



„Mit BCS haben wir eine gemeinsame Arbeitsumgebung geschaffen, in der unsere Teams aus n-komm, T.S.P. und Wilsch IT firmenübergreifend zusammenarbeiten können. Gerade im Support rund um IBM Power i, Wartung und Kundenprojekte ist es für uns entscheidend, dass Tickets, Projekte, Zeiten, Abwesenheiten und Zuständigkeiten zentral nachvollziehbar sind, ohne dass unsere Mitarbeiter zwischen verschiedenen Systemwelten wechseln müssen.“

von **Oliver Regelmann** | Prokurist und Teamleiter Infrastruktur & Collaboration

Die n-komm-Gruppe – IT-Dienstleistung mit gewachsener IBM-Kompetenz

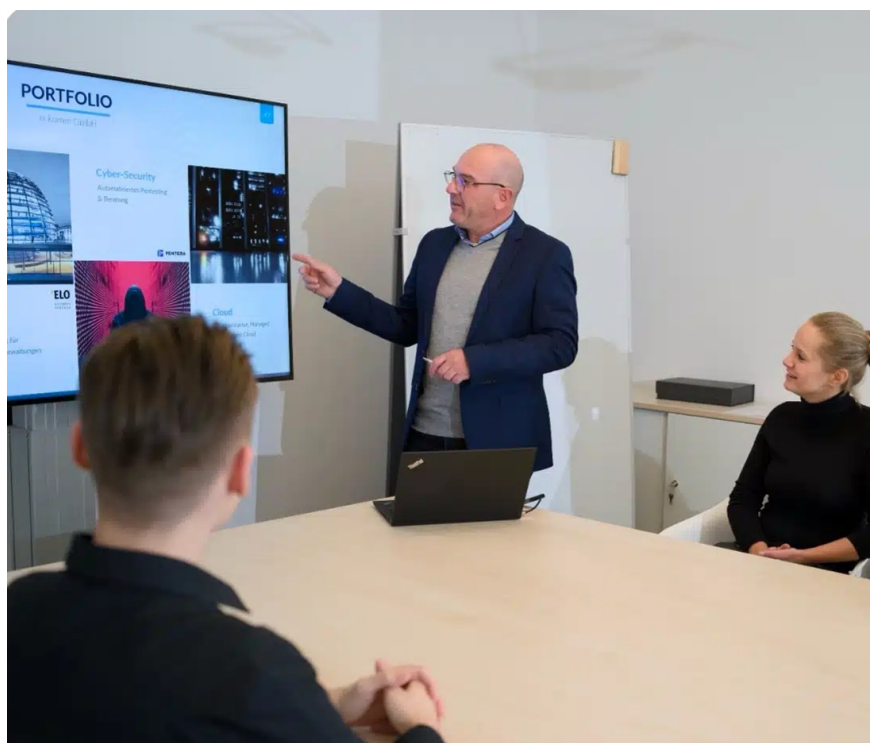
Wir sind seit über 25 Jahren als IT-Dienstleister in Karlsruhe tätig. Unsere Passion ist die Digitalisierung von Geschäftsprozessen, insbesondere für den Mittelstand und die öffentliche Verwaltung. Weitere Schwerpunkte liegen auf Cyber Security, modernen Collaboration-Lösungen und IT-Infrastruktur.

Unser Anspruch ist es, Kunden nicht nur technisch zu betreuen, sondern sie partnerschaftlich bei ihrer digitalen Transformation zu begleiten. Heute stehen mehr als 280 Kunden und über 400 Projekte für die Erfahrung, die wir in unterschiedlichen Branchen und Organisationsformen gesammelt haben.

Dabei verstehen wir Digitalisierung als durchgängigen Prozess: Am

Anfang steht der gemeinsame Workshop, in dem wir Anforderungen, Herausforderungen und Optimierungspotenziale analysieren. Darauf aufbauend entwickeln wir ein passendes Konzept,

wählen geeignete Technologien aus und begleiten die Umsetzung bis zur Integration in die bestehende IT-Landschaft.



Im gemeinsamen Austausch analysiert n-komm Anforderungen und entwickelt passende Lösungen für die Digitalisierung und den zuverlässigen Betrieb geschäftskritischer IT.

n-komm GmbH

n-komm.de



Branche: IT-Dienstleistung & -Beratung
Kunde seit: 2020
Lizenzen: ca. 75

Meistgenutzte Funktionen:

Projektplanung, -controlling & -kommunikation, Ticketsystem, Zeiterfassung, Urlaubsmanagement, Abwesenheiten, Kundenzugang, Kalender-Synchronisation mit Microsoft 365

Stand: 07/2026

Dieses Selbstverständnis prägt auch unser Leitbild. Wir sehen Kunden als Partner und arbeiten mit ihnen auf Augenhöhe zusammen. Wir setzen auf Innovation, engagierte Mitarbeiter, professionelle Beratung und verlässliche Umsetzung. Gerade in geschäftskritischen IT-Umgebungen sind Vertrauen, Verbindlichkeit und langfristige Betreuung zentrale Erfolgsfaktoren.

In den vergangenen Jahren ist unsere Unternehmensgruppe gezielt gewachsen. Seit 2018 gehört die Wilsch IT-Services GmbH aus Grünwald bei München zur n-komm. Wilsch IT bringt vor allem Kompetenzen in Hardware-Wartung, Monitoring und Managed Services ein, unter anderem für IBM Power, IBM Storage, Lenovo-Server, SAN und Bandlaufwerke.

Zum 1. Juli 2021 kam mit der T.S.P. Gesellschaft für Informationssysteme mbH aus Waldbronn ein weiterer Spezialist hinzu. T.S.P. entwickelt und betreut Lösungen im Umfeld von IBM i Hochverfügbarkeit, Disaster Recovery, Monitoring und Warehouse Management.

Was alle drei Unternehmen verbindet, ist der Anspruch, geschäftskritische IT zuverlässig zu betreiben. Ein gemeinsamer Nenner ist IBM Power i beziehungsweise AS/400: Systeme, auf denen bei vielen Kunden zentrale Geschäftsprozesse laufen, von ERP über Lager- und Logistikprozesse bis hin zu Verwaltungs- und Supportabläufen. Genau deshalb ist

Verfügbarkeit für uns kein Randthema, sondern Teil unseres täglichen Selbstverständnisses.

BCS im Einsatz: Projektarbeit, Support und interne Organisation

Ich habe die Einführung von BCS bei n-komm vor rund sechs Jahren begleitet. Gestartet sind wir mit dem Ziel, Projektplanung und -durchführung strukturierter abzubauen und gleichzeitig unseren Support noch zentraler und transparenter zu organisieren.

Heute nutzen wir BCS in mehreren Bereichen. Ein Schwerpunkt ist die Planung und Durchführung unserer IT-Projekte. Dazu kommen Zeiterfassung, Abwesenheiten, Urlaubsanträge und Krankmeldungen inklusive Kalender-Synchronisation mit Microsoft 365.

Der wichtigste operative Bereich ist für uns jedoch das Ticketsystem. Wir nutzen es intern und extern, also auch mit Kundenzugang. Für unsere Supportarbeit ist das ein zentraler Vorteil: Kunden können Anfragen strukturiert einreichen, Bearbeiter können Tickets übernehmen, weitergeben und dokumentieren, und wir behalten jederzeit den Überblick über Status, Verantwortlichkeiten und Historie.

BCS unterstützt uns damit nicht nur in einzelnen Prozessen. Es ist für uns eine gemeinsame Arbeitsplattform geworden für Projektteams, Support, interne Organisation und die Zusammen-

arbeit über Gesellschaftsgrenzen hinweg.

Ausgangslage: Drei Unternehmen, drei Kundenbestände, ein gemeinsamer Supportanspruch

Mit dem Wachstum der n-komm-Gruppe standen wir vor einer typischen Herausforderung: Jede Gesellschaft brachte ihre eigene Historie, eigene Kundenstrukturen und eigene Systeme mit.

Wir hatten Kundendaten aus drei unterschiedlichen Quellen und Gesellschaften: n-komm Odoo, TSP-GIS Odoo und einer Notes-Anwendung der WITS. Diese Daten wurden jeweils separat in ELO importiert und lagen dort weiterhin getrennt vor.

Dadurch entstanden mehrere Herausforderungen. Ein und derselbe Kunde konnte mehrfach vorkommen, je nachdem, aus welchem System oder welcher Gesellschaft er stammte. Ein Kunde konnte also unter n-komm Kunden, TSP Kunden und WITS Kunden auftauchen.

Für den nächsten Schritt Richtung BCS reichte es deshalb nicht, die Daten einfach weiterzureichen. Vorher musste geklärt werden: Welche Kundensätze gehörten zusammen? Welche waren echte Dubletten? Welche mussten getrennt bleiben? Und wie schaffen wir eine einheitliche, saubere Kundenstruktur in ELO, die BCS anschließend korrekt nutzen kann?

Wir haben deshalb bewusst nur die Kundendaten aus ELO für den Import nach BCS selektiert. Lieferanten wurden nicht importiert. Gleichzeitig mussten wir berücksichtigen, dass einige Kunden bei mehreren Gesellschaften aktiv waren und daher historisch mehrfach im Datenbestand existierten.

Kundendaten konsolidieren: E-Mail-Adresse als verbindendes Merkmal

In der Praxis zeigte sich schnell: Der Import von Kunden- und Ansprechpartnerdaten ist nicht nur eine technische Aufgabe. Es geht auch darum, die richtige fachliche Logik zu finden.

Eine Herausforderung bestand darin, dass Kunden und Ansprechpartner teilweise mehrfach vorhanden waren. Wenn ein Kunde in den Altsystemen von n-komm, T.S.P. und Wilsch IT-Services angelegt war, konnte er mehrfach importiert werden. Gleichzeitig kann ein Benutzerkonto in BCS nur einmal existieren.

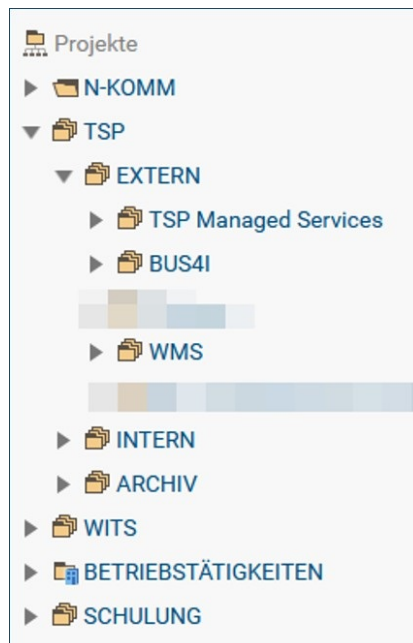
Die Lösung lag darin, Kunden und Ansprechpartner eindeutig über die E-Mail-Adresse zu identifizieren. So konnten wir sicherstellen, dass der Import nur einmal erfolgt und Benutzerkonten nicht mehrfach entstehen. Gleichzeitig haben wir über Rollenrechte geregelt, dass unsere Mitarbeiter bei Bedarf auf alle relevanten Kundenstämme zugreifen können.

Das war ein wichtiger Schritt hin zu einer einheitlichen Support-

und Projektumgebung. Denn für den Support zählt nicht, aus welchem historischen System ein Datensatz stammt. Entscheidend ist, dass der richtige Kunde, der richtige Ansprechpartner und das richtige Ticket zusammenkommen.

Projektstrukturen nach Gesellschaften – Zusammenarbeit über Grenzen hinweg

In BCS haben wir die Projektstrukturen nach den drei Firmen getrennt aufgebaut. Im externen Bereich bilden wir Kundenprojekte und Wartungsaufgaben ab. Bei n-komm unterscheiden wir dabei im Wesentlichen zwischen Projekten und Wartung. Bei T.S.P. ist die Struktur etwas komplexer, weil dort auch eigene Produkte und



Die Projektstruktur in BCS trennt die Bereiche von n-komm, T.S.P. und Wilsch IT-Services organisatorisch, während gemeinsame Projekte und Supportaufgaben in einer zentralen Umgebung bearbeitet werden.

Leistungen rund um Warehouse Management, Hochverfügbarkeit und Business Continuity eine Rolle spielen.

Die Herausforderung besteht darin, diese Trennung fachlich sauber abzubilden, ohne die Zusammenarbeit zu behindern. Denn gerade im IBM-Power-Umfeld arbeiten Mitarbeiter aus allen drei Firmen zusammen. Sie hängen organisatorisch in unterschiedlichen Gesellschaften, arbeiten aber an gemeinsamen Themen, gemeinsamen Kunden und gemeinsamen Wartungsaufgaben.

Unser Ziel war deshalb klar: Die Mitarbeiter sollten nicht zwischen verschiedenen Umgebungen wechseln müssen. Alle relevanten Projekte sollten zentral in einer BCS-Umgebung liegen. Gleichzeitig sollte nicht jeder Vollzugriff auf alles bekommen. Zugriffe sollten gezielt dort möglich sein, wo sie fachlich notwendig sind.

BCS hat uns dabei geholfen, diese Balance zwischen zentraler Zusammenarbeit und gezielter Berechtigung herzustellen.

Ticketsystem mit Kundenzugang: zentral arbeiten, gezielt steuern

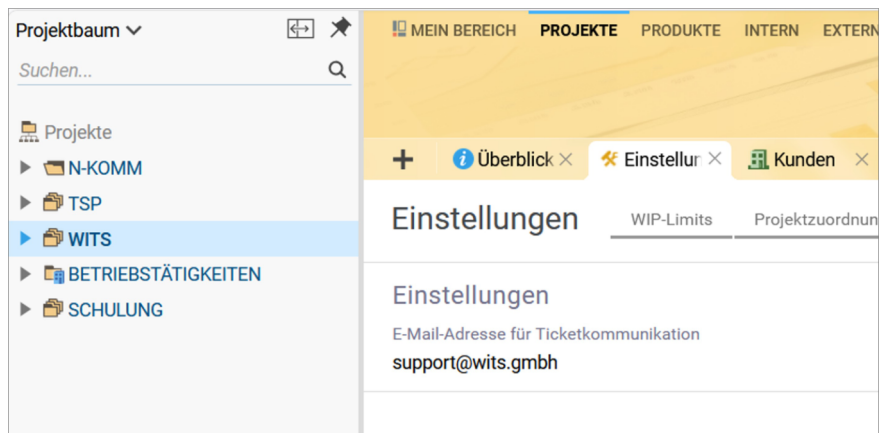
Das Ticketsystem ist für uns der wichtigste Bereich in der täglichen Supportarbeit. Wir nutzen es für Kundenanfragen, interne Tickets und gemeinsame Wartungsaufgaben. Dabei war besonders wichtig, die Projektgruppen-Hierarchie so

zu gestalten, dass Kundenzugriffe sauber funktionieren.

Kunden sind den entsprechenden Projekten zugeordnet. Dadurch können sie genau dort Tickets einsehen oder erstellen, wo es fachlich passt. Gleichzeitig können interne Mitarbeitende projekt- und gesellschaftsübergreifend zusammenarbeiten, wenn sie an denselben Kunden oder denselben technischen Themen beteiligt sind.

In der Praxis gab es dabei auch Berechtigungsfragen. Durch die getrennten Projektstrukturen konnte es vorkommen, dass Mitarbeitende nicht automatisch alle Projekte sehen konnten, die zu einem Kunden gehören. Teilweise waren Tickets nur über die Suche oder über „Mein Bereich“ sichtbar, wenn sie persönlich zugeordnet waren.

Die Lösung bestand darin, Teampläne, Gruppen und Zuordnungen gezielt anzupassen. So können die richtigen Mitarbeitenden Tickets sehen und bearbeiten, ohne



Die in der Projektgruppe hinterlegte E-Mail-Adresse wird für die Ticketkommunikation verwendet und ermöglicht passende Absenderadressen für n-komm, T.S.P. und Wilsch IT-Services.

die grundsätzliche Trennung der Projektstrukturen aufzugeben.

Richtige Absenderadresse: Ticketkommunikation passend zur Gesellschaft

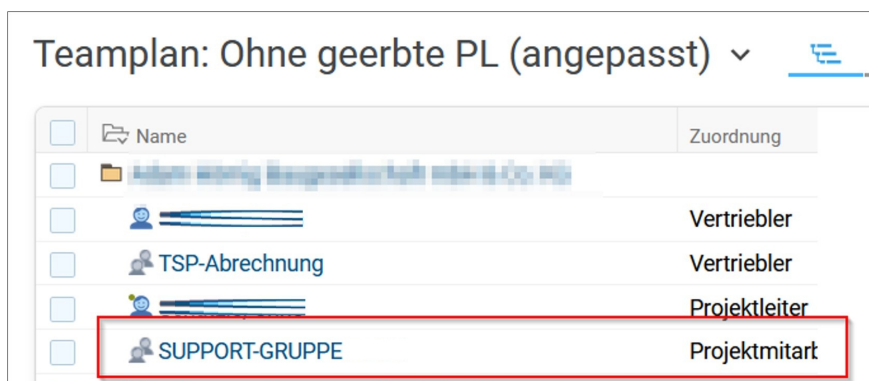
Ein sehr konkretes Thema war die E-Mail-Kommunikation aus dem Ticketsystem. BCS sendete Ticketbenachrichtigungen zunächst primär mit derselben Absenderadresse. Das führte dazu, dass Kunden teilweise eine für sie ungewohnte Adresse anschrieben.

Wenn beispielsweise eine Kun-

denanfrage an T.S.P. fachlich zugeordnet war, aber eine Benachrichtigung mit n-komm-Absender erschien, konnte das für Rückfragen sorgen. Für Kunden ist die Absenderadresse ein wichtiger Orientierungspunkt. Sie erwarten, dass die Kommunikation zur Gesellschaft oder zum Projektkontext passt.

Gemeinsam mit Projektron wurde dafür eine passende Anpassung umgesetzt: Die „Mailadresse für Ticketkommunikation“ kann aus der Projektgruppe nach unten vererbt werden. Dadurch lässt sich die Kommunikation je nach Projektgruppe beziehungsweise Gesellschaft gezielt steuern.

Für uns war das ein gutes Beispiel dafür, dass BCS nicht nur Standardprozesse abbildet, sondern bei Bedarf flexibel an reale Organisationsstrukturen angepasst werden kann.



Über Teampläne, Gruppen und Projektzuordnungen erhalten die zuständigen Mitarbeiter Zugriff auf die benötigten Supporttickets und Kundenprojekte.

Interne Organisation: Teams, Abteilungsleitungen und Urlaubsmanagement

Unsere interne Struktur in BCS ist bewusst einfach gehalten. Wir bilden im Wesentlichen Teams als Organisationseinheiten ab. Jedes Team hat einen Abteilungsleiter. Auch das Urlaubsmanagement läuft über diese Struktur.

Das funktioniert grundsätzlich sehr gut, bringt bei einer gewachsenen Unternehmensgruppe aber Sonderfälle mit sich. Mitarbeiter können mehreren Organisationen oder Teams zugeordnet sein. Dadurch sehen sie sich nicht automatisch gegenseitig, zum Beispiel bei der Ticketzuordnung. Für unsere Arbeit ist es aber wichtig, dass alle relevanten Mitarbeiter über die Gesellschaftsgrenzen hinweg als Kontakte verfügbar sind.

Hier haben wir mit Zuordnungen wie „Abteilungsmitarbeiter“ gearbeitet und Gruppen beziehungsweise Organisationen entsprechend gepflegt. Sinnvoll ist dabei auch der Import von Gruppen aus dem Active Directory, damit diese Informationen bereits bei der Nutzeranlage verfügbar sind.

Auch bei Urlaubsfreigaben zeigte sich, dass organisatorische Realität und Systemlogik nicht immer vollständig deckungsgleich sind. Urlaub wird über die Zuordnung „Abteilungsleiter“ genehmigt. Diese hängt aber von der Firmenhierarchie ab. In Einzelfällen braucht es deshalb doppelte oder quer zugeordnete direkte Abtei-

lungsleiter. Die pragmatische Lösung lautet hier: miteinander reden, Verantwortlichkeiten klären und die Organisationslogik sauber pflegen.

Was wir gelernt haben: Flexibilität ist wichtig – und Projektron unterstützt bei der Umsetzung

Die Einführung und Weiterentwicklung von BCS in unserer Unternehmensgruppe war kein reines Softwareprojekt. Es ging immer auch um Organisation, Datenqualität, Rechtekonzepte und die Frage, wie wir historisch gewachsene Strukturen in eine gemeinsame Arbeitsumgebung überführen.

Gerade bei den Themen Kundstamm, Ansprechpartner, Projektgruppen, Ticketzugriffe und Absenderadressen zeigte sich: BCS bietet viele Möglichkeiten, und mit der passenden Unterstützung lassen sich auch komplexere Anforderungen sauber lösen.

Positiv ist aus unserer Sicht, dass BCS diese Anpassungen ermöglicht. Das System bietet viele Optionen. Dadurch können wir es so einsetzen, wie es zu unserer Organisation passt, mit der nötigen Flexibilität für eine gewachsene Gruppe und mit zentralen Strukturen für die tägliche Zusammenarbeit.

Bewertung und nächste Schritte

Insgesamt sind wir mit BCS sehr zufrieden. Unsere Anwender arbeiten täglich mit dem System und nutzen es zuverlässig für Projektarbeit, Support, Zeiterfassung und Abwesenheiten. Gerade im Support ist BCS für uns ein etabliertes Werkzeug geworden, das Transparenz schafft und die Zusammenarbeit spürbar erleichtert.

Natürlich hängt der Erfolg eines Ticketsystems auch davon ab, dass Prozesse konsequent gelebt und Informationen sauber dokumentiert werden. BCS stellt dafür die passende Struktur bereit: Tickets, Zuständigkeiten, Historie und Kundenbezug sind zentral nachvollziehbar. Das hilft uns im Tagesgeschäft und sorgt dafür, dass Supportanfragen nicht in einzelnen Postfächern oder persönlichen Ablagen verschwinden.

Besonders positiv bewerten wir den Support durch Projektron. Nachdem wir die frühere Notes-Integration abgelöst haben und heute mit Microsoft 365 arbeiten, läuft die Umgebung stabiler und reibungsloser. Auch Lizenz- und Vertriebsthemen funktionieren für uns unkompliziert: Wenn wir etwas benötigen, bekommen wir schnell und zuverlässig Unterstützung.

Für die Zukunft sehen wir weitere Ansatzpunkte. Interessant sind für uns unter anderem API-Webservices, um Daten perspektivisch stärker mit Power BI und anderen Systemen zu verknüpfen. Auch

der Arbeitsbereich Downloads könnte für uns eine Alternative zu bestehenden Bereitstellungsweisen sein. BPMN-Workflows stehen ebenfalls auf unserer Liste, wenn intern wieder Kapazität für solche Themen frei wird.

Unser Fazit

Mit BCS haben wir eine gemeinsame Plattform geschaffen, die unsere Projektarbeit, Zeiterfassung, Abwesenheiten und vor allem den Support zentral unterstützt.

Besonders wichtig war für uns,

dass wir die gewachsenen Strukturen der n-komm-Gruppe abbilden konnten: drei Unternehmen, unterschiedliche Kundenbestände, mehrere historische Systeme und gleichzeitig gemeinsame Arbeit an IBM-Power-Themen, Kundenprojekten und Wartungsaufgaben.

Heute können Mitarbeiter aus n-komm, T.S.P. und Wilsch IT in einer Umgebung arbeiten. Kundenprojekte und Tickets sind zentral nachvollziehbar, Zugriffe können gezielt gesteuert werden, und Kunden erhalten einen strukturierten Zugang zum Support.

Für uns ist BCS damit weit mehr als ein Projektplanungstool. Es hilft uns, Zusammenarbeit in einer gewachsenen IT-Dienstleistungsgruppe praktikabel zu organisieren mit klaren Strukturen, nachvollziehbarer Kommunikation und der nötigen Flexibilität für unsere besonderen Anforderungen.

Weitere Anwenderberichte und mehr Informationen zu Projektron BCS finden Sie unter www.projektron.de
