



EURO LINK

Dereuropäische Quartalskurzbericht vom Regional Management Team

Seit dem Beginn des **Customer NOW!**-Projekts zur besseren Information unserer Kunden über nicht fristgerecht erbrachte Aufträge sind Verbesserungen hinsichtlich des Engagements und der Zusammenarbeit zwischen Planning- und Customer Care-Abteilungen innerhalb Scapa Europe zu verzeichnen.

Die Mitarbeiter der Planning-Abteilung haben ihre Prozesse beschleunigt, so dass die Customer Care-Abteilung in den meisten Fällen Aufträge in 24 Stunden bestätigen kann. Das bedeutet, dass wir unseren Kunden schneller bestätigte Liefertermine übermitteln können.



Kunden über nicht fristgerecht erbrachte Aufträge informieren.....

Wir überprüfen weiterhin regelmäßig nicht realisierte Bestellungen und nicht bestätigte Aufträge. Die entsprechenden Mitarbeiter werden auf potenzielle Probleme hingewiesen. Der Großteil des Teams traf sich Anfang Juni in Ghislarengo. Dort war auch einer der Commercial Planner anwesend. Interessante Diskussionen fanden statt und es wurden Änderungen des wöchentlichen Berichts der Commercial Planer vorgeschlagen, mit dem Ziel, die Kommunikation zwischen der Planning-/Produktions- und der Customer Care-Abteilung zu verbessern.

Im Falle von nicht fristgerecht erbrachten Aufträgen verfügen wir nun über mehr Informationen. Wir wollen dies verbessern, da wir proaktiv agieren wollen, um unseren Kunden den ihnen zustehenden besten Service zu bieten.



Von Nadia Poppi – Sponsor von **Customer NOW!**

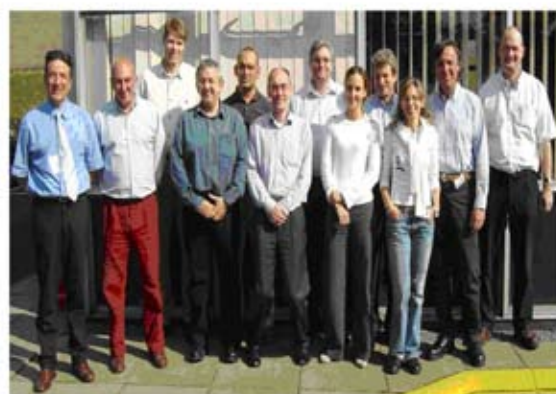


Aufgrund des **Customer NOW!**-Geistes wird Schulungen weiterhin oberste Priorität zugemessen. Das erste Produktschulungsprogramm, dessen Schwerpunkt die SCHAUMSTOFFE bilden, wurde von Martin Saville und James Shipp in Dunstable fertiggestellt. Das fertige Programm wurde den Sales Managern der Industrie-, Automotive- und Medizin-Abteilungen am 27. und 28. Juni in englischer Sprache präsentiert. Diese Manager sind dafür verantwortlich, dieses Programm an ihre Teams in deren jeweiligen Landessprachen weiterzuleiten. Dabei werden sie von James und Martin unterstützt, die sicherstellen, dass die Qualität der Schulung gewahrt wird.

Außerdem führte Richard Symes mit den Sales Managern eine „Train the Trainers“-Sitzung durch, so dass sie für den Weiterleitungsprozess gut vorbereitet sind. Lassen Sie uns bitte allen Beteiligten an dieser ersten Produktschulungssitzung viel Erfolg wünschen.

Weitere Produktschulungssitzungen für andere Produktpaletten werden gerade vorbereitet. Die nächste Sitzung zu Dichtungsmaterialien ist für Oktober geplant und wird von Louise Chew geleitet.

Zusätzlich zu den Produktschulungsprogrammen wird das von Tom Visser und Mike Kostiuik entwickelte modulare Schulungsprogramm von einem kleinen Team, das sich Anfang Juli getroffen hat, neu definiert. Dieses Team (Jack Taylor, Ken Heywood, James Shipp, und Christophe Chauvin) wird den Rahmen dieses modularen Schulungsprogramms definieren und nach Möglichkeiten suchen, den Zugang zu diesem Modul zu erweitern. Weiterhin soll dieses Modul Teil des Einarbeitungsprozesses jedes neuen Mitarbeiters werden. Weitere Informationen zu diesem Programm erhalten Sie in den kommenden Ausgaben von Euro Link.



Schulung zu Schaumstoffprodukten 28 June 2006

Von Jack Taylor – Sponsor von **Customer NOW!**

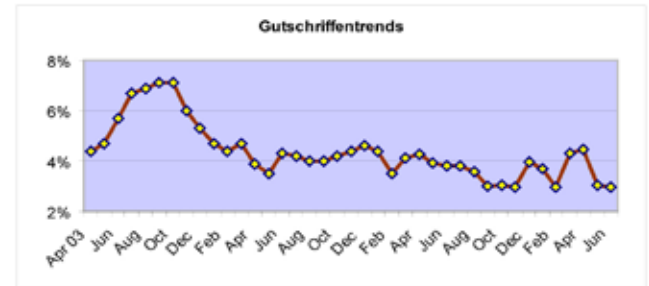
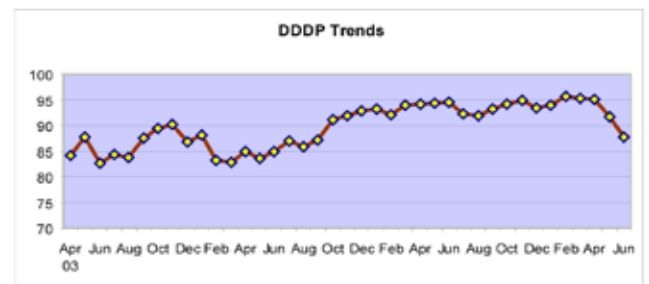
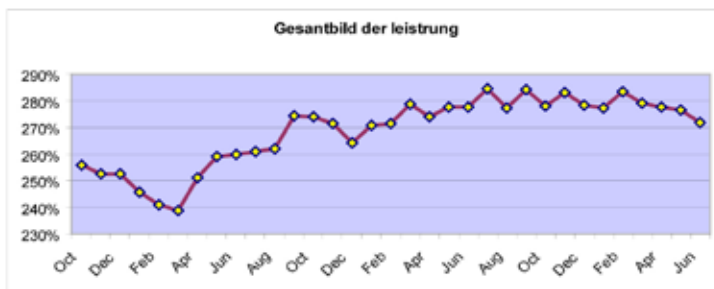
Finanznachrichten

Am Ende des ersten Quartals war der Umsatz sehr stark. Er überschritt das Budget um mehr als 2%. Unser Wachstum im vergangenen Jahr betrug 4,3% und steigt im 4. aufeinanderfolgenden Quartal an. Wir sind davon überzeugt, dass der Umsatz im Juli diesen Trend fortsetzen wird. Die Rentabilität liegt trotz des starken Umsatzes, bei dem die Kosten und Abweichungen das Budget zu sehr überschreiten, nur leicht vor dem Budget. Es wurden Maßnahmen eingeleitet, die diese Kosten wieder anpassen sollen. Unsere Performance beim Umlaufvermögen muss verbessert werden und wir werden besonderes Augenmerk auf eine Optimierung unserer Lagerhaltung richten.

Die **Customer NOW!**-Messungen beinhalten eine Neugründung der DDDP-Maßnahme, um das Ziel schwieriger zu gestalten. Sie können den Diagrammen entnehmen, dass DDDP im Mai und Juni diese Neugründung verändert hat und die Standorte arbeiten jetzt daran, diese neue Maßnahme auf einen Stand von 95% anzuheben. Gutschriften gingen weiter zurück.

Von Chris Smith – European Finance Director

Leistungsindikatoren



Qualität

Die ersten drei Monate des neuen Geschäftsjahrs setzten den beeindruckenden Trend des letzten Jahres hinsichtlich Beschwerden und Gutschriften fort.

Es wurden 492 Beschwerden seitens unserer Kunden aufgenommen, was einen Rückgang von 11% gegenüber dem Vorjahreszeitraum darstellt und unter unserem anvisierten Ziel von 520 liegt.

An unsere Kunden ausgestellte Gutschriften gingen um 35% zurück und der Wert dieser Gutschriften fiel um 15%.

Dies ist auf die Anstrengungen von allen Mitarbeitern zurückzuführen und bedeutet, dass wir unseren Kunden gemäß dem wahren Geist von **Customer NOW!** nur selten Grund zur Beschwerde geben. Während wir weiterhin große Fortschritte erzielen müssen wir uns vergewissern, dass unser Ziel keine Beschwerden und Gutschriften lauten muss, wenn wir unseren Kunden den besten Service bieten wollen.

Von Ken Heywood - European Quality Manager

SET-Besichtigungen

Die europäischen SET-Mitglieder (Scapa Executive Team) haben die europäischen Standorte besucht, um gemeinsam mit den Site Management Teams, Vertretern des Sales Management und des Technical Management die Leistung von Scapa zu überprüfen. Sie haben auch darüber diskutiert, welches Potenzial die Standorte für eine Verbesserung der Geschäfte und eine Erhöhung des Profits haben. Das European Forum wird ebenfalls einer Leistungsüberprüfung unterzogen. Die Diskussionen werden im Juli abgeschlossen. Sie waren offen angelegt und konstruktiv und es wurden viele neue Ideen zur Verbesserung unseres Geschäfts vorgeschlagen.

Technical Service-Update

Im Rahmen der **Customer NOW!**-Zielvorgabe arbeitet das Technical Service-Team seit Anfang Januar intensiv daran, einen Technical Service Help Desk für das Sales-Personal, die Customer Care-Mitarbeiter und unsere externen Kunden einzurichten.

Zunächst halten wir es für wichtig, allen das Technical Service Team vorzustellen:

Wer sind wir?: Eine Gruppe aus 10 Leuten in ganz Europa.

Italien - Sara Bazaretti

Frankreich - Marie Delagarde, Françoise Cuoq, Pierre Tissot und Christophe Chauvin in Valence

Vereinigtes Königreich - Susan Robinson und Dudley Sawyer in Ashton, James Shipp und Nick Jones in Dunstable und Brice Ledun in Lymington

Welche Dienstleistungen können wir Ihnen bieten?: Wir bieten technische Betreuung für die Standardproduktpalette in Europa. Beispielsweise empfehlen wir das beste Produkt für eine gegebene Anwendung, analysieren das Band eines Wettbewerbers, organisieren Produktgenehmigungen entsprechend der Kundenspezifikationen, besuchen gemeinsam mit dem Sales Team Kunden, um neue Aufträge für Scapa zu gewinnen.

Unser Kontaktformular und der Auftragsbericht wurden bereits veröffentlicht und stehen im Intranet sowie in unserem neuen European Technical Service Folder unter Public Folders in Outlook zur Verfügung.

Des Weiteren haben wir unsere Dienstleistungsniveaus und Leistungsindikatoren definiert:

Dienstleistungsniveau: Jede bei uns eingehende Anfrage, die keine Labortests erfordert, wird spätestens innerhalb von 5 Tagen beantwortet. Die meisten werden bereits innerhalb von 72 Stunden beantwortet.

Leistungsindikatoren: Bei Anfragen, die Labortests erfordern, verpflichten wir uns zu einer ausführlichen Antwort bezüglich der Durchführbarkeit (Sind wir in der Lage, das zu machen? Was fehlt uns zur Durchführung des Tests? Wann können wir die Endergebnisse liefern?) innerhalb von maximal 10 Tagen und zur Lieferung der Endergebnisse zum vereinbarten Zeitpunkt.

Das System wurde in Frankreich bereits eingeführt und seit April 2006 haben wir unsere Ziele im Bereich Dienstleistungsniveau zu 100% und im Bereich Leistungsindikatoren zu 90% erfüllt.

Um die Leistungsindikatoren vom gesamten Team zu messen, um es dem Sales-Team leichter zu machen, ihre Anfragen für Laborarbeit an uns zu schicken, um nach in der Vergangenheit durchgeführten Tests für ein gegebenes Produkt suchen zu können etc., haben wir zusammengearbeitet, um ein auf dem Intranet basierendes Technical Service Enquiry System zu definieren. Alle Angaben wurden an die IT-Abteilung gesandt und wir wurden gerade darüber in Kenntnis gesetzt, dass der sofortige Beginn der Entwicklung dieses Projekts genehmigt wurde.

Mitte November wird das System voll einsatzfähig sein.

Vor kurzem haben wir unseren **European Technical Service Folder**, der unter Public Folders in Outlook zu finden ist, vollständig aktualisiert und haben zusätzliche technische Informationen, auf die alle zugreifen können, hinzugefügt, z. B.:

- Konformitätsbescheinigungen zu europäischen Richtlinien
Diese sind in fünf Sprachen und in einem einheitlichen Format erhältlich. Diesbezügliche Kundenanfragen spielen eine immer größere Rolle und nun können sie schneller und effektiver von Scapa-Mitarbeitern beantwortet werden.
- Ein Ordner mit alternativen Produkten, die mit Querverweisen auf alte Produktcodes versehen sind
Wenn ein Kunde einen nicht mehr existierenden Produktcode hat oder eine alte Rotunda-, Barnier-, Adenaxreferenz, etc. angibt, können mit Hilfe dieses Ordners derzeit verfügbare Produkte vorgeschlagen werden.

Während wir weiterhin bei unseren internen Kunden für uns werben, haben wir in den letzten Wochen gemeinsam mit den Customer Care und Sales Teams daran gearbeitet, wie wir **unsere externen Kunden über unsere Technical Service-Funktion informieren** können. Wir haben auch einige Informationen über **gebührenfreie Nummern** für Technical Service-Anfragen bei unserem Telekommunikationsanbieter eingeholt und werden bis Ende Juli 2006 über die weitere Vorgehensweise entscheiden. Unser Ziel besteht darin, unsere Kunden bis Oktober 2006 darüber zu informieren, wie sie das Technical Service Team direkt über die Scapa-Website, Handelsdokumentation und Postwurfsendungen kontaktieren können.

Technical Service Europe					
Name	Contact Details	Principal Sites	Primary Range Support	Market Support	Languages Spoken
Sara Bazaretti	Tel: 0039 0161 867480 Fax: 0039 0161 860503 Mob: 0039 3 356 147 427 sara.bazaretti@scapa.com	Ghislerengo	Single Sided PVC	IA Automotive	Italian English
Christophe Chauvin	Tel: 0033 475 448506 Fax: 0033 475 448004 Mob: 0033 6 73 99 46 60 christophe.chauvin@scapa.com	Bellegarde	Double Sided & Transfer Tapes	IA Automotive P&G	French English German
Françoise Cuoq	Tel: 0033 475 448517 Fax: 0033 475 448004 Mob: 0033 6 32 90 09 26 francoise.cuoq@scapa.com	Valence	Double Sided & Single Sided Cloth Masking Tapes Building PVC	IA B&C	French English
Marie Delagarde	Tel: 0033 475 448527 Fax: 0033 475 448004 Mob: 0033 6 73 99 17 54 marie.delagarde@scapa.com	Rorschach	Single & Double Sided Tapes Specialist Films	IA B&C P&G	French German English
Nick Jones	Tel: 0044 (0)1582 474608 Fax: 0044 (0)1582 471085 Mob: 0044 07725 433092 nick.jones@scapa.com	Dunstable Luton	Medical adhesives, Films, Foams & Devices	Medical	English
Brice Ledun	Tel: 0044 (0)1590 684418 Fax: 0044 (0)1590 683728 Mob: 0044 07725 433093 brice.ledun@scapa.com	Lymington	Sealants	IA B&C Automotive	French English
Susan Robinson	Tel: 0044 (0)161 301 7558 Fax: 0044 (0)161 301 7565 Mob: 0044 07725 433095 susan.robinson@scapa.com	Ashton	Single & Double Sided Cloth Tapes Megotape	IA B&C Automotive Cable	English
Dudley Sawyer	Tel: 0044 (0)161 301 7564 Fax: 0044 (0)161 301 7565 Mob: 0044 07776 145442 dudley.sawyer@scapa.com	Ashton Columbine St	Megolon Megotape	Cable	English
James Shipp	Tel: 0044 (0)1582 474693 Fax: 0044 (0)1582 471085 Mob: 0044 07881 582341 james.shipp@scapa.com	Dunstable	Single & Double Sided Tapes Foam AFT	IA P&G B&C Automotive	English
Pierre Tissot	Tel: 0033 475 448023 Fax: 0033 475 448004 Mob: 0033 6 32 90 10 66 pierre.tissot@scapa.com	Bellegarde	Automotive-harnessing	Automotive	French English

Customer Care

Edith Vigneron wurde im April als Leiterin der Abteilung Customer Care in Frankreich eingestellt. Sie sitzt in Valence und ist dafür verantwortlich, die Auftragsbearbeitung und die internen Vertriebsfunktionen in Valence und Bellegarde als ein Team zusammenzuführen. Automotive-Kunden werden weiterhin vom Bellegarde-Team betreut und das Valence-Team ist für Bau-, Industrie-, Druck & Graphik- sowie Kabelkunden verantwortlich. Edith hat vor kurzem einen internationalen MBA an der EMLyon School of Management gemacht und hatte eine Reihe von Positionen bei dem globalen Unternehmen ABB inne, die direkten Kundenkontakt involvieren.

Die Konsolidierung des Customer Care-Teams mit Sitz in Ashton, Vereinigtes Königreich, setzt sich in diesem Jahr mit der Übergabe von Kunden von Dunstable fort. Unser Ziel besteht darin, diese Veränderungen so durchzuführen, dass sie keine nachteiligen Auswirkungen auf unsere Kunden haben und dass die Übergabe Ende Dezember diesen Jahres abgeschlossen sein wird.

Von Ken Heywood - European Customer Care Manager



24 HR 24

Scapa 24H (oder Kategorie X) ist der neue Schnellbestelldienst von Scapa. Um der Nachfrage nach kürzeren Bearbeitungszeiten gerecht zu werden, haben wir in unseren europäischen Anlagen einen Bestand an Schlüsselprodukten, die sich sehr gut verkaufen, aufgebaut. Diese Artikel können jetzt in 24 Stunden versandt werden.

Nach ein paar Monaten Arbeit haben wir schließlich die erste Postwurfsendung mit Artikeln der Kategorie X herausgebracht.

Die folgenden Maßnahmen sind nun abgeschlossen:

- Ein Bestand an Tapes, Schaumstoffen und Exafit ist in allen Werken vorhanden
- SAP ist für unser Verfahren voll einsatzfähig und Script ist verfügbar
- Die Customer Care- und die Shipping-Abteilung sind mit dem Verfahren völlig vertraut
- Interne Einführung abgeschlossen; die Sales-Abteilung, die Customer Service-Abteilung, die Commercial Planner, die Shipping-Abteilung und die Produkt-Manager sind alle vollständig informiert
- Externe Einführung in allen Sprachen abgeschlossen; mehr als 450 Kunden wurden per E-Mail kontaktiert. Das Vereinigte Königreich wird Ende Juli mit ca. 200 weiteren Kontakten freigegeben.
- Eine Druckversion des Flyers ist im PDF-Format in 5 Sprachen erhältlich.
- Die externe Kommunikation hinsichtlich Exafit muss so schnell wie möglich abgeschlossen werden.

Die nächsten Schritte:

- Kategorie X ist nun ein Dauermerkmal und Produktstatus bei Scapa
- Eine Anweisung wird an Commercial Planner, Produkt Manager, den Commercial- und Customer Service herausgegeben, in der beschrieben wird, wie dieser neue Produktstatus von nun an gehandhabt wird. Kurz zusammengefasst, beinhaltet diese Anweisung Folgendes:
„Die Product Manager sind die Eigentümer dieses Bestands. Sie bestimmen gemeinsam mit der Sales-Abteilung, ob ein Produkt/eine Produktpalette den CAT X-Status in einer bestimmten Region benötigt. Nachdem eine Übereinkunft erzielt wurde, muss der Bestand vom SET sanktioniert werden. Die Commercial Planner entscheiden über die Verwendung des Bestands.“

Die ersten Bestellungen von CAT X-Produkten erfolgten in Spanien und wir hoffen, dass noch viele weitere Bestellungen folgen werden.

Von Sergio Colonelli – Sponsor von Customer NOW!

Verbesserung der Produktpalette

Seit der letzten Ausgabe haben sich die neuen Product Manager in ihre neuen Positionen eingearbeitet und arbeiten intensiv sowohl mit der Vertriebs- als auch der Betriebsseite des Unternehmens zusammen, um ein nachhaltiges, gewinnbringendes Wachstum für ihre Produktpaletten sicherzustellen. Gegenwärtig wird an verschiedenen Projekten gearbeitet, die zu einem beträchtlichen zusätzlichen Umsatz und einer beträchtlichen zusätzlichen Gewinnspanne führen sollen. Zugleich werden große Anstrengungen unternommen, um die Klarheit und das Verständnis der Produktpalette sowohl intern als auch extern zu verbessern.

Produktschulungen stellen dabei einen wesentlichen Bestandteil dar und jeder Product Manager widmet einen Teil seiner Zeit der Überprüfung der Schulungsmaterialien und der Zusammenstellung neuer Schulungsprogramme. Diese werden als Teil der europaweiten Schulungsprogramme eingeführt, die Ende Juni mit Schaumstoffen begannen und im Oktober mit Dichtungsmaterialien fortgesetzt werden. Es ist jedoch auch vorgesehen, diese Programme über das IT-Netzwerk zugänglich zu machen und es wird auch möglich sein, gegebenenfalls spezifischere Schulungen mit kleineren Gruppen vor Ort durchzuführen.

Ein weiteres wesentliches Ziel besteht darin, die Qualität der Verkaufstools zu verbessern und die Arbeiten an einer neuen Wettbewerber-Produktdatenbank, die mit der Produktdatenbank verbunden wird, haben gerade begonnen. Dies ermöglicht die Suche nach Wettbewerberreferenzen, wobei das nächste diesem Wettbewerberprodukt gleichwertige Scapa-Produkt angegeben wird und gegebenenfalls Vergleichsberichte, die Informationen bezüglich unserer Stärken und der Schwächen der Wettbewerber liefern. Im Rahmen einer Versammlung im Juli mit Vertretern des Technical Service Team werden das Format und der Zeitplan für dieses Projekt festgelegt.

Eine weitere Hauptpriorität stellen die Preisbildungsrichtlinien dar. Für die weitere Geschäftstätigkeit ist es wichtig, dass das Umsatzwachstum dem Wachstum der Gewinnspanne entspricht und dass dabei die Preisbildungsdisziplin ausschlaggebend ist. Das Team sucht derzeit nach sämtlichen Optionen, so schnell wie möglich so viel wie möglich zu liefern. Die Preisbildung ist ein komplexes Gebiet, in dem Entscheidungen Langzeitfolgen haben können. Folglich ist es wichtig, dass die Richtlinien erst im Unternehmen eingeführt werden, wenn die Product Manager der Meinung sind, dass alle nötigen Erwägungen berücksichtigt wurden. Als Teil des Projekts werden wir uns mit einem neuen, auf dem Intranet basierenden Preisabfrageprogramm beschäftigen, das neben der Produktdatenbank betrieben wird und den Zugang zu Preisbildungsinformationen schnell und einfach gestaltet, so dass wir dem Kunden gute Reaktionszeiten bieten, während wir einen guten Preis für Scapa sicherstellen.

Von Neil Radcliffe – Sponsor von **Customer NOW!**

Kundenkontaktbericht

Bei Scapa Europe haben wir Kontakte mit Kunden auf vielen Ebenen, die Kontaktdaten werden jedoch nicht formal erfasst. Die meisten Vertriebsmitarbeiter haben ihre eigenen Aufzeichnungen, die nur schwer zugänglich sind, wenn der Vertriebsmitarbeiter geschäftlich unterwegs ist. Wenn formale Berichte erstellt werden, so geschieht dies im Allgemeinen in einem WORD- oder EXCEL-Format und es ist sehr schwer, diese Berichte nach relevanten Informationen zu durchsuchen. Wenn beispielsweise die Product Manager die Kommentare von unseren Kunden zu einem speziellen Produkt verstehen wollen, müssen sie jeden Bericht durchlesen, um zu überprüfen, ob darin das Produkt, an dem sie interessiert sind, erwähnt wird. Eine solche Vorgehensweise ist sehr unpraktisch. Wir können auf diese Weise keinen Nutzen aus unseren umfassenden Marktinformationen ziehen.

Folglich besteht in dem Unternehmen der Bedarf, ein besser strukturiertes Berichtswesen für Kundenkontakte und Diskussionen zu Produkten aufzubauen.



Wir haben jetzt einen **KUNDENKONTAKTBERICHT** entwickelt, der im Intranet zur Verfügung steht. Es ist vorgesehen, dass die primären Anwender dieses Berichts die externen Sales-Mitarbeiter und Mitarbeiter des Technical Service sind, jedoch werden auch Customer Care-Mitarbeiter dieses System nutzen, um über die Ergebnisse der Kundenbefragung zu berichten.

Das System wurde so entworfen, dass ein Großteil der Informationen mit SAP kompatibel ist und man hat sich bemüht, den Anteil an Daten, der eingetippt werden muss, um den Bericht zu vervollständigen, möglichst gering zu halten. Der Bericht liegt in Englisch, Französisch, Italienisch, Deutsch und Spanisch vor und die einzelnen Berichte können in der Landessprache des Berichterstatters verfasst werden.

Somit sind die Product Manager, die Sales Manager, die Customer Care-Mitarbeiter und die Technical Manager in der Lage, mühelos das System zu durchsuchen und schnell die relevanten Berichte zu finden.

Dieses neue Berichterstattungssystem wurde Anfang Juli eingeführt.

Von Jack Taylor, Leiter der Geschäftseinheit Global Cable

Versammlung der Abteilung Automotive Sales



Das jährliche Global Sales Meeting des Automotive-Teams fand im Mai in Italien statt.

Zuerst fand eine Begehung der Ghislarengo-Anlage statt, gefolgt von Diskussionen zu den Möglichkeiten der globalen Vermarktung von PVC-Produkten und einem Bericht über zukünftige Tendenzen des halogenfreien Autolon-Projekts in der Kabelindustrie.

Andere Diskussionsthemen waren: - Umsatzergebnisse, Budgets, strategische Marketing-Teams, Marktchancen und Anwendungsfallbeispiele.

Darüber hinaus besuchte das Team die Fiat-Fabrik in Turin.



Jedes Jahr verleiht die Automotive-Geschäftseinheit Preise für außergewöhnliche Leistungen innerhalb der Abteilung. Dieses Jahr gingen die Preise an folgende Mitarbeiter:

“Sales Growth of the Year Award”:

“Sales Person of the Year Award”:

“Team Member of the Year Award”:

“Lifesaver of the Year Award”:

Mauro Dagna

Ivan Hoole

Mike Clements (von Scapa NA)

Pierre Tissot (Scapa Valence) &

Bob Floyd (Scapa Renfrew)



Mauro Dagna erhält den Sales Growth of the Year Award



Ivan Hoole erhält den Sales Person of the Year Award



Mike Clements erhält den Team Member of the Year Award



Pierre Tissot erhält den Lifesaver of the Year Award



Neue Hardware für SAP



Es ist schwer vorstellbar, aber wir arbeiten jetzt schon über sechs Jahre an dem Projekt, SAP innerhalb von Scapa Europe einzuführen. Die gekauften Server, auf denen SAP laufen sollte, stehen am Ende ihrer (zuverlässigen) Lebensdauer. Da die Datenbank größer geworden ist und wir die SAP-Anwendungen weiter ausbauen, haben sich die Reaktionszeiten für SAP-Nutzer verlangsamt. Dies gilt insbesondere für Transaktionen, die einen großen Bearbeitungsaufwand involvieren, wie z. B. das Planen und ZOVERDUEN. Folglich ist man zu der

Entscheidung gelangt, das bestehende System durch neue Server auszutauschen.

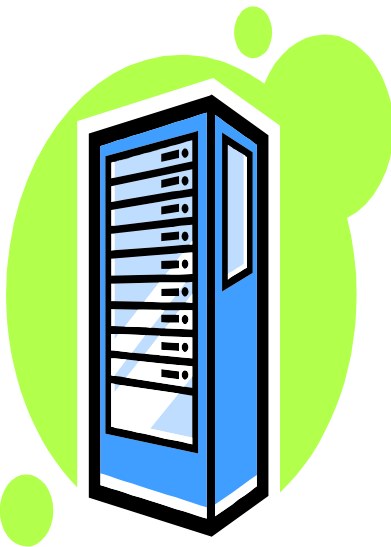
Aufgrund von Technologieverbesserungen können wir das bestehende System aus sechs Servern durch vier kleinere, aber leistungsfähigere Server und ein verbessertes Backup-Gerät ersetzen. Dieses System ist in der Unterhaltung günstiger und durch die Einsparungen bei den Support-Kosten macht sich das neue System mehr als bezahlt. Die neuen Server wurden jetzt bestellt und (während der detaillierte Projektplan derzeit fertiggestellt wird) erwarten wir, dass SAP bis Oktober auf den neuen Servern läuft.

Wenn das Projekt beendet ist, rechnen wir mit:

- schnelleren Reaktionszeiten für alle SAP-Nutzer
- einer höheren Verfügbarkeit von SAP in den Nächten und an Wochenenden, da weniger Zeit für Backups benötigt wird
- genügend Plattenkapazität, die Scapa für weitere fünf Jahre Wachstum genügt.

Von Mike McClure, European SAP Business Support Manager

Austausch der Netzwerk-Server.



Wir sind gerade dabei neue Netzwerkserver in sämtlichen Scapa-Anlagen in Europa zu installieren. Dies sind die Server, die wir für öffentliche und gemeinsame Ordner, das Drucken im Netzwerk und persönliche U-Laufwerke benutzen. Das Gesamtziel dieses Projekts besteht nicht nur darin, die Server-Hardware aufzurüsten, sondern auch die neueste Microsoft Betriebssysteme und Exchange 2003 zu installieren.

Die von uns derzeit verwendete Server-Hardware ist das Eigentum von CSC und ist ungefähr 6 Jahre alt. Sie ist ungenügend, hat ihre Lebensdauer überschritten, ist zunehmend unzuverlässig und muss ausgetauscht werden. Die Server-Umgebung ist das Rückgrat der Scapa-Infrastruktur und das Ausfallrisiko wird vermindert, wenn wir dieses Rückgrat aufrüsten, bevor wir uns um die Aufrüstung der PCs bemühen.

Wir haben zu diesem Zweck die IT-Firma Ultima mit Sitz im Vereinigten Königreich beauftragt, die auf Microsoft-Produkte spezialisiert ist. Mitarbeiter dieser Firma arbeiteten zusammen mit James Henessey, Mark Brookes und Ben Pearson an der Einführung einer sehr komplexen Server-Umgebung.

Diejenigen, die in dieses Projekt involviert waren, waren mit Aufgaben konfrontiert, deren Lösung bis in die Nacht dauerte und Wochenenden in Anspruch nahm. Dank ihrer Bemühungen und der Geduld sowie dem Verständnis von Mitarbeitern sämtlichen Standorten sind heute Dunstable, Valence, Bellegarde, Ghislarengo und Mannheim an die neue Plattform angeschlossen. Das Projekt soll pünktlich Anfang August 2006 abgeschlossen sein und die Kosten werden unter dem Budget liegen.

Die neuen Server werden weiterhin von CSC betreut und die Anzahl der Server wurde von derzeit 36 auf 19 reduziert. Dies stellt eine wesentliche kurzfristige Einsparung dar und verbessert zukünftige IT-Optionen.

Wir danken allen Mitarbeitern, die an diesem Projekt beteiligt waren.

Von James Hennessy – European IT Manager