



Unser Leitbild

KDT GmbH

Wir denken nicht nur in Bits und Bytes

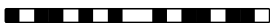


Unsere Leistungen

Die KDT GmbH gehört zu den führenden IT-Systemhäusern am Niederrhein. Mit unseren vier Geschäftsfeldern (IT-Basislösung, Softwarelösung für den Mittelstand, Customer Interaction Center und Customer Data Center) decken wir die IT-Bedürfnisse von mittelständischen Unternehmen vollumfänglich ab. Das Geschäftsfeld IT-Service- und Netzwerkmanagement richtet sich an größere IT-Organisationen und bietet eine spezialisierte Lösung zur Verbesserung der IT-Organisation und IT-Prozesse nach „Best-Practice“. Unser Ziel ist dabei stets die Sicherung und Optimierung der Wertschöpfung unserer Kunden. Mittelstands-orientiert erbringen wir unsere Leistungen schnell und unkompliziert. KDT ist zertifizierter Partner von SAP, Microsoft und Realtech und ist Mitglied im BITKOM. Weitere Informationen finden Sie unter www.kdt.de.

Unsere Vision

KDT wird das umsatz- und renditestärkste IT-Systemhaus am Niederrhein. Wir erreichen das durch konsequente und ständige Sicherung und Optimierung unserer eigenen Wertschöpfung und der unserer Kunden. Unsere Kunden und Mitarbeiter fühlen sich bei der KDT wohl.





Unsere Leitsätze

- ▶ Wir wollen unser Unternehmen langfristig am Markt etablieren und unseren Marktanteil stetig ausbauen.
- ▶ Wir sind in unseren Geschäftsfeldern ein kompetenter und verlässlicher Partner und erbringen unsere Leistungen schnell und unkompliziert.
- ▶ Wir sind ein Team und nutzen auch die Erfahrung, Kompetenz und besonderen Fähigkeiten unserer Partner.
- ▶ Unsere Mitarbeiter sind motiviert, qualifiziert, informiert und freundlich.
- ▶ Wir entwickeln unsere Produkte kontinuierlich weiter und orientieren uns an den Bedürfnissen unserer Kunden, mit uns kann man langfristig planen.
- ▶ Im Fokus unserer Produkt- und Lösungsentwicklung steht stets die Sicherung und Optimierung der Wertschöpfung unserer Kunden.
- ▶ Wir setzen anerkannte Standards und qualitativ hochwertige Technologien der führenden Anbieter ein.
- ▶ Unser Handeln stellt einen wesentlichen Beitrag zur Zukunftssicherung unserer Kunden dar und sichert damit unsere Arbeitsplätze.

Unsere Spielregeln

- ▶ Wir gehen offen und ehrlich miteinander um und akzeptieren andere Meinungen
- ▶ Wir informieren uns gegenseitig aktiv und regelmäßig und helfen uns gegenseitig
- ▶ Wir treffen Entscheidungen gemeinsam und tragen diese auch gemeinsam
- ▶ Bei Aufgaben hat die Lösung Vorrang vor Angriff, Verteidigung oder Vergangenheitsbewältigung
- ▶ Für unsere Meetings gilt: gute Vorbereitung, klare Strukturen, definierte Verantwortlichkeiten und Fristen, maximal zwei Stunden Dauer, kurze Protokolle

Vertrauen ist die Basis

Unsere Leistungen, bzw. Dienstleistung im Allgemeinen kann man nicht anfassen, begutachten oder prüfen bevor man sie gekauft hat. Sie entsteht ja erst nach dem Vertragsabschluss und dann in Zusammenarbeit mit unseren Kunden. Damit der Kunde bei uns kauft, muss er uns die Leistungserbringung zutrauen. Mit anderen Worten: Der Kunde benötigt ein hohes Maß an Vertrauen in uns.

Unser Handeln und Auftreten bestimmt dabei, ob der Kunde vertrauen zu uns gewinnt. Nachfolgende vier vertrauensbildende Maßnahmen helfen dabei:

- 1 **Sichtbarmachen des Unsichtbaren:** Es ist selbstverständlich vertrauenssichernd, wenn man in ein sauberes, gepflegtes und gut gestaltetes Flugzeug steigt, in dem man von einer attraktiven Stewardess mit einem Lächeln freundlich begrüßt wird und der Pilot – korrekt gekleidet – einen offensichtlich kompetenten Eindruck vermittelt. An das Gegenteil mag man gar nicht denken: da würde man entweder gar nicht einsteigen oder die Fluglinie nie wieder benutzen. Das ist bei uns nicht anders als bei der Fluglinie.





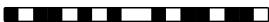
- 2 Vorleistungen:** Schon der erste Kontakt mit unserem Unternehmen muss beim Kunden sitzen. Zugesagte Termine, sei es für Angebote oder Besprechungen werden eingehalten. Angebote, Verträge und Zusagen müssen nicht nur optisch Top sein, sondern vollständig, realistisch und pünktlich. Ein kompliziertes Angebot oder ein Vertrag mit vielen Ausnahmen und Kleingedrucktem ist alles andere als vertrauenserweckend.
- 3 Referenzen und Zertifikate:** Niemand stellt ein vertrauenerweckenderes Zeugnis für uns aus, als zufriedene Stammkunden. Darauf werden Interessenten und zukünftige Kunden besonders schauen. Wir sollten alles daran setzen, dass uns unsere Kunden Zufriedenheit bescheinigen. Zertifikate von namhaften Herstellern belegen unser Know-how und sind damit ebenfalls ein Vertrauen erhöhender Bestandteil.
- 4 Versprechen, Garantien & Qualitätsstandards:** Wir geben unseren Kunden vertrauen schaffende Garantien auf viele Leistungseigenschaften (Verfügbarkeit, Reaktionszeiten, COI, und vieles mehr...). Unser Vertrieb und unsere Angebote geben Versprechen ab. Unsere Kunden vertrauen darauf, dass wir diese Garantien und Versprechen einhalten und zugesagte Arbeiten vollständig und pünktlich erledigen. Definierte Prozesse und Qualitätsstandards vermitteln dabei das Vertrauen darauf, dass Leistungen erwartungsgemäß und mit gleichbleibender Qualität erbracht werden.

Was ist eigentlich Wertschöpfung

Jedes Unternehmen betreibt Wertschöpfung. Die Wertschöpfung beginnt immer mit dem Einkauf einer Vorleistung bei Lieferanten (es sei denn, dass keine Vorleistung benötigt wird, z.B. bei Dienstleistungen. Dann beginnt die Wertschöpfung des Unternehmens direkt) und endet mit dem Verkauf an Kunden.

Ziel der Wertschöpfung ist es, aus der bezogenen Vorleistung durch „Bearbeitung“ eine höherwertige Leistung zu machen. Jeder Handgriff und jede Minute, die ein Unternehmen mit der Produktion oder Leistungserstellung verbringt, ist damit Teil der Wertschöpfung. Die Wertschöpfung besteht aus einer Vielzahl von Arbeitsschritten, den sogenannten Prozessen. Die ganzen Prozesse, die nacheinander oder auch parallel ablaufen, nennen sich auch Wertschöpfungskette (engl. supply chain). An dem Projekt MyGlobalSCM* eines unserer Kunden sieht man sehr gut die zentrale Aufgabe der IT. In fast allen Unternehmen werden diese Prozesse, bzw. die gesamte Wertschöpfungskette durch Softwaresysteme wie SAP R3 oder SAP BusinessOne zentral unterstützt und weitestgehend vorgegeben.

Dazu kommen dann aber noch unzählige Teilprozesse, die wiederum kleine Teilaufgaben in der Wertschöpfungskette unterstützen. So ist z.B. die Störung des Servers auf dem das SAP-System läuft eine erhebliche Störung der gesamten Wertschöpfungskette und kann damit lebensbedrohend für den Kunden sein. Der Teilprozess „Incident-Management“, den jeder aus dem IT-Support kennt, hat als Aufgabe Störungen in der IT, die wiederum die Wertschöpfung





des Unternehmens stören, schnellstens zu beheben. Der ebenfalls bekannte Teilprozess „Change-Management“ hat als Aufgabe eine Änderung an der Wertschöpfungskette durchzuführen, damit die Wertschöpfungskette nach der Änderung besser, schneller, kostengünstiger, sicherer, o.ä. funktioniert. Mit diesen Beispielen wird deutlich, dass IT einen wesentlichen Einfluss auf die Wertschöpfung eines Unternehmens hat und damit auch auf den Erfolg des Unternehmens. Mal direkt, wie am Beispiel SAP zu sehen, oder indirekt mit den Servern, dem Netzwerk oder den PCs, welche den Zugriff auf die Software ermöglichen.

Unser Fokus als IT-Dienstleister muss also immer darauf ausgerichtet sein, diese Prozesse und damit die Wertschöpfung unserer Kunden und unsere eigene zu sichern und zu optimieren.

Wir sichern die Wertschöpfung, in dem wir in der IT für Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit, Verlässlichkeit und Einhaltung der rechtlichen Bedingungen (Compliance) der Prozesse und Daten sorgen. Wir optimieren die Wertschöpfung indem wir für effektive (die richtigen Dinge tun) und effiziente (die Dinge richtig tun) Prozesse sorgen.

* MyGlobalSCM heißt somit nichts anderes als „Meine globale Wertschöpfungskette“.



KDT GmbH

Groendahlscher Weg 87, D-46446 Emmerich am Rhein,

T +49 (28 22) 6 00 -0, F +49 (28 22) 6 00 -274, info@kdt.de, www.kdt.de