

Special Innovation

Bedarfsgerechte Services

Proaktive Wartung von Netzwerken verschafft Klein- und mittelständischen Unternehmen Wettbewerbsvorteile, da auftretende Fehler mittels Fernüberwachung sofort behoben werden können.

Manfred Lechner

Speziell für Klein- und mittlere Unternehmen hat Cisco mit dem Smart Care Service ein aufeinander abgestimmtes Bündel von Serviceleistungen geschaffen, die die Netzwerk-Überprüfung bezüglich Sicherheit, Zuverlässigkeit und unterbrechungsfreier optimaler Performance ermöglichen.

Der Cisco Smart Care Service umfasst einen Software-Client beziehungsweise er hat ein hardwarebasiertes Netzwerk-Appliance, das vor Ort eingesetzt wird, um die für die Überprüfung notwendigen Daten ermitteln zu können. Cisco selbst serviert ausschließlich eine geringe Anzahl an Großkunden, alle anderen Service- und Wartungsvereinbarungen erledigen zertifizierte Cisco-Partnerunternehmen. Austausch der Hardware kommt immer erst als letzte Lösung in Frage, da sich eine Vielzahl von Problemen auch per Fernzugriff lösen lässt. Sollte sich aber ein

Hardware-Tausch nicht vermeiden lassen, kann dieser geplant und terminlich mit dem betroffenen Unternehmen koordiniert werden. „Alle für die Überwachung notwendigen Informationen gleichen wir in Echtzeit ab“, erklärt Marco Brabec, Verantwortlicher für das weltweite Servicegeschäft von Cisco-Großkunden.

Detaillierte Übersicht

Vorteil für Service-Kunden ist, dass sie sich mittels eines Snapshot-Auszugs einen Überblick über den allgemeinen Zustand, die Verfügbarkeit und die Sicherheit aller Geräte im Netzwerk verschaffen können. „Darüber hinaus bieten wir aber auch Service-Lösungen über die gesamte Bandbreite des Life Cycles an“, betont Brabec. Diese beziehen sich auf Vorbereitung, Planung, Design, Implementierung und Optimierung von Netzwerken. Beratung in der Vorbereitungsphase umfasst etwa die Wahl des richtigen Standorts und damit verbunden das Ab-



Netzwerke ermöglichen Unternehmen, vielfältige Kommunikationskanäle zu nutzen, deren störungsfreier Betrieb durch Service-Vereinbarungen sichergestellt wird. Foto: Cisco

klären von Sicherheitsfragen wie jener nach einer gesicherten Stromversorgung. „Beispielsweise ist London ein optimaler Standort, doch in letzter Zeit bestehen dort Engpässe bei Stromanbietern“, fährt Brabec fort. Zudem bietet Cisco maßge-

schneiderte Service-Vereinbarungen für Großkunden. Die Lebensdauer von Netzwerken ist branchenabhängig. So beträgt sie bei Finanzdienstleistern in der Regel rund drei Jahre, während in der öffentlichen Verwaltung zehn Jahre üblich sind.

„Wichtig ist deshalb, bestehende Netzwerke regelmäßig zu optimieren“, erklärt Brabec, „um Software-Releases durchzuführen und die Netzwerkarchitektur immer auf dem neuesten Stand zu halten.“

www.cisco.com/go/smartcare

Vereinheitlichung schafft Synergien

Konsolidierung von Unternehmensstammdaten ermöglicht eine weit präzisere Analyse der Geschäftsprozesse.

Die Nutzung unterschiedlicher Tools wie Enterprise Resource Planning- oder Customer Relationship Management-Systeme führt dazu, dass Lieferanten, Kunden- und Produktdaten in unterschiedlichen Datenbanken gespeichert werden. „Vereinheitlichung der Stammdaten ist das Gebot der Stunde. Und als Voraussetzung dafür dient eine Plattform, die eine serviceorientierte Architektur unterstützt, um den Fluss von harmonisierten Daten zwischen Mitarbeitern, Prozessen, Geschäftsbereichen, Regionen und Unternehmen zu ermöglichen“, erklärt Udo Umminger, Produktspezialist für Master Data Management (MDM) bei SAP.

Beschleunigung

So bietet etwa der skandinavische Unterhaltungselektronik-Einzelhändler Expert rund 80.000 Artikel in Schweden, 120.000 in Dänemark und 35.000 in Norwegen an. Um die gesamten Stammdaten besser handhaben zu können, setzt Expert

seit Kurzem SAP Net Weaver MDM ein. Vorteil ist, dass Daten über eine Schnittstelle aus allen im Unternehmen verwendeten Applikationen eingelesen werden können. „Informationen für 350 Produkte lassen sich binnen 17 Minuten updaten“, erklärt Magne Solberg, CIO

von Expert, „ein Vorgang, der früher zwei bis drei Tage in Anspruch nahm.“ Nach Abschluss des Pilotversuchs in Norwegen beabsichtigt Expert, demnächst auch in den anderen Ländern auf MDM umzustellen.

SAP-Fachmann Umminger weiß um den Nutzen von Stamm-

datenzusammenführung: „Wenn nicht genau nachvollziehbar ist, was und bei wem Unternehmen einkaufen, lassen sich mit Anbietern auch nicht die entsprechenden Mengenrabatte aushandeln, andererseits lassen sich durch vereinheitlichte Stammdaten Marketing-Aktivitäten ef-

fizienter durchführen.“ Fehler bei Bestellungen, Auslieferungen und Rechnungen könne man durch Global Data Synchronization Services (GDS) von SAP vermeiden, da Hersteller Produktinformationen direkt in die Systeme der Wiederverkäufer einspielen können.

Katalogerstellung

Präzise Produkt- und Teiledaten ermöglichen nicht nur Kostensenkungen entlang der Logistikkette, sondern optimieren auch das Handling von Onlineshops und die Erstellung von Katalogen. Mit dem auf SAP Net Weaver MDM aufbauenden Product Content Management können Werbeteile, Bild und Videomaterialien aus einer Quelle in Print- oder Online-Kataloge eingebunden werden. „Vorteile sind, dass auf ein einheitliches Datenmaterial zurückgegriffen werden kann“, so Umminger, „und dieses direkt in professionelle Layout-Software eingebunden werden kann.“

[malech www.sap.de/mdm](http://malech.sap.de/mdm)



Die punktgenaue Prozessanalyse muss auf Basis einer harmonisierten Zusammenführung der in unterschiedlichen Datenbanken gespeicherten Informationen erfolgen. Foto: Bilderbox.com