

SaaS & KI Services

Warum wir Dinge bewusst anders bauen

Impulse aus unserem Geschäftsbereich IT



Unsere Philosophie entscheidet, ob Technik hilft oder stresst.

Stabilität vor Show

- › Zuverlässige und performante Systeme
- › Sicherheit ohne Diskussion
- › Der Mensch bleibt im Fokus
- › Extrem hohe Flexibilität
- › Betrieb und Weiterentwicklung aus einer Hand

Diese Haltung zieht sich durch alle unsere Produkte

Wir entwickeln die Produkte mit Ihnen, indem wir verstehen, welche Arbeit Sie erledigen müssen

Und wir haben ein ausgewogenes Preis-/Leistungsverhältnis durch über 15 Jahre Erfahrung im Betrieb eigener Cloud-Infrastrukturen

Was unsere Philosophie am Beispiel KI konkret bedeutet

Allgemein

- › Wir entwickeln die KI-Infrastruktur bewusst selbst
- › Wir nehmen nicht den einfachsten, sondern den sinnvollsten Weg
- › Benutzerfreundlichkeit steht vor Automatisierung
- › Vorqualifizierung passiert im Hintergrund

Infrastruktur

- Lokal betrieben - keine Abhängigkeiten
- Keine Übermittlung von Daten zu Dritten
- Anpassbar auf die eigenen Wünsche
- Anbindung von Drittsoftware möglich (Middleware)
- Ergänzzbar durch weitere KI Spezialisten

SaaS bedeutet für viele erstmal: „Das läuft irgendwo.“
Für uns bedeutet es vor allem Entlastung.

Ganzheitliche Betreuung

- › Wir betreuen auf Wunsch bis zum Endanwender incl. deren Endgeräte
- › Flexible Ressourcen Bereitstellung
- › Zusatzanwendungen installierbar, lokale Infrastruktur nicht mehr unbedingt notwendig
- › Reduzierung des IT Ping-Pongs, massive Zeitersparnis

Kostenersparnis

- › Fehlerbehebung durch Standards kostengünstiger, schneller und einfacher
- › Störungen werden strukturiert vorbereitet und zielgerichtet gelöst – ohne unnötige Eskalationen
- › Keine zeitaufwändigen Planungen für Hardware Neuanschaffungen
- › Spezialisten kümmern sich um die Bereitstellung der Systeme

Infrastruktur

- › Hardware mit neuesten Standards
- › Ausstattung für Mittelstand meist zu kostspielig
- › Speicherung der Daten redundant
- › Backup im Standard inkludiert
- › Austausch der Komponenten erfolgt im Hintergrund
- › Planbare Kosten

Lizenzierung & Compliance

- › Kosten der Microsoft Lizenzen inkludiert
- › Wir übernehmen das Lizenzierungsrisiko
- › Beratung bei Datenschutzthemen
- › Überprüfung von Datenübermittlungen in Drittländer

Sicherheit ist bei uns nicht optional.
Betriebsausfälle kosten Geld und schlimmer Reputation.

Netzwerk & Abschottung

- › Zentrale Filterung aller Verbindungen
- › Strikte Trennung je Kunde
- › Interne Systeme sind versteckt

**Jeder Kunde läuft technisch isoliert.
Keine Vermischung.**

Aktiver Schutz & Überwachung

- › Erhöhter Schutz vor modernen Cyberangriffen
- › 24/7 Überwachung durch Security Operations Center der Firewall- und Antivirushersteller (über 285 Spezialisten)
- › Reaktion dieser bis hin zur Notfallabriegelung
- › Backup im Standard

Wir hoffen nicht, dass nichts passiert – wir haben Vorkehrungen getroffen und sind auf den Ernstfall vorbereitet.

Sichere Zugriffe

- › **Verschlüsselte Verbindungen**
- › **2-Faktor-Authentisierung**
- › **Nachvollziehbare Zugriffe**
- › **Vorkehrungen gegen Social Engineering (PIN Verfahren)**

**Ohne Identität kein Zugriff.
Jeder Zugriff ist nachvollziehbar.**

Und weil Sicherheit bei Software nicht endet ...



Rechenzentrum A München

- Zertifiziertes Rechenzentrum in Deutschland
6300+ m2 Fläche,
- 99,99 % Verfügbarkeit
- Höchste Standards, zugelassen für Banken
und Versicherungen
- **Alle wichtigen Zertifizierungen**
 - **ISO 27001 IT-Grundschutz**
 - **ISO 9001**
 - **ISO 50001**
 - **ISO 22301**
 - **ISO 45001**
 - **DIN EN50600**
 - **ISAE 3402 Type2**
 - **ISAE 3000 Type2**
 - **TISAX**
 - **§8a (3) BSIG/KRITIS**



... und ein Rechenzentrum nicht genug ist ...



Rechenzentrum B Frankfurt

- Zertifiziertes Rechenzentrum in Deutschland
47.900 + m2 Fläche
- 99,99 % Verfügbarkeit
- Backupstandort (Geologie, Brand)
- Alle wichtigen Zertifizierungen
 - ISO 27001 IT-Grundschutz
 - ISO 9001
 - ISO 22301
 - ISO 50001
 - ISO 45001
 - §8a (3) BSIG/KRITIS
 - ISAE 3402 Type 2 Report
 - ISAE 3000 Type 2 Report
 - TISAX



| All das ist die Grundlage. **Für Sicherheit.** Für Vertrauen. Für ruhigen Schlaf.



... aber Wert entsteht nicht im
Rechenzentrum – sondern dort,
wo Menschen arbeiten.

Der Mensch hat eine merkwürdige Eigenschaft

**... alles, was nicht so denkt wie er
selbst, überlädt er mit
Erwartungen – oder wertet es ab.**

**Und genau das machen wir gerade
mit der KI...**

KI allein reicht nicht – der Mensch macht den Unterschied

Wenn man es einem Menschen nicht erklären kann, kann es die KI auch nicht erraten

Menschen können nicht automatisch mit KI's arbeiten

Es reicht daher nicht aus, eine KI zur Verfügung zu stellen

Es ist wichtig die Erwartungshaltung zu steuern

Kontext rein = Qualität raus

Ängste beseitigen

Nachverfolgbarkeit

KI beschleunigt – aber man bleibt selbst verantwortlich

SaaS Ticketsystem als Schnittstelle, denn wir behalten die Kontrolle

The screenshot displays a SaaS Ticketing System interface. On the left is a dark sidebar with navigation links: Dashboard, Übersichten, Knowledge Base, and Telefon. The main content area shows a ticket titled "Testticket Vorführung DEMO" with details: Ticket#64576673, created on 26.01.2026 at 13:35, and escalated on 27.01.2026 at 08:35. A message from Huber Müller - Vertriebsleiter describes a login issue with Sage100 Wawi. Below the message is a structured template for ticket analysis, including sections for Ticketart, Auswirkung, Dringlichkeit, Priorität, and Ticketkategorie. On the right, a form for ticket details is visible, with fields for Ticketart (Incident), Gruppe (IT-HELPDESK), Besitzer (Julius Graf), Status (offen), and Priorität (2 normal). The bottom of the interface features a status bar with buttons for "Verwerfen der ungespeicherten Änderungen.", "Tab beibehalt...", and "Aktualisieren".

Testticket Vorführung DEMO
Ticket#64576673 - erstellt 26.01.2026 13:35 - Eskalation 27.01.2026 08:35

Hallo,

ich habe einen Fehler in der Sage100 Anwendung. Es öffnet sich das Anmeldefenster nicht. Ich habe den PC schon neu gestartet. Die Verbindung schon neu aufgebaut. Benutzernamen und Passwort werden angenommen. Wenn ich aber auf die App Sage100 Wawi klicke passiert nichts. Das Problem besteht nur bei mir. Die anderen Mitarbeiter können normal arbeiten

Viele Grüße
Huber Müller - Vertriebsleiter

auf intern setzen antworten weiterleiten abspalten

26.01.2026 13:35

JA

1. Ticketart bestimmen
Incident
Der Benutzer meldet einen konkreten, unerwarteten Fehler (Anmeldefenster von Sage 100 Wawi öffnet sich nicht), der die Arbeitsfähigkeit beeinträchtigt. Es handelt sich nicht um einen Wunsch (Service Request), kein wiederkehrendes Problem (Problem) und keine Änderung (Change).

2. Auswirkung (Impact)
Mittel
Der Fehler betrifft **nur einen Nutzer** (Huber Müller), wie explizit im Ticket beschrieben: „Das Problem besteht nur bei mir. Die anderen Mitarbeiter können normal arbeiten.“
→ Kein geschäftskritischer Stillstand, aber Einzelbenutzer-Ausfall bei einer ERP-Anwendung → mittlere Auswirkung.

3. Dringlichkeit (Urgency)
Mittel
- Der Benutzer kann nicht arbeiten → hohe individuelle Dringlichkeit.
- **Aber**: Es gibt einen **Workaround** (siehe KB-Einträge): Die Anwendung startet bei anderen Nutzern, also ist das System grundsätzlich funktionsfähig.
- Kein vollständiger Systemausfall, kein geschäftskritischer Prozess blockiert.
→ Dringlichkeit: **mittel**

4. Priorität bestimmen
P3 (mittel)
Berechnung nach ITIL-Matrix:
Impact (mittel) × Urgency (mittel) = **P3**

5. Empfohlene Ticketkategorie
Application
Der Fehler tritt in der **Sage 100 Wawi-Anwendung** auf, einer spezifischen Softwareanwendung. Die Ursache liegt in der Anwendungskonfiguration (ActiveX-Einstellungen), nicht in Hardware, Netzwerk oder Infrastruktur.

Ticket Ticketart Gruppe * Besitzer Status * Priorität * DER FEHLER BESTEHT SEIT WANN? WORKAROUND ANGEWENDET? KUNDE WURDE INFORMIERT? MUSS ZEIT BERECHNET WERDEN? WER MUSS BERECHNEN? WIE VIEL BERECHNEN? AUFWANDSSCHÄTZUNG (STUNDEN X.X) SAGE TICKET ID SPEZIELLES BEARBEITUNGSTEAM NOTWENDIG? TAGS

Incident IT-HELPDESK Julius Graf offen 2 normal um 08:00 nein nein Nein Amed Anastasia Andreas 0,00 SAGE-HELPDESK

Verwerfen der ungespeicherten Änderungen. Tab beibehalt... Aktualisieren

- **Zentrale Schnittstelle für Zusammenarbeit und Nachverfolgbarkeit**
- **Menschen können Tasks einfach übernehmen**
- **Spezialwissen leichter nutzbar**
- **Bearbeitung der Tickets wird sichergestellt**
- **KI kann Steuerung von Drittsystemen übernehmen z. B. Sage 100**

Das wichtigste die KI arbeitet mit UNS im Ticketsystem zusammen...

@@Mario... kannst Du mir helfen zu verstehen was ich tun soll?

@@Heinrich, kannst Du mir sagen wie ich das einrichten soll?

„Was wäre, wenn wir die KI wie einen Menschen behandeln?“

Würde es uns nicht auch helfen?...

@@Sabine, ich komme nicht weiter, kannst Du mir noch einen Denkansatz geben?

@@Julia ... Erstellst Du mir bitte mit den Daten im Ticket ein Angebot?

Anwendungsszenario Sage 100

Guten Tag,

der Kunde Alfa-Systemhaus Ges mbH, Wien möchte 4x den Artikel mit der Artikelnummer 00001031 Tischplatte Kiefernholz unbeschichtet bestellen.

Ich brauche dafür vorab ein Angebot was ich dem Kunden zur Unterschrift zusenden kann.

Viele Grüße

Julius Graf

11. Kurzes Fazit

Es handelt sich um einen ****Service Request**** zur Erstellung eines Angebots für einen Artikel in Sage 100. Die Auswirkung und Dringlichkeit sind mittel, die Priorität somit ****P3****. Der Ticketinhalt ist kein Incident, sondern ein Vertriebsantrag. Das Ticket muss an den Vertrieb weitergeleitet werden, gemäß dem dokumentierten Prozess (KB kb_id: 502). Die initiale Klassifizierung als Incident ist falsch und muss korrigiert werden.

12. Zusätzliche Dokumentation berücksichtigt

- ****Zammad-KB:****

- „Recovery Plan zwischen CC IT und CC HR“ (kb_id: 502) → Prozess für Angebotserstellung
- „Angebote Neukunden Aktion bis zum 18.12.2023“ (kb_id: 1283) → Vorlage und Rabattregelung
- „Sage Kundennummer herausuchen“ (kb_id: 520) → Kundennummer in WAWI finden

- ****Sage-KB:****

- „Sage 100 Smart Edition“ (kb_id: 214201) → Artikelverwaltung in Warenwirtschaft
- „Internetverbindungen der Sage 100 überprüfen“ (kb_id: 210260) → nicht relevant, da kein technisches Problem
- „SDK Sage 100“-Einträge → nicht relevant für Angebotserstellung

→ Alle relevanten Dokumente wurden genutzt, um den Prozess korrekt abzuleiten.

> ****Betreff: Ihre Anfrage zum Angebot für Artikel 00001031****

>

> Sehr geehrter Herr Graf,

>

> vielen Dank für Ihre Anfrage. Wir haben Ihre Anfrage zur Erstellung eines Angebots für 4x „Tischplatte Kiefernholz unbeschichtet“ (Artikelnummer 00001031) erhalten.

>

> Wir leiten Ihre Anfrage umgehend an unseren Vertrieb weiter, der Ihnen innerhalb von 2 Werktagen ein schriftliches Angebot zukommen lässt.

>

> Bei weiteren Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.



1. Angebot wird angefragt



2. KI liest sich die Anforderung durch



3. KI formuliert Erstantwort vor

Anwendungsszenario Sage 100

"reply_text": "Ich konnte den Kunden Alfa-Systemhaus Ges mbH nicht finden. Bitte prüfen Sie die Kundennummer oder geben Sie einen eindeutigeren Namen an.",

Ai Die Kundennummer ist D100012

"reply_text": "Ich habe ein Angebot für Alfa-Systemhaus Ges mbH (D200000) mit 4 Einheiten Tischplatte Kiefernholz unbeschichtet (00001031) erstellt. Bitte beachten Sie, dass der Einheitspreis und der Steuerschlüssel noch nicht hinterlegt sind. Bitte bestätigen Sie mit 'passt' oder geben Sie Änderungen an.",



4. KI fragt noch fehlende Daten ab



5. Der Mensch ergänzt bzw. gibt Kontext



6. KI erstellt das Angebot



7. Der Mensch prüft das Angebot

8. Der Mensch versendet es an den Kunden

Sehr geehrter Herr Graf,

vielen Dank für Ihre Anfrage. Wir haben Ihr Angebot für 4 Einheiten „Tischplatte Kiefernholz unbeschichtet“ (Artikelnummer 00001031) für den Kunden **Alfa-Systemhaus Ges mbH (Kundennummer D200000)** erstellt.

Das Angebot ist als PDF-Anhang beigefügt. Bitte prüfen Sie die Details:

- Artikel: Tischplatte Kiefernholz unbeschichtet (00001031)
- Menge: 4 Stück
- Einheit: qm (gemäß Warenwirtschaft)
- Preis: Wird vom Vertrieb final festgelegt

Da es sich um eine physische Ware handelt, ist kein Rabatt anwendbar.

Sobald Sie das Angebot bestätigen, leiten wir es umgehend an den Vertrieb weiter, um die endgültige Freigabe und Versendung an den Kunden zu veranlassen.

Bei Fragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.
Mit freundlichen Grüßen
Ihr XXX-Team



1 ANHÄNGENDE DATEI(EN)



Demo Angebot 2026-31788.pdf
377 KB

DPS|BS **X** TalentMore

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit



Jürgen Graf, CTO/CIO

✉ it-angebote@dps-bs.de

🌐 www.dps-bs.de

☎ +49 89 248835012