



# IT-Dienstleistungen

Betriebsunterstützung

# » Eine Erfolgsgeschichte seit Jahrzehnten

## Der Beginn des Arbeitsbereichs für qualifizierte Menschen mit Körperbehinderung

1973 zeigten zwölf Programmierer im Rollstuhl Eigeninitiative: Mit Engagement und eisernem Willen lieferten sie bei einem Kleinauftrag von Siemens ein überzeugendes Arbeitsergebnis.

Darauf aufbauend wurde unter dem Dach der bereits existierenden Pfennigparade für die zwölf Rollstuhlfahrer ein neues Unternehmen gegründet. Der Ursprung der heutigen Pfennigparade PSG – einer Werkstattgesellschaft für IT- und technische Dienstleistungen.

Auf Wunsch der Kunden weitete sich das Dienstleistungsportfolio bereits in den ersten Jahren von der IT auf den kaufmännisch-betriebswirtschaftlichen Bereich aus – was zur Gründung der heutigen Pfennigparade BKG führte. Die Werkstattgesellschaften BKG und PSG bilden heute zusammen mit dem Inklusionsunternehmen SIGMETA innerhalb der Pfennigparade einen gemeinnützigen Firmenverbund für anspruchsvolle Dienstleistungen.

Diese Erfolgsgeschichte ist ihrer Idee treu geblieben und bietet seither qualifizierten Mitarbeiter/-innen mit Körperbehinderung Anstellungschancen mit spannenden Aufgaben für bzw. bei unseren Kunden.

## › Das Geschäftsfeld IT-Dienstleistungen auf einen Blick

- › 100 Mitarbeiter/-innen mit IT-Qualifikation
- › 88% der Mitarbeiter/-innen mit körperlicher Behinderung
- › Unabhängig von staatlicher Förderung
- › Intensiver Wettbewerb am Markt
- › IT-Dienstleistungen in den Bereichen Contact Center/Expert Desk, Master Data Management, Governance, Risk & Compliance und Projektmanagement

Allianz Deutschland AG CGI Deutschland Ltd. & Co. KG  
 Sparkassenverband Bayern  
 BMW AG Bayerisches Landesamt für Steuern  
 TÜV Süd Business Services GmbH Robert Bosch GmbH  
 NTT DATA Deutschland GmbH Münchener Rückversicherungs-Gesellschaft AG  
 Stadtparkasse München UniCredit Bank AG iC Consult GmbH  
 Infosys Limited Fujitsu Technology Solutions GmbH  
 Zeppelin Baumaschinen GmbH  
 Telefónica Germany GmbH & Co. OHG

## » Facetten unseres Serviceangebots

### » Design, Build, Run

- Schwerpunkt Betrieb/operational
- Arbeiten mit prozessbasiertem Ansatz im Service-Management nach ITIL V3

### » Prozess- und Projekt-Management

- Nach Projekt-Management-Methode PRINCE2

### » Unterstützung bei SpeziaSystemen

- Legacy-Systeme
- Nischenprodukte

## » Vom Contact Center bis zum Expert Desk für hochkomplexe Software

### Der volumenmäßig größte Bereich

#### » 1st-Level-Support

Standardisierte Bearbeitung, Unterstützung bei Maximal-, Minder- oder Teillast

#### » 2nd-Level-Support

Experten-Know-how bei komplexer, extrem individualisierter bzw. heterogener IT-Landschaft

## » Projekte

2nd-Level-Anwender-Support und Wartung hochkomplexer Software im Bereich Fahrzeugentwicklung/Prüfstand („INCA Support“) seit 2005, sechs Mitarbeiter/-innen, 3.000 Anwender

Expert Desk für nachhaltige Fehlereliminierung bei produktionskritischen IT-Accounts („User Support Center USC“) seit 2002, vier Mitarbeiter/-innen

## » Optimierung der Stammdatenprozesse und -systeme im Master Data Management

### Datenkonsistenz durch stringentes Data Management

- » Datenqualitätsmanagement
- » Management von Zugang, Rollen und Berechtigungen
- » Datenkonsistenz (systemübergreifend)
- » Lieferanten-Anbindung (EDI)
- » Lieferanten-Stammdaten
- » Fachlicher und technischer Support



**Problem identifizieren**

**Problemlösung entwickeln**

**Problem beheben**





## » Projekte

- » EDI-Lieferanten-Anbindungen inkl. Management und Durchführung von internationalen System-Rollout-Projekten
  - Lieferanten-Anbindungen seit 2006
  - Vier bis fünf Mitarbeiter/-innen
- » IT-gestütztes Bestandsmanagement für IT-Technologie: Konzeption, Wartung und Betrieb inkl. Stammdatenpflege
  - Mehr als zwölf Jahre Erfahrung
- » KPI-Reporting-DWH: Entwicklung und Betrieb des Reporting-Systems der PIC-Prozesse (Problem-, Incident- und Change-Management) inkl. Entwicklung, Implementierung und Visualisierung der benötigten KPIs

## › Governance, Risk & Compliance:

### Die konsequente Ausrichtung der IT-Prozesse an der Unternehmensstrategie

Prozesskonformität durch User Access und Identity Management

- › Minimiertes Risiko
- › Schützt vor Finanz- und Imageschäden
- › Überführt internes in dokumentiertes Wissen







CHECK

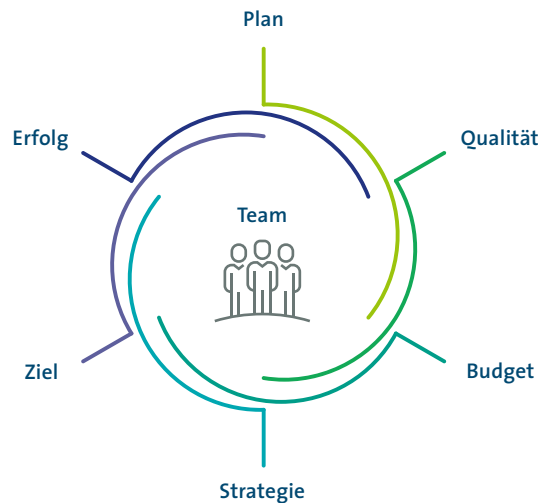
## » Projekte

- » User Access Management inkl. Konzeptionserarbeitung in Zusammenarbeit mit der kundeninternen IT-Sicherheit (Governance-Funktion)
  - Seit 2008
  - Drei Mitarbeiter/-innen
  - 5.500 User-Accounts
- » Software Asset Management inkl. Qualitätssicherung
  - Mehr als sechs Jahre
  - Über 100 Softwareprodukte

## » Project Management für die Einhaltung von Zeit, Qualität und Budget bei jedem Projekt

### Wir stellen Experten für das Projekt-Management

- » Anforderungsanalyse und Zielsetzung
- » Projektteam festlegen
- » Projektablauf mit Meilensteinen planen
- » Ressourcen- und Kostenplanung
- » Führen und Zusammenarbeiten
- » Controlling und Steuerung bei Abweichung



## › Vielfältige Vorteile

### Fachliche Unterstützung trifft auf soziale Komponenten

#### › Know-how & Qualität

- Qualifiziertes, hochmotiviertes Personal
- Geringe Mitarbeiter/-innen-Fluktuation
- Personelle Flexibilität

#### › Sozialer Benefit

- Imagefördernde Öffentlichkeitsarbeit durch Übernahme sozialen Engagements
- Neue Dynamik und menschliche Bereicherung im Team
- Social Return on Investment (sRoI) als Vorteil für die Gesellschaft

#### › Finanzieller Anreiz

- Ermäßigter MwSt.-Satz von derzeit 7%
- Bis zu 50 % anrechenbar auf die Ausgleichsabgabe nicht besetzter Schwerbehindertenpflichtplätze
- Ausschöpfung vereinfachter Ausschreibungsmöglichkeiten aus sozialen Kriterien

# » Stiftung Pfennigparade

**Unternehmerisch denken. Sozial handeln.**

## **Soziale Partnerschaft zahlt sich aus.**

Jeder Auftrag an uns schafft Arbeitsmöglichkeiten und Teilhabe-Chancen für Menschen mit körperlicher Behinderung. Damit lebt der ursprüngliche Gründungsgedanke weiter – er baut auf das soziale Engagement jedes Einzelnen.

Unterstützen Sie uns im Bestreben, diesen Menschen eine reelle Chance zu geben und sie vom Leistungsempfänger zum Leistungserbringer zu machen.

Wir freuen uns auf Sie!

### **Kontakt:**

Stiftung Pfennigparade  
Geschäftsfeld IT-Dienstleistungen

Herr Michael Düren  
Petuelring 108  
80807 München

**+49 89 8393-8310**  
**Dienstleistungen.IT@Pfennigparade.de**

**[www.pfennigparade.de/it](http://www.pfennigparade.de/it)**

