



## Handbuchserver und Manualshop für Fujitsu Siemens Computers GmbH

### Fujitsu Siemens Computers

Mit einer einzigartigen Bandbreite an erstklassiger Computertechnologie und innovativen IT-Infrastrukturlösungen erfüllt Fujitsu Siemens Computers die spezifischen Anforderungen großer Unternehmen, mittelständischer Firmen sowie Privatkunden.

Fujitsu Siemens Computers  
GmbH

Domagkstraße 28  
80807 München

Tel. (0 89) 32 22 00

[www.fujitsu-siemens.de](http://www.fujitsu-siemens.de)

### Unser Kunde

Fujitsu Siemens Computers ist der führende europäische IT-Hersteller und zugleich Marktführer in Deutschland. Mit einer einzigartigen Bandbreite an Informationstechnologie – vom Handheld über Notebooks, Desktops bis hin zu Servern und IT-Infrastrukturlösungen – ist das Unternehmen in allen Schlüsselmärkten Europas, Afrikas und des Mittleren Ostens präsent und profitiert von der globalen Kooperation und der Innovationskraft seiner beiden Shareholder Fujitsu Ltd. und Siemens AG. Mit seinem strategischen Fokus, ausgerichtet auf die Zukunftsthemen Mobility und Business Critical Computing, stellt Fujitsu Siemens Computers sicher, die spezifischen Anforderungen seiner Kunden zu erfüllen: Großunternehmen, kleine und mittelständische Firmen sowie Privatkunden.

Weitere Informationen über Fujitsu Siemens Computers finden Sie unter:

[www.fujitsu-siemens.de](http://www.fujitsu-siemens.de).

### Was war zu tun?

Bedingt durch das äußerst innovative Produktspektrum von Fujitsu Siemens Computers ist die Anzahl der neuen Handbücher sehr hoch. Gleichzeitig müssen aber die Kunden auf Informationen zu bewährten Produkten zugreifen können. Gerade im Serverbereich gibt es hier sehr langlebige Produkte. Dieses bedeutet, dass Fujitsu Siemens Computers rund 4000 Titel präsent haben muss – vom Faltblatt bis zum umfangreichen 1000-seitigen Handbuch. Das Ziel ist es, alle Dokumentationen für die Kunden elektronisch zur Verfügung zu stellen. Deshalb betreibt Fujitsu Siemens Computers seit 1996 einen Server für Online-Handbücher.

Viele Kunden verlangen aber nach wie vor gedruckte Handbücher, wobei bei einzelnen Büchern die Nachfrage sehr schwer einzuschätzen ist. Daher ist Fujitsu Siemens Computers in vielen Produktbereichen bereits vor einigen Jahren zum Printing-on-Demand (PoD) übergegangen.





Trotz der kontinuierlich betriebenen Innovationen verblieben bei Fujitsu Siemens Computers kostenrelevante Probleme:

- Aufwand für die Pflege der Stammdaten in der internen Logistik
- Aufwand für die Bearbeitung der Aufträge/Bestellungen
- Lagerkosten für Nicht-PoD-Handbücher
- Aufwand für den Betrieb des Handbuchservers

Im Vergleich zu den erzielten Verkaufserlösen waren diese Aufwände entschieden zu hoch.

## Unsere Lösung

Weil cognitas Full-Service-Leistungen bietet, wurde auch dieses Problem für Fujitsu Siemens Computers gelöst.

Als erstes wurde die komplette Verwaltung und Administration des Handbuchservers <http://manuals.fujitsu-siemens.com> übernommen. Dieser Server läuft nun auf einem cognitas-eigenen Server im Rechenzentrum eines Providers in München. Für den Server erstellt cognitas das Layout entsprechend dem Corporate Design von Fujitsu Siemens Computers, stellt alle Handbücher und Applikationen zur Verfügung und sorgt für einen reibungslosen, ausfallsicheren Betrieb über 24 Stunden/7 Tage. Mit über 80.000 „Hits“ pro Tag und einem Übertragungsvolumen von über 200 Gigabytes im Monat ist der Handbuchserver sicher einer der meistbesuchten Fujitsu-Siemens-Webserver.

Seit Juni 2003 entlastet cognitas Fujitsu Siemens Computers von der kompletten Handbuchlogistik. Für Kunden und interne Besteller hat cognitas eine E-Commerce-Lösung geschaffen: den Manualshop unter <http://fsc-manualshop.com>. Gleichzeitig übernahm cognitas die kompletten logistischen Aufgaben vom Druck der Handbücher über die Lagerhaltung bis hin zur Rechnungsstellung. cognitas betreibt den Shop in eigener Verantwortung, d.h. die von cognitas erzielten Umsatzerlöse dienen zur Deckung der anfallenden Kosten. Die Resonanz auf den Shop ist ausschließlich

positiv. Im ersten Jahr hat cognitas über den Online-Shop insgesamt etwa 2500 Handbücher verkauft.

cognitas betreibt den Online-Shop im Layout des Corporate Designs von Fujitsu Siemens Computers und hat bei der Realisierung natürlich sowohl sichere verschlüsselte Datenübertragung als auch alle gängigen Abrechnungsarten wie Kreditkarte oder Abbuchung integriert.

## Was hat unser Kunde davon?

Durch das komplette Outsourcing der Handbuchaktivitäten bis hin zum Druck und zur Logistik hat Fujitsu Siemens Computers keine Logistik-, Lager- und Druckkosten mehr und kann sich auf seine „Kernaufgaben“ konzentrieren.

cognitas ist für Fujitsu Siemens Computers also der Partner für alles, was mit Handbüchern zu tun hat: Erstellung, Logistik, Druck, Vertrieb und das Online-Angebot.

## Ihr Ansprechpartner bei cognitas:

**Dirk Wilke**  
Geschäftsführer  
Vertrieb und Marketing  
E-Mail: [dirk.wilke@cognitas.de](mailto:dirk.wilke@cognitas.de)

**cognitas. Gesellschaft für Technik-Dokumentation mbH**  
Alte Landstraße 6  
D-85521 Ottobrunn  
Telefon: +49 (0) 89 / 6 10 01-100

[www.cognitas.de](http://www.cognitas.de)

cognitas finden Sie auch in:  
Paderborn, Stuttgart, Immenstaad (Bodensee),  
Bad Kreuznach, Dortmund, Kleve, Worms.