigen und langfristigen Deckungsmasse unterschieden. Die Bestimmung der Deckungsmassen orientiert sich an den gewählten Steuerungskonzepten der Gesellschaft.

Risikotragfähigkeit: Zur endgültigen Bestimmung der Risikotragfähigkeit werden die Risikodeckungsmassen den quantifizierten Risikoarten gegenübergestellt. Daraus ergibt sich, ob ein Leasingunternehmen die Risiken, die es bereit ist einzugehen, auch tragen kann.

Alle oben beschriebenen Schritte sind als Prozess zu verstehen. Im Verlauf eines Geschäftsjahres sind sie in regelmäßigen Abständen durchzuführen, um eine eventuelle Änderung der Risikosituation zu berücksichtigen. Es besteht die Verpflichtung, eine jährliche Überprüfung der Risikotragfähigkeitsbetrachtung durchzuführen.

Anwendung der Risikotragfähigkeit im Leasing

Aus der Erfahrung unserer Beratungsprojekte bei Leasinggesellschaften, lässt sich feststellen, dass die Wahl des Steuerungskonzepts stark von der Größe und der Datenhistorie der einzelnen Gesellschaften abhängt.

Für klein- und mittelständische Leasingunternehmen, zeigt sich, dass eine periodische bzw. GuV-orientierte Sichtweise als Steuerungskonzept als die pragmatischste anzusehen ist. Die notwendigen Daten, wie die Planung von Erträgen und Aufwand stehen in der Regel jedem Unternehmen zur Verfügung. Für das Beraterteam der S&N AG gilt diese für den Leasingmittelstand als sinnvollste Vorgehensweise. Von besonderer Wichtigkeit ist in dem periodischen Steuerungskonzept die jährliche Fortschreibung der Risikotragfähigkeitsanalyse. Dies kann in dem Ansatz unaufwändig durch die Fortschreibung der GuV bzw. der betriebswirtschaftlichen Ergebnisrechnung realisiert werden.



S&N ist als Projektpartner für die Anwendungshinweise Risikotragfähigkeit des Bundesverbandes Deutscher Leasingunternehmen (BDL) ausgewählt worden. Im Rahmen dieses Projekts werden unterschiedliche Steuerungskonzepte und Methoden beschrieben und anhand von Case Studies verifiziert. Dabei spielte für die Auswahl durch den BDL die breite Expertise von S&N im Bereich der Umsetzung der MaRisk im Leasingmittelstand eine besondere Rolle. S&N verfügt über umfangreiche Erfahrung in der Umsetzung der Risikotragfähigkeit bei Leasingunternehmen und darf sich damit als Marktführer und auch Trendsetter im Bereich der Risikotragfähigkeit für Leasingunternehmen sehen.

Ansprechpartner: Kai Braunert; kbraunert@s-und-n.de

Nachhaltiges Flottenmanagement mit höchstem Einsparpotenzial



d2S - documents to SAP

Dokumente aus Ihrer Netzwerkumgebung oder Outlook schnell zuordnen und speichern

Durch langjährige SAP-Beratungsleistungen und die Entwicklung unserer SAP Add-ons, wie z.B. der insTRA-Produktfamilie, erfahren wir immer wieder Wünsche unserer Kunden an Zusatztools, die sowohl die tägliche Arbeit mit SAP erleichtern als auch eine schnelle und unkomplizierte Installation bieten.

Diesen Anliegen wollen wir in Zukunft verstärkt nachkommen und planen, praktische und schnell einzusetzende Tools zu entwickeln.

Unser erstes Praxistool: d2S

In SAP ist es aufwändig, E-Mail-Anhänge aus Outlook oder Dokumente zu bestimmten Vorgängen (Business Objekten) abzuspeichern. Dies können Sie mit d2S - unserem neuen Tool zur Effizienzsteigerung im Unternehmen - ändern. Mit d2S können nicht nur Dokumente aller Formate, sondern auch E-Mails und deren Anhänge aus Outlook direkt in SAP zu den Business Objekten wie z.B. Debitor, Kundenauftrag, Geschäftspartner, Faktura, Anlage, Material usw. gespeichert werden.

Unkomplizierte Installation

Die Installation ist ohne Dienstleistungsaufwand möglich. Einfach die Datei anfordern und den Installationsanweisungen folgen (hier werden z.B. die SAP Verbindungseinstellungen eingetragen).

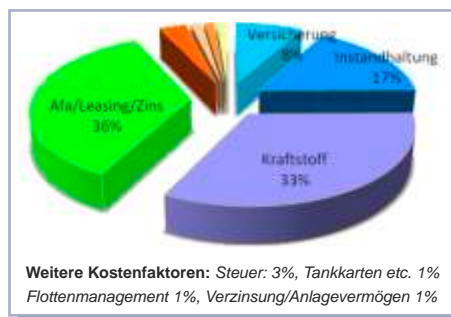
Sie können d2S dann in Ruhe 30 Tage ausführlich testen und sich von den Einsatzmöglichkeiten ein Bild machen. Erst dann entscheiden Sie, in welchen Abteilungen und Bereichen Ihres Unternehmens der Einsatz von d2S sinnvoll ist.

Ansprechpartner: Alexander Ludolph; aludolph@s-und-n.de

Mit fleet@insTRA bietet die S&N AG ein SAP Add-on für das Fuhrpark-Management. In der einzigartigen Kombination mit MDlog erhalten Sie eine modulare Lösung für Ihr Unternehmen mit zahlreichen Optimierungs- und Einsparmöglichkeiten.



Wie teilen sich die Kosten des Fuhrparks auf?



Aus dem Diagramm ergibt sich, dass das Verhalten des Fahrers auf bis zu 58% der Gesamtkosten Einfluss hat (Kosten für Versicherung, Instandhaltung und Kraftstoff) und die Beschaffung ca. 36% ausmacht. In diesen Bereichen liegen hohe Einsparpotenziale. Speziell bei den Treibstoffkosten wird sich dies in Zukunft noch verstärken.

Nachhaltiges Flottenmanagement in SAP

Das webbasierte Managementtool fleet@insTRA bildet den gesamten Lebenszyklus eines Fahrzeuges ab: Von der Beschaffung über den Betrieb, die Leasing- und Poolcar-Verwaltung, dem Tankkartenmanagement bis zur Verwertung. Durch die Integration in Ihre SAP-Umgebung werden dabei redundante Daten ausgeschlossen, da wir auf Ihre SAP-Stammdaten zugreifen und diese durch flottenspezifische Angaben in fleet@insTRA ergänzen.

Der modulare Aufbau bietet Ihnen dabei die Möglichkeit, mit fleet@insTRA in exakt dem Umfang zu starten, den Sie aktuell benötigen. Sie haben dabei die Sicherheit, später durch den Einsatz weiterer Module Ihre gestiegenen Anforderungen schnell und preisgünstig abdecken zu können.

Eine wohl einzigartige Kombination

Mit unseres langjährigen Partners, der Modern Drive GmbH, bieten wir darüber hinaus eine Kombination, die es Ihnen ermöglicht, hohe Einsparungen bei Treibstoff-, Instandhaltungskosten und Versicherungsprämien zu erzielen. MDlog zeichnet Fahrtdaten wie z.B. Verbrauch vs. Normverbrauch, Ø-Drehzahl, max. Beschleunigung u.a.m. auf.



So konnte einer unserer langjährigen Kunden mit dieser Kombination bei 60 Kippsattel-LKWs über 100.000 Liter Diesel innerhalb eines Jahres einsparen.

Neu: Die Berücksichtigung des Nutzfahrzeuge-Fuhrparks

Bisher konnten Fuhrparks i.d.R. nur bis zu einer Fahrzeuggröße von ca. 3,5 Tonnen verwaltet werden. Auf Grund unserer langjährigen SAP-Kompetenz können zukünftig auch Nutzfahrzeuge mit fleet@insTRA betrieben werden. Wir werden die Stammdaten entsprechend um die für LKWs notwendigen Angaben erweitern und z.B. die Instandhaltung über SAP PM workflowbasiert mit einem hohen Automatisierungsgrad abwickeln (Terminüberwachung, automatische Bereitstellung des benötigten Materials, etc.).

Weitere sinnvolle Ergänzungen wie die Elektronische Führerscheinprüfung oder ein Car-Konfigurator unter Berücksichtigung der Car-Policy sind ebenfalls verfügbar.

fleet@insTRA - MDlog - SAP ist die Kombination für Ihren Erfolg!

Ansprechpartner: Alexander Ludolph; aludolph@s-und-n.de

Die insTRA Produktfamilie

Die insTRA Produktfamilie besteht aus bewährten SAP Add-ons für das Versicherungs-, Vertrags- und Fuhrpark-Management. Unsere Lösungen sind seit vielen Jahren bei zahlreichen Kunden erfolgreich im Einsatz. Sie zeichnen sich aus durch Flexibilität, Branchenunabhängigkeit und Akzeptanz der User.

Die insTRA-Produktfamilie besteht aus:

insTRA Insurance Transaction insTRA - der Lösung für effizientes Versicherungsmanagement, sowohl für das Industrials als auch das Belegschaftsgeschäft firmenverbundener Versicherungsabteilungen oder Makler. Zu unseren Kunden zählen wir starke Unternehmen verschiedener Branchen. insTRA ist nicht nur als SAP Add-on verfügbar, sondern auch als .NET-Variante.

contract@insTRA contract@insTRA - unserer Lösung für das Vertragsmanagement, schnell einsetzbar bei geringen Implementierungszeiten und hoch flexibel.

fleet@insTRA fleet@insTRA - dem webbasierten Tool für ein nachhaltiges Fuhrparkmanagement mit höchstem Einsparpotenzial. Durch den modularen Aufbau hat jedes Unternehmen die Möglichkeit, fleet@insTRA genau in dem aktuell benötigten Funktionsumfang einzuführen. Dabei verfügen Sie über die (Investitions-) Sicherheit, dass zukünftige Anforderungen, die sich z.B. durch Erweiterung der Flotte, Unternehmenszukäufe oder Gründung weiterer Standorte ergeben, jederzeit durch ergänzende Module abgedeckt werden können. Dabei sparen Sie u.a. die Kosten, die entstehen, wenn wieder ein neues System eingeführt werden müsste.

Wo liegt der Nutzen für unsere Kunden bei der Einführung eines SAP Add-ons?

Unsere insTRA-Produktfamilie integriert sich in Ihre SAP-Systemlandschaft. Dadurch werden die Stammdaten aus Ihrem SAP-System auf Wunsch von unseren Lösungen mit „verwendet“. Das bedeutet für Sie, dass Sie z.B. keine redundante Datenhaltung mehr haben und Stammdaten nicht doppelt erfassen und pflegen müssen.

Zahlungseingänge in FI können in insTRA direkt verbucht werden, Fahrzeugdaten kommen aus dem Anlagenstamm oder SAP Equipment, Mitarbeiterdaten aus SAP HR oder entsprechenden Zwischentabellen mit den von Ihnen vorgegebenen Informationen. Auch kann das in SAP eingerichtete Berechtigungssystem verwendet und ggf. um weitere Stufen (bis hin zum Zugriff auf einzelne Verträge) erweitert werden.

Langjährige partnerschaftliche Zusammenarbeit und die Nähe zu unseren Kunden garantieren die hohe Praxistauglichkeit unserer insTRA-Lösungen

Unsere SAP Add-ons wurden im Laufe der Jahre stets in enger Zusammenarbeit mit unseren Kunden wie z.B. Max Bögl, Siemens oder Coop kontinuierlich weiterentwickelt und verbessert. So bieten wir z. B. für insTRA, das seit mittlerweile über 10 Jahren im Einsatz ist, mit dem Release 4.0 zahlreiche funktionale Erweiterungen und Integrationsmöglichkeiten neuester Technologien.



insTRA wurde auf Wunsch eines unserer Kunden auch als .NET-Variante entwickelt und ist zwischenzeitlich auch bei anderen starken Unternehmen erfolgreich im Einsatz.

contract@insTRA, unser Vertragsmanagement, wurde in enger Zusammenarbeit mit den Stadtwerken Krefeld entwickelt und zeichnet sich durch einfache Bedienung bei hoher Flexibilität aus. Dementsprechend kurz ist der Einführungsaufwand.

SAP Dienstleistungen bei Kunden garantieren konstanten Know-how- und Technologietransfer

Schon immer haben unsere Kunden unser Dienstleistungsangebot in Anspruch genommen. So sind unsere SAP Berater seit vielen Jahren vor Ort im Einsatz, sei es für Releasewechsel, SAP Basisbetreuung oder ausgesuchte Projekte. Dadurch haben wir zusätzlich zu den Möglichkeiten, die wir als SAP-Partner in Anspruch nehmen können, immer den unmittelbaren Praxisbezug zu neuen Entwicklungen, Markttrends und Technologien.

Diese Erkenntnisse werden konstant für unsere SAP Add-ons geprüft und integriert, wenn es sinnvoll ist. So wird beispielsweise zur Zeit unser fleet@insTRA von WD4J (Web Dynpro für Java) auf die aktuelle ABAP-Technologie portiert.

Investitionssicherheit durch ständige Weiterentwicklung und Branchenunabhängigkeit

Unsere Lösungen sind so aufgebaut, dass sie nicht auf einzelne Branchen ausgerichtet sind, sondern branchenunabhängig eingesetzt werden können. Branchenspezifische Anforderungen werden über Customizing oder Anpassungsentwicklung integriert. Dies wurde von unseren Kunden immer sehr positiv bewertet, da damit auch in Zeiten immer schnellerer Veränderungen Investitionssicherheit geboten wird.

Unsere Lösungen wachsen ständig durch Weiterentwicklungen, die der Markt fordert und Innovationen aus Projekten, die dann ggf. in den Standard integriert werden.

Ansprechpartner: Alexander Ludolph; aludolph@s-und-n.de

Der Weg zur Collaboration Strategie

Der effektive Einsatz von Collaboration Systemen bedingt ein fundiertes Verständnis für die Kundenanforderungen, das jeweilige Einsatzgebiet und die Möglichkeiten und Grenzen der jeweiligen Produkte.

Die strategische Collaboration Planung wird gemeinsam mit unseren Kunden als Projektarbeit oder als Workshop durchgeführt. Bei der Planung nutzen wir u.a. folgende Methoden:

- Stärken-Schwächen-Profil
- Szenario-Methode
- Risikoanalyse
- Produktlebenszyklus
- Portfolio Methode

Im Anschluss an die Ist- und Anforderungsanalyse wird mittels dieser Methoden das GAP zu den Soll Prozessen erarbeitet. Als Ergebnis präsentieren wir einen Umsetzungsplan, der insbesondere die folgenden Aspekte berücksichtigt:

Architektur

- Strategische Ausrichtung der Unternehmens-IT-Landschaft
- Betrachtung von Migrationen und Zukunftsfähigkeit
- Automatisierungsgrad im Betrieb
- Skalierbarkeit und Verfügbarkeit

Kosten

- Hardware, Lizenzen, Service, Installation und Betrieb
- Implementierungskosten für Integration
- Nutzung von Standard-Lösungen
- Spezielle Migrationskosten

Das Angebot der S&N

Diese Strategieerarbeitung ist Teil des umfangreichen S&N- Collaboration und Groupware Leistungsangebots von der Innovation bis zum IT-Betrieb.

Ansprechpartner: Atanur Öztürk;
aoeztuerk@s-und-n.de

Heute sind fast alle Informationen, die ein Unternehmen täglich bearbeitet, in elektronischer Form verfügbar. Die Flexibilität und Geschwindigkeit im Umgang mit diesen Informationen bestimmen zunehmend die Marktposition und Zukunftsfähigkeit. Wachsende Kundenanforderungen, schnellere Marktveränderungen, stärkere Internationalisierung und die notwendige Globalisierung erfordern eine intelligente Arbeitsumgebung. Collaboration, bzw. Groupware Plattformen bieten den Mitarbeitern den effizienten Zugang zu den jeweils relevanten Informationen, ermöglichen die gemeinsame Diskussion, Bearbeitung und Bereitstellung der Ergebnisse. Und dies direkt am Arbeitsplatz unabhängig vom Standort der Mitarbeiter in Echtzeit oder zeitversetzt.

Etablierte Kernprodukte einer Collaboration Plattform sind E-Mail, Kalender, Adressen, Dokumentenaustausch und Chat. Das Potential weiterer Produkte wie web conferencing, desktop sharing, wiki und blogging wird bisher noch nicht vollständig ausgeschöpft. Für die Einführung, Erweiterung oder Migration der Collaboration Plattform sind folgende Fragen von zentraler Bedeutung:

- Wie effizient unterstützt die aktuelle Collaboration Plattform die Unternehmensprozesse?
- Welche Collaboration Services benötigen die Mitarbeiter der Fachbereiche zur Erreichung ihrer Ziele?
- Steht die Collaboration Plattform im Einklang mit der IT-Strategie des Unternehmens?

Groupware Systeme sind in organisatorische Abläufe eingebettet und stehen unternehmensübergreifend zur Verfügung. Der Markt hat erkannt, dass Collaboration ein wichtiges Thema bei der Umsetzung von effizienten Arbeitsweisen ist. Workflowbasierte Applikationen unterstützen Unternehmensprozesse und ermöglichen Mitarbeitern eine strukturierte Bearbeitung von Themen. Unternehmen setzen zur Unterstützung der innerbetrieblichen Zusammenarbeit und zur Umsetzung ihrer Prozesse unterschiedliche Collaboration Plattformen ein.

Die Collaboration Strategie

Dabei spielt die strategische Ausrichtung der Collaboration Plattformen eine immer bedeutendere Rolle. Die IT Strategie sollte hierbei einen Zeitraum von drei bis fünf Jahren betrachten und regelmäßig geprüft und an neue Anforderungen angepasst werden. Die Auswahl der jeweiligen Collaboration Plattform stützt sich auf individuelle Faktoren, die von den umzusetzenden bzw. zu unterstützenden Prozessen abhängen. Im Rahmen der kontinuierlichen Optimierung der Unternehmensprozesse müssen auch die Collaboration Prozesse und die unterstützende Technologie stets geprüft und angepasst werden.

Wichtige Faktoren, die es bei der Collaboration Strategie eines Unternehmens zu berücksichtigen gilt, sind:

- Informationsverbesserung
- Flexibilität
- Kostensenkung
- Zukunftschancen
- Synergieeffekte
- Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter
- Ertragspotenzial

Für viele Kunden hat S&N bereits verschiedenste Themenfelder von der Planung, Einführung und Integration von Groupware Plattformen bis hin zu der Entwicklung von Individual-Lösungen und die Durchführung von Migrationsprojekten erfolgreich bearbeitet. Durch unsere hervorragende Kompetenz im Bereich Collaboration und aufgrund unserer langjährigen, branchenübergreifenden Erfahrung unterstützen wir unsere Kunden bei der Erarbeitung einer individuellen, auf die Bedürfnisse des jeweiligen Unternehmens abgestimmten Collaboration Strategie.

Ansprechpartner: Atanur Öztürk; aoeztuerk@s-und-n.de



Usability Engineering: Die Benutzer im Zentrum

Die Gebrauchstauglichkeit von interaktiven Produkten, in der Fachsprache Usability genannt, hat sich in den letzten Jahren zu einem entscheidenden Qualitätsmerkmal und somit zu einem wesentlichen Wettbewerbsfaktor entwickelt. Was steckt hinter dem Begriff Usability und was bedeutet Usability für die Softwareentwicklung?

Wer kennt das nicht? Ein neues Handy, mit dem man plötzlich die einfachsten Dinge nicht mehr tun kann. Webseiten, auf denen man auch nach ewigem Herumklicken nicht findet, was man sucht. Computerprogramme, die einem wertvolle Zeit rauben, weil sie einfach nicht das machen, was man will. Als betroffene Nutzer sind wir in solchen Fällen frustriert und möchten mit dem Produkt am liebsten nichts mehr zu tun haben.

Interaktive Produkte können technisch hervorragend umgesetzt sein, unzählige tolle Features bieten und trotzdem sind ihre Benutzer nicht zufrieden. Woran liegt's?

Der Erfolg eines Produktes wird wesentlich von drei Faktoren beeinflusst: der Nützlichkeit, der Benutzbarkeit und der Akzeptanz durch die Benutzer. Je besser bereits vor und während der Produktgestaltung erforscht wurde, welche Bedürfnisse die späteren Benutzer wirklich haben und wie sie bei der Anwendung vorgehen, desto erfolgreicher wird das Produkt sein.

Was ist Usability?



Abb. 1: Nutzungskontext einer Mensch-Maschine Interaktion

Seit 1997 ist die Bedeutung von Usability normiert. In der DIN EN ISO 9241 sind die Anforderungen an die Ergonomie der Mensch-Maschine-Interaktion definiert. Ein Teil der Norm befasst sich mit den Anforderungen an die Gebrauchstauglichkeit. Nach DIN EN ISO 9241-11 ist Usability „das Ausmaß, in dem ein Produkt durch bestimmte Benutzer in

in einem bestimmten Nutzungskontext genutzt werden kann, um bestimmte Ziele effektiv, effizient und zufriedenstellend zu erreichen.“

Diese Definition verdeutlicht, dass die Usability von Software nicht losgelöst für sich als gut oder schlecht beurteilt werden kann, sondern immer davon abhängt, welche Nutzer welche Aufgaben mit welchen Arbeitsmitteln in welcher Umgebung mit ihm erledigen. Diesen Nutzungskontext genau zu kennen, ist die Voraussetzung dafür, gebrauchstaugliche Produkte herzustellen oder zu bewerten. (vgl. Abb. 1.) Es genügt deshalb nicht, den Aspekt Usability erst am Ende eines Entwicklungsprozesses in Form einer Bewertung und Optimierung der Benutzeroberflächen einzubringen. Usability Engineering stellt die Methoden zur Verfügung, um den benutzerzentrierten Gestaltungsprozess (User Centered Design) von Anfang an in die Softwareentwicklung zu integrieren.

Von Anfang an aus Sicht der Benutzer

So werden zu Beginn eines Projektes die verschiedenen Nutzergruppen identifiziert und analysiert. Benutzer werden in ihrer realen Arbeitsumgebung beobachtet, um die tatsächlichen Arbeitsabläufe und Bedürfnisse der Benutzer zu verstehen (Contextual Inquiry). Ziel ist es, die geeigneten Nutzungsanforderungen an die zu gestaltende Lösung zu spezifizieren. Dadurch kann schon sehr früh im Projekt sichergestellt werden, dass die spätere Anwendung nicht nur gut funktioniert, sondern alle drei geforderten Usability-Qualitätskriterien Effektivität, Effizienz und Zufriedenstellung erreicht werden (vgl. Abb.2).

Qualitätskriterien der Usability	
Was wird geprüft?	Wie wird gemessen?
Effektivität Wie genau und vollständig wird ein bestimmtes Ziel erreicht?	Grad der Zielerreichung (%), Anzahl der Benutzer, die die Aufgabe erfolgreich abschließen.
Effizienz Ist der Aufwand, mit dem das Ziel erreicht wird, angemessen?	Benötigte Zeit, benötigte Mausklicks, Kosten der Bearbeitung u.a.
Zufriedenstellung Fühlen sich die Benutzer bei der Bearbeitung ihrer Aufgaben durch das System beeinträchtigt? Arbeiten sie gerne mit dem System oder lehnen sie es ab?	Persönliche Bewertung durch die Benutzer in Fragebögen, Interviews; Häufigkeit von Beschwerden; Beobachtung von Frustrationen in Usability-Test u.a.

Abb. 2: Qualitätskriterien der Usability

Die Ergebnisse aus der Analyse werden durch Methoden wie Personas und Szenarien in Modelle überführt, auf deren Grundlage Lösungen für das geeignete User Interface entworfen werden. Diese Gestaltungsentwürfe werden im iterativen Prototyping durch Benutzertests validiert. Dadurch können Mängel schon sehr früh aufgedeckt werden, was hohe Nachbearbeitungskosten nach Fertigstellung des Systems spart.

Beispiel Fahrkartensystem

Fahrkartensystemen werden oft als Beispiel für schlechte Usability benutzt, dabei bieten sie durch ihre Vielzahl an Funktionen dem, der sie zu benutzen weiß, einen hohen Grad an Effektivität und Effizienz. Ungeübte Benutzer hingegen - Touristen oder Gelegenheitsfahrer - denen die spezifischen Tarifsysteme und Buchungsbedingungen nicht bekannt sind oder die Benutzung eines Automaten an sich fremd ist, brauchen sehr viel länger, die gewünschte Fahrkarte zu lösen oder scheitern gänzlich daran.

Was hilft? Die Entwickler des Automaten sollten nicht vom vorliegenden Tarifsystem ausgehen und von den Benutzern erwarten, dass sie alle Tarifzonen kennen und mit den vielen Produktnamen für die verschiedenen Angebote genauso sicher umgehen können wie das Service-Personal am Schalter. Vielmehr sollte damit begonnen werden, zu fragen: Was sind die Ziele der Menschen, die eine Fahrkarte kaufen? Wie gehen sie dabei vor? Welche mentalen Modelle tragen sie für die Lösung dieser Aufgabe im Kopf? Dies kann man am besten am Schalter beobachten.

Usability beginnt damit, den Benutzern über die Schulter zu schauen. Nur wer die Benutzer verstanden hat, kann neue Systeme schaffen, die besser sind, weil sie dem menschlichen Denken und Handeln gerechter werden.

Ansprechpartner: Andrea Rösch; aroesch@s-und-n.de

BDL-Forum Mittelstand



Am 09. Juni 2010 fand das halbjährliche Mittelstandsforum des Bundesverbandes Deutscher Leasingunternehmen in Essen statt. Erstmals wurde im Rahmen dieses Forums eine Risikomanagementmesse für Partner des BDL veranstaltet.

Die S&NAG war mit einem Stand vertreten, an dem in interessanten Gesprächen viele neue Kontakte zu unserem Leistungsangebot geknüpft werden konnten. In diesem Zusammenhang wurde das breite Spektrum von Anwendungen, wie KM3 oder BARS, und das Beratungsangebot Risikomanagement vorgestellt.

Mittelpunkt des Forums bildeten Vorträge zum Thema der aufsichtsrechtlichen Anforderungen an die Leasingunternehmen. S&N als Projektpartner des Risikotragfähigkeitsprojekts des BDL stellte die ersten Ergebnisse vor. In einem Vortrag von Kai Braunert wurden die Grundlagen und die Anwendung der Risikotragfähigkeit für Leasingunternehmen präsentiert. Auf besonderes Interesse der Zuhörer stieß die Tatsache, dass das vorgestellte Verfahren bereits mehrfach angewandt und von Wirtschaftsprüfern und Aufsicht akzeptiert wurde.

Insgesamt war es eine erfolgreiche Veranstaltung, in der S&N seine breite Kompetenz im Leasingbereich sowohl in technischer als auch in fachlicher Hinsicht präsentieren konnte.

Ansprechpartner: Kai Braunert; kbraunert@s-und-n.de

bfp Fuhrpark-FORUM 2010

Auch in diesem Jahr haben wir wieder unser SAP Add-on für das Flottenmanagement fleet@insTRA auf dem bfp Fuhrpark-FORUM 2010, der bedeutendsten Messe für das Fuhrparkmanagement, präsentiert. Es war eine Rekordausstellung!

insTRA wurde in einem Rahmen vorgestellt, der die Möglichkeiten der Vorjahre bei weitem übertroffen hat. Erstmals konnten die mehr als 120 Aussteller ihre Angebote in dem neu fertig gestellten Event-Zentrum am Nürburgring präsentieren. Mehr als 1.200 Fachbesucher und über 700 Fuhrpark-Verantwortliche nahmen an den beiden Tagen teil.

Rekorde auch an unserem Stand

Auch wir konnten mehr Interessenten als in den Vorjahren auf unserem Stand begrüßen. Die Aussage, dass wir ein Nachhaltiges Flottenmanagement mit höchstem Einsparpotenzial für SAP-Anwender bieten, stieß auf große Resonanz. Unsere aktive Partnerschaft mit Modern Drive und die Integration in SAP kamen dabei besonders gut an.

„Nachhaltigkeit“ und „Einsparpotenzial“ waren gefragt

Mit der einmaligen Kombination aus unserem SAP Add-on fleet@insTRA als Management-Tool für die Fuhrpark-Verwaltung und MDlog, das die notwendigen Fahrtdaten wie Spritverbrauch vs. Normverbrauch aufzeichnet und an fleet@insTRA übergibt, konnten wir eine Lösung präsentieren, die über das „normale“ Flottenmanagement hinaus weitere kostensparende Möglichkeiten bietet. Wir konnten noch auf der Messe zahlreiche Folgetermine mit unseren Interessenten vereinbaren. Die positive Resonanz ist uns ein Ansporn, diesen Weg konsequent weiter auszubauen.

Ansprechpartner: Alexander Ludolph; aludolph@s-und-n.de



solutions for finance e.V.

S&N ist Gründungsmitglied im Berliner Kooperationsnetzwerk "solutions for finance e.V."

Unter der Marke Besser Berlin sind in Berlin neun mittelständische Unternehmen angetreten, um der Berliner Finanzwirtschaft auf der Basis von Partnerschaft und Kooperation starke und wettbewerbsfähige Leistungen anzubieten. Seit Juni 2010 bündeln die Unternehmen im solutions for finance e.V. ihr Wissen und ihre praktischen Erfahrungen, um für Banken, Leasing Gesellschaften und Versicherungen neue und bessere Lösungen zu schaffen.

Das gemeinsame Angebot ist qualifiziert, umfangreich und besteht aus:

- Beratung und Konzepten insbesondere an den Schnittstellen zwischen Fachbereichen und IT
- Projektmanagement und PMO
- IT Sicherheit und Datenschutz
- Trainings für die Bank- und Versicherungsbranche
- Softwareentwicklung in Java, SOA, DB / DWH / BI
- SAP Beratung, Entwicklung und Basisbetreuung
- IT Infrastructure und Application Support / SLA
- Produkten z.B. für Finanzierungs- und Versicherungsmanagement, zur Optimierung der IT-Infrastruktur sowie der Selbstbedienung und der Filiale

Personell wird S&N zunächst mit seiner Berliner Niederlassung in dieser Kooperation vertreten. Bei Bedarf werden deutschlandweit alle S&N-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einbezogen.

Für S&N und seine Kunden ergeben sich nicht nur in Berlin durch die Kooperation viele Vorteile. Neben den Kompetenzschwerpunkten, die Sie aus der langjährigen Zusammenarbeit mit S&N kennen, können wir ein breiteres Angebot machen. Dazu können wir in Projekten auch die personellen Kapazitäten unserer Kooperationspartner nutzen.

Ansprechpartner: Sarah Schwemin; sschwemin@s-und-n.de und Klaus Beverungen; kbeverungen@s-und-n.de

S&N AG
33100 Paderborn
Klingenderstr. 5
Phone +49 52 51/ 15 81-0
Fax +49 52 51/ 15 81-71

92331 Parsberg
Dr.-Boecale-Str. 9
Phone +49 94 92/ 94 10-0
Fax +49 94 92/ 94 10-999

65760 Eschborn
Mergenthalerallee 23 - 25
80686 München
Gotthardstr. 40

10234 Berlin
Frankfurter Tor 7
www.s-und-n.de
info@s-und-n.de