

**TERACOM erweitert Platzreservierungssystem für Bahnbetreiber um CRM-Komponente**

In Kooperation mit einem führenden Systemlieferanten für Schienenfahrzeughersteller entwickelte TERACOM bereits 2003 ein Sitzplatzreservierungssystem für einen Regionalbahnbetreiber, welches seither erfolgreich eingesetzt wird, um periodische Sitzplatzreservierungen für die Dauerkarteninhaber des Regionalbahnbetreibers vornehmen zu können.

Dieses System wird aktuell für einen weiteren Regionalbahnbetreiber angepasst und speziell für das zukünftige Kundenmanagement der Dauerkarteninhaber entsprechend erweitert (CRM-Komponente). Ziel des Projektes ist es, den Regionalbahnbetreiber durch Anpassung und Erweiterung des Systems in die Lage zu versetzen, die Kundendaten für die Sitzplatzreservierungen von Dauerkarteninhabern effektiv zu verwalten und gleichzeitig eine optimale Kundenbetreuung zu unterstützen.

TERACOM ermöglicht damit einem weiteren Regionalbahnbetreiber, seinen Fahrgästen einen bisher einzigartigen Service anzubieten: Der Lieblingsplatz wird für Stammkunden kostenlos reserviert (Pendler-Stammplatz).

Und was können wir für Sie tun?

**TERACOM**

Verteilte Informationssysteme GmbH

Carnotstraße 7

10587 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 - 394 05 - 600

Fax: +49 (0) 30 - 394 05 - 699

info@teracom.de

Pressemitteilung

Berlin, 31.08.2007

## **TERACOM – Unterstützung im Lizenzmanagement bei europaweit agierendem Logistikkonzern**

Das Thema IT-Servicemanagement ist seit Jahren fester Bestandteil im Dienstleistungsportfolio der TERACOM. Unsere zertifizierten Berater arbeiten pragmatisch und lösungsorientiert, unter Nutzung des "Best Practice Framework" ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Im Rahmen unserer langjährigen Erfahrungen unterstützen wir einen europaweit agierenden Logistikkonzern im Lizenzmanagement-Bereich.

Im Bereich des Lizenzmanagements werden folgende wesentlichen Kernprozesse unterstützt:

- Lizenz-Analyse
- Lizenz-Management
- Bedarfsermittlung / Forecast
- Auftragsabwicklung / Bestellung
- Auswahl / Lieferung / Initialisierung / Installation und Freischaltung

Zielsetzung dieser erfolgreichen Zusammenarbeit ist es, die Prozesse des Lizenzmanagements im Konzern hinsichtlich der

- laufenden Lizenzbestandsoptimierung und der
- Bedarfsdeckung laufender Lizenzanforderungen

gezielt und profund zu unterstützen.

Und was können wir für Sie tun ?

### **TERACOM**

Verteilte Informationssysteme GmbH

Carnotstraße 7

10587 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 - 394 05 - 600

Fax: +49 (0) 30 - 394 05 - 699

info@teracom.de

Pressemitteilung

Berlin, 15.08.2008

## **TERACOM unterstützt Fachverlagsgruppe bei der Einführung eines neuen Verlagsinformationssystems**

TERACOM übernimmt die Teilprojektleitung IT für die Einführung eines neuen Verlagsinformationssystems bei einem Verlagshaus, das sich auf die Themenbereiche Papier, Druck, Verpackung und Pharmazie spezialisiert hat.

Das Projekt umfasst die Auswahl des Softwareproduktes, das Customizing des Systems nach den Vorgaben des Verlages, die Datenübernahme vom Alt-System, die Inbetriebnahme sowie die Schulung der Mitarbeiter.

Die geplante Projektdauer für die Einführung des neuen Verlagsinformationssystems beträgt vier Monate.

TERACOM übernimmt bis Ende 2007 im Rahmen des Projektes folgende Aufgaben:

- Unterstützung bei der Anforderungsanalyse und Bewertung der Leistungsteile der neuen Verlagssoftware
- Unterstützung bei den Vertragsverhandlungen mit dem Anbieter bezüglich der technischen Vertragsbestandteile
- Teilprojektleitung IT für die Einführung der Software
- Projektsteuerung und Projektcontrolling auf der Basis des erstellten Projektplanes
- Betreuung des Übernahmeprozesses der Altdaten in das Neusystem
- Unterstützung bei der Auswahl der Systeminfrastruktur

Und was können wir für Sie tun?

### **TERACOM**

Verteilte Informationssysteme GmbH

Carnotstraße 7

10587 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 - 394 05 - 600

Fax: +49 (0) 30 - 394 05 - 699

info@teracom.de

**TERACOM entwickelt Prototyp zur Prozessautomatisierung in der Auftragserfassung**

Bei Europas größtem Verkehrs- und Logistikkonzern ergaben sich durch die Zusammenführung zweier Unternehmensteile Änderungen in den Geschäftsprozessen und IT Systemen. Aus beiden Unternehmensteilen stammt jeweils ein SAP-System mit den Modulen SD, FI, CO. Arbeitsabläufe, die bisher innerhalb beider Unternehmensbereiche durch unterschiedliche Teams vorgenommen wurden, sollten zukünftig nur noch von einem Team durchgeführt werden. Ein Datenaustausch zwischen den beiden SAP-Systemen und den dazugehörigen Anwendungen war zu der Zeit nur über manuelles „Kopieren“ und „Einfügen“ einzelner Daten oder Datensätze gegeben. Doppelte Eingaben der gleichen Daten in beide Systeme waren notwendig. Dadurch entstand nicht nur ein erhöhter Personalbedarf, die Prozesse dauerten zudem zu lang und es bestand das Risiko von Fehleingaben. Die Zusammenführung der SAP-Systeme ist zwar langfristig geplant, aber kurzfristig musste eine Lösung für dieses Problem entwickelt werden.

TERACOM schlug den Einsatz einer Lösung basierend auf dem Microsoft Customer Care Framework (CCF) vor – das TERACOM Informationworker Cockpit (IWC). Durch den Einsatz dieser Lösung sollten folgende Ziele erreicht werden:

- Automatisierter Ablauf der Geschäftsprozesse zur Vertragsanlage und Anlage Faktura
- Einsparung von manuellen Doppeleingaben in verschiedene Eingabemasken der vorhandenen SAP-Systeme (kein erhöhter Personalbedarf)
- Ausschluss von manuellen Fehleingaben beim Übertragen der Daten
- Automatisches Mapping und Transformation unterschiedlicher Datenformate

Zunächst wurde durch einen Funktionstest (exemplarisch an einem ausgewählten Teilgeschäftsprozess) der Nachweis erbracht, dass der Einsatz des TERACOM Informationworker Cockpit (IWC) zur Optimierung und Automatisierung der Geschäftsabläufe (Workflows) geeignet ist. Anschließend wurde der Prototyp innerhalb von 6 Wochen erfolgreich implementiert und getestet. Der Prototyp dient als Basis für weitere Geschäftsprozessautomatisierungen.

Es wurde nachgewiesen, dass durch einen Einsatz der Lösung, Einsparungen in der Bearbeitungszeit der Prozesse von mehr als 90% erreicht werden können. Das wiederum bedeutet, dass selbst größere Arbeitslasten mit den aktuellen Ressourcen problemlos bewältigt werden können - durch die Nutzung der Lösung ist kein erhöhter Personalbedarf notwendig. Die gewohnte Datenqualität in den SAP-Systemen konnte, trotz der Übertragung und Transformation der Daten über Systemgrenzen hinweg beibehalten werden.

Die Konsolidierung der vorhandenen SAP-Systeme kann ohne Zeitdruck zu einem späteren Termin erfolgen.

Und was können wir für Sie tun?

**TERACOM**

Verteilte Informationssysteme GmbH

Carnotstraße 7

10587 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 - 394 05 - 600

Fax: +49 (0) 30 - 394 05 - 699

info@teracom.de

**TERACOM - Unterstützung in der Projektinitialisierungsphase für das Outsourcing des zukünftigen SAP-Anwendungssystems bei einem weltweit agierenden Full-Service Dienstleister für die Automobil- und Zuliefererindustrie**

Bei einem weltweit tätigen Dienstleister, der hauptsächlich Konzepte und Lösungen für komplexe Aufgaben rund um den Produktionsprozess in der Automobil- und Maschinenbauindustrie entwickelt, wurde die Ablösung des bestehenden ERP-Systems auf Basis von Microsoft Navision durch eine Lösung auf Basis von SAP geplant.

Es sollten die Module FI, CO, HR, DS für definierte Usergruppen des Kunden produktiv eingeführt werden. Der Kunde plante, den Betrieb der SAP Anwendung durch einen externen Hostingpartner realisieren zu lassen. Das bestehende System auf Basis von Navision wurde zu dieser Zeit durch den Kunden selbst betrieben.

Die Anpassung des zukünftigen SAP Systems erfolgte durch einen SAP-Partner, mit dem bereits ein entsprechender Vertrag bestand. Das angepasste SAP-System sollte anschließend auf den Systemen des Hostingpartners installiert und produktiv gesetzt werden.

Im Rahmen dieses Projektes wurde mit Unterstützung der TERACOM eine Ausschreibung durchgeführt und ein Outsourcingdienstleister für den zukünftigen Betrieb des SAP Systems ausgewählt.

Ziel des Projektes war die termingerechte Auswahl eines Hostingpartners und ein Vertragsabschluss, der die Inbetriebnahme der neuen ERP-Lösung auf Basis von SAP am Anfang des zweiten Quartals 2007 gewährleisten sollte.

Folgende Projektphasen wurden von TERACOM unterstützt:

- Erstellung einer Projektdefinition
- Erstellung einer Projektplanung
- Erstellung der Ausschreibungsunterlagen
- Erstellung eines Vertragsentwurfes für das Outsourcing
- Erstellung eines Kriterienkataloges für die Auswahl des Outsourcers
- Auswahl des Outsourcers
- Durchführung der Vertragsverhandlungen mit dem Outsourcer
- Abschluss des Outsourcingvertrages
- Erstellung eines Betriebsführungshandbuches

Und was können wir für Sie tun?

**TERACOM**

Verteilte Informationssysteme GmbH  
Carnotstraße 7  
10587 Berlin  
Tel.: +49 (0) 30 - 394 05 - 600  
Fax: +49 (0) 30 - 394 05 - 699  
info@teracom.de

**TERACOM – SAP Outsourcing-Beratung bei dem deutschlandweit führenden Spezialisten für Kartenzahlungen**

Bei einem europaweit tätigen Full-Service Dienstleister rund um die Abwicklung von Kartenzahlungen wurde zum Ende der Vertragslaufzeit der Wechsel des SAP-Hosting-Partners geplant.

Dem Kunden war wichtig einen passenden IT-Dienstleister unter Vertrag zu nehmen, der die zunehmenden branchenspezifischen Anforderungen mit einer umfassenden und flexiblen Betreuung abdeckt. Die speziellen Prozesse der SAP-Systeminfrastruktur sollten zukünftig ganzheitlich betreut und überwacht werden, um somit das Unternehmen wieder in die Lage zu versetzen, sich voll und ganz auf sein Kerngeschäft zu konzentrieren.

Im Rahmen dieses Projektes wurde mit Unterstützung der TERACOM eine Ausschreibung durchgeführt und ein neuer Outsourcingdienstleister für den Betrieb des SAP Systems ausgewählt.

Ziel des Projektes war die termingerechte Auswahl eines Hostingpartners und ein Vertragsabschluss mit dem neuen Dienstleister bis Ende 2006.

Folgende Projektphasen wurden von TERACOM unterstützt:

- Projektzieldefinition
- Projektplanung
- Erstellung der Ausschreibungsunterlagen
- Erstellung eines Kriterienkataloges für die Auswahl des Outsourcers
- Auswertung der Angebote
- Vor- und Nachbereitung der Bietergespräche

Und was können wir für Sie tun?

**TERACOM**

Verteilte Informationssysteme GmbH

Carnotstraße 7

10587 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 - 394 05 - 600

Fax: +49 (0) 30 - 394 05 - 699

info@teracom.de