

**LAPP**

## BÜROTEX übernimmt für die Lapp Group den Service Desk & den SAP-AMS-Betrieb

Im Rahmen großer Wachstumsziele, welche unter anderem eine Erweiterung der Servicezeiten bis zu 24/7 beinhalteten, suchte LAPP nach einem starken Partner.

BÜROTEX verwirklichte bei LAPP innerhalb kürzester Zeit eine hochmoderne Service-Infrastruktur und übernahm weite Teile dieser Services. Die Wettbewerbsfähigkeit und digitale Agilität von LAPP wurde dadurch wesentlich gestärkt und die Basis für das Erreichen der angestrebten Wachstumsziele gelegt.

LAPP mit Sitz in Stuttgart steht seit 1959 für innovative Verbindungslösungen. LAPP liefert

Kabel, Stecker und Zubehör und ist Weltmarktführer für integrierte Verbindungslösungen.

LAPP-Produkte stecken in Fertigungsmaschinen, Industrierobotern, Bussen und Zügen, Anlagen zur Verarbeitung von Lebensmitteln, Windrädern, Ladesystemen für Elektroautos, Photovoltaik- und Windkraftanlagen, Ölbohrplattformen und vielem mehr. Mit über 4.000 Mitarbeitern weltweit und einem Umsatz von über einer Milliarde

Euro entwickelt sich LAPP durch die Erschließung immer neuer Marktsegmente kontinuierlich weiter.

Gerade auch im Kontext der Digitalisierung möchte LAPP aktiv voran gehen und noch stärker prozess- und kundenorientiert denken. Genau hier liegt die Kernkompetenz der BÜROTEX – eine Digitalisierungsstrategie in ein leb- und messbares Projekt umzusetzen.

### Problemstellung

Um die internationalen Wachstumsziele zu erreichen, sollte der Service bei LAPP komplett auf 24 Stunden an sieben Tagen (24/7) umgestellt werden. Ein komplettes Outsourcing im Bereich Service Desk und SAP Application Management Service (AMS) als modulares System wurde angestrebt. LAPP suchte dafür nach einem externen Dienstleister, der dieses Projekt umsetzen konnte, da die internen Ressourcen für ein Projekt dieser Größenordnung nicht ausreichten.



## Entscheidung für BÜROTEX

BÜROTEX konnte durch die hohe Kompetenz und Erfahrung bei der Umsetzung einer zeitgemäßen und flexiblen IT-Infrastruktur punkten. Besonders überzeugt hat bei der Umsetzung das leicht anpassbare und modulare Baukastensystem der BÜROTEX, welches eine maßgeschneiderte Lösung in den bestehenden Systemen des Kunden erlaubt.

Dadurch ist keine Umstellung aller Prozesse und Abläufe notwendig, wodurch auch eine lange Einarbeitungsphase wegfällt. Gerade darin liegt ein großer Vorteil gegenüber Wettbewerbern, welche oft auf eine Komplettlösung setzen, welche erst mit einer aufwändigen Neuaufsetzung der Systeme möglich ist.

Mit BÜROTEX hat LAPP einen starken Partner gefunden, der eine starke Orientierung am Mittelstand hat. Diese regionale Nähe und die Zusammenarbeit auf Augenhöhe sind besonders im Service-Bereich elementar und machen hier den entscheidenden Unterschied.

## Projektbeschreibung

Für das Servicekonzept („vom dedizierten Team zum shared Team“) wurde dauerhaft ein modulares Baukastensystem mit einem Team beim Kunden realisiert.

BÜROTEX arbeitete in den Systemen von Kunden mit Side to Side Verbindungen, dadurch war keine Prozessumstellung nötig. Diese Baukastenlösung ist hochflexibel und transparent, über entsprechende Leistungsscheine können zusätzliche Services, beispielsweise bei der Erweiterung um einen Standort, einfach hinzugebucht werden.





## Service Desk und SAP AMS im Outsourcing Modell 24/7

Als Tools zum Einsatz kamen der SAP Solution Manager, Atlassian JIRA und Atlassian Confluence für die Teamarbeit im Digital Workplace, der BÜROTEX Protected Data Room (PDR) als

dreifach gesicherte Datenkommunikationsaustauschplattform für den Austausch von unternehmenskritischen Daten sowie die BÜROTEX NFON ACD Kommunikationslösung.

Sicherungsmaßnahmen wurden durch Riskmanagement und eine Fall-Back-Strategie gewährleistet. Die IT-Sicherheit in der digitalen Transformation spielte eine wichtige Rolle.

### Projektdauer

- Die Transitionphase wurde in nur acht Wochen abgeschlossen
- Diese außergewöhnlich kurze Umsetzungsphase war nur durch eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit LAPP möglich.



## Projektverlauf

Von beiden Seiten hervorgehoben wurde die partnerschaftliche Zusammenarbeit. Thomas Griesinger, Geschäftsführer der BÜROTEX fasst zusammen „Die Transition und der damit verbundenen CoC (Change of Control) zwischen LAPP und BÜROTEX war geprägt von beiderseitigem hundertprozentigem Wollen und gegenseitiger Unterstützung.“

Ein besonders schöner und bildhafter Moment war hier die Projektabschlussveranstaltung nach dem gelungenen CoC. Dort stellte der Moderator erst im

Laufe des Abends überrascht fest, dass hier mit LAPP und BÜROTEX zwei unterschiedliche Unternehmen beteiligt waren – er hatte diese als ein großes Team wahrgenommen, womit er natürlich nicht Unrecht hatte.

Herausforderungen waren der geforderte Firefightmodus nach einer langen Konzeptions- und Entscheidungsphase und der dadurch sehr kurzfristigen Umsetzungsphase und der entsprechenden Ressourcenplanung. Hier musste sowohl ein Team für die Transition und ein Team für das Tagesgeschäft gestellt werden.



## Projekterfolg

- Volle Integration der neuen Service-Angebote in die eigene IT-Landschaft von LAPP mit hoher Transparenz und einer zentralen Knowledge Base.
- Verbesserung des Servicegrades durch flexible Ressourcenverfügbarkeit
- Ein dezidiertes Team in einem Shared-Service-Ansatz mit einem Kernteam sowie weiteren Experten zur Unterstützung bei Bedarf gewährleistet einen ständig verfügbaren Service
- Regionale Nähe & permanente Verfügbarkeit

## Kunde hochzufrieden

„Das modulare Servicekonzept der BÜROTEX in dieser Form ist einmalig und ermöglicht es uns wiederum, unseren Kunden gegenüber noch serviceorientierter aufzutreten. Besonders im Hinblick auf unsere internationalen Wachstumsziele haben wir durch BÜROTEX hier einen großen Sprung gemacht.“

Martin Tepe, Managing Director der LAPP Service GmbH ist hochzufrieden.

## Kontakt

BÜROTEX Gruppe  
Max-Eyth-Str. 19-21  
72622 Nürtingen  
Telefon: +49 7022 2790 0  
Telefax: +49 7022 2790 499  
E-Mail: [info@buerotex.de](mailto:info@buerotex.de)



**Thomas Griesinger**  
General Manager BÜROTEX

Telefon: +49 7022 2790 0  
[info@buerotex.de](mailto:info@buerotex.de)



**Martin Tepe**  
Head of Corporate IT /  
Managing Director Lapp  
Service GmbH

[info@lappkabel.de](mailto:info@lappkabel.de)