

## Von den Briten lernen!?



Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

in den ersten vier bis sechs Wochen eines neuen Jahres lasse ich noch einmal das vergangene Jahr Revue passieren, um aus Vergangenen zu lernen: Was war gut, was können wir verbessern? Diese Fragen hat sich das mitcaps-Management auch vor dem diesjährigen Kick-Off-Meeting in Köln gestellt, um erfolgreich in 2014 durchstarten. Da die mitcaps auch weiterhin mit höheren zweistelligen Wachstumsraten in 2013 umgehen muss, müssen wir das Unternehmen ständig dem Wachstum und den damit verbundenen Anforderungen anpassen. Aus dieser Analyse resultiert das diesjährige mitcaps-Motto „Change“. Ständig verändert sich unser Umfeld, und wir als modernes Unternehmen möchten zum einen mit dem Wandel Schritt halten, zum anderen müssen wir uns als Unternehmen stets verändern, um weiterhin erfolgreich zu sein.

An erster Stelle stehen bei uns die mittelständischen Kunden und unsere Rolle als Premium-Dienstleister. Das Ziel, eine gute Dienstleistung zu erbringen und dieses Ziel erfolgreich umzusetzen, ist in unserer Branche, wie ich neulich lesen musste, leider nicht die Regel. So habe der Kundenservice in der ITK-Branche nachgelassen, und insgesamt übernehme die ITK-Industrie das Schlusslicht aller Branchen bei der Zufriedenheit ihrer Kunden. Im Januar dieses Jahres haben wir das Thema daher in den Servicegesprächen mit unseren Kunden aufgegriffen und erfahren, dass der mitcaps-Service außerordentlich wertgeschätzt wird und eines der wichtigsten und wertvollsten Unterscheidungsmerkmale zur Branche darstellt. Zitat unseres Kunden: „Die mitcaps macht uns mit dem Service einfach nur viel Spaß und erleichtert uns die Arbeit — das waren wir lange nicht mehr gewöhnt.“

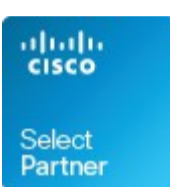
Zum Thema Servicequalität werfen wir auch einen Blick auf das diesjährige Partnerland der CeBIT Großbritannien, das in Europa nach Deutschland den zweitgrößten ITK-Markt beheimatet und, was sehr erfreulich ist, mit vielen positiven Klischees behaftet ist. Deswegen frage ich mich: Was können wir von den Briten lernen? Bekannt sind die Briten für ihre Höflichkeit, ihren trockenen Humor, den Linksverkehr und ihre guten Umgangsformen. Nach der Lektüre des Artikels zum Thema Kundenservice, denke ich, sollte die Branche mehr die den Briten nachgesagte Höflichkeit leben, immer gute Umgangsformen zeigen und als Dienstleister stets ihren Kunden — auch im übertragenen Sinn — den Vortritt lassen. Wie Ihnen diese Eigenschaften auch den Besuch der CeBIT erleichtern, lesen Sie in der Rubrik für die Etikette. Und da die britische Küche mittlerweile wesentlich besser ist als ihr Ruf, empfehlen wir Ihnen in der Rubrik Kulinarisches ein leckeres Rezept vom Wahlbriten Yotam Ottolenghi.

Herzliche Grüße sendet Ihnen

**Wilfried Röttgers**  
Geschäftsführer der mitcaps GmbH

## mitcaps | News

### mitcaps erfolgreich re-zertifizierter Cisco Select Certified Partner



Cisco hat mitcaps als Select Certified Partner für 2014 re-zertifiziert. Bereits im vergangenen Jahr hat die mitcaps GmbH den Status „Cisco Select Certified Partner“ erlangt und somit alle von Cisco geforderten insbesondere die fachlichen Anforderungen erfüllt. Dieser Status ist jeweils ein Jahr gültig, dann gilt es die Prüfungen erneut abzulegen und den Stand des Wissens erneut unter Beweis zu stellen. [mehr...](#)

### mitcaps auf dem Mittelstandstag in Mainz, 03.04.2014

mitcaps ist auch in diesem Jahr wieder als Veranstaltungspartner auf dem Mittelstandstag Rheinland-Pfalz in Mainz vertreten. Im Mittelpunkt des Mittelstandsforum stehen Themen wie Innovation und Ressourceneffizienz. In diesem Kontext begleitet die mitcaps diese sehr erfolgreiche regionale Mittelstandsveranstaltung mit einem Praxisvortrag. [mehr...](#)

### Kick-Off 2014: mitcaps-Motto ist Change



mitcaps veranstaltete das diesjährige Kick-Off-Meeting in der Karnevalshochburg Köln. Dabei blickte das mitcaps-Team auf das Geschäftsjahr 2013 zurück und legte nach dem Kölner Karnevalsmotto „mer spingkse, wat kütt“ — wir schauen, was kommt — die Ziele für 2014 fest, die sich aus dem mitcaps-Motto für das Geschäftsjahr 2014 „Change“ ableiten. Denn, wie bereits der antike Philosoph Heraklit von Ephesus wusste, „nichts ist so beständig wie der Wandel.“

Nach dem geschäftlichen Teil feierte das mitcaps-Team den Kölner Karneval und protestete auf einer Kostümsitzung im Herzen Kölns dem kommende Geschäftsjahr und dem Wandel — natürlich mit dem einen oder anderen Kölsch — zu.

## mitcaps | Tipps

### Nicht verpassen !

**3. März 2014, Mainz**  
**Rosenmontagszug**  
Höhepunkt der närrischen Kampagne ist der Rosenmontagszug. Motivwagen, Schwellköpfe, Garden und Musikzüge verwandeln die Mainzer Innenstadt in ein farbenfrohes Meer. [mehr...](#)

**7. März 2014, Web-Konferenz**  
**Der neue Koalitionsvertrag: Was ändert sich für die ITK?**  
Die Themen, die als Resultat aus dem neuen Koalitionsvertrag vorgestellt und diskutiert werden, sind unter anderem Netzneutralität, schnelles Internet und Datenschutz. [mehr...](#)

**10.-14. März 2014, Hannover**  
**CeBIT**  
Auf der weltgrößten Messe für IT stehen unter dem Top-Thema Datability Big Data und Nachhaltigkeit im Mittelpunkt. [mehr...](#)

### IT News querbeet

**Mittelstand soll wieder mehr investieren**  
Die Stimmung im Mittelstand ist von Optimismus und Aufschwung geprägt. So ziehen die Investitionstätigkeiten wieder an. [mehr...](#)

**Unternehmen: Handeln für den IT-Schutz**  
Laut Markt und Mittelstand sehen mittelständische Unternehmen ihre Wettbewerbsfähigkeit zunehmend durch Industriespionage gefährdet. Den jährlichen Schaden durch Industriespionage veranschlagen Analystenhäuser auf 20 bis 40 Milliarden Euro. [mehr...](#)

**EEG-Umlage: Mittelständler fallen durch Befreiungsrastrer**  
Die Regelungen rund um die EEG-Umlage sorgen, laut Markt und Mittelstand, für Ärger unter Mittelständlern. Denn von der EEG-Umlage profitieren nur wenige Mittelständler, weil die Stromintensität ihrer Betriebe zu gering sei. [mehr...](#)

## mitcaps | Mitarbeiter

### mitcaps baut auf AIESEC



#### Internationale Zusammenarbeit während eines Praktikums (er-)leben

Im Rahmen eines Auslandspraktikums können internationale Studierende mit der Organisation [AIESEC](#) die Arbeitsweise und die Kultur in anderen Ländern kennen lernen und somit erste internationale Praxiserfahrungen sammeln. Das AIESEC- Global Talent Programm schafft Unternehmen indes Zugang zu einer Auswahl potentieller Bewerber aus 113 Ländern. AIESEC schreibt angebotene Praktikumsstellen international aus, trifft eine Vorauswahl aus allen Bewerbern und besorgt Visum und Arbeitsgenehmigung für die Praktikanten/innen. Die Vermittlung wird ehrenamtlich von Studierenden organisiert. Seit November 2013 erhält das mitcaps Engineering Team hieraus Unterstützung, unter anderem in den Bereichen Routing und TCP/IP, durch einen Praktikanten mit ägyptischen Wurzeln. „mitcaps schätzt diese Möglichkeit sehr, da wir auf einen großen Pool an interessierten und gut ausgebildeten Studierenden für verschiedene Bereiche zugreifen dürfen. Wir sehen eine langfristigen Zusammenarbeit mit der Organisation AIESEC, besonders mit dem [Lokalkomitee Mainz/Wiesbaden](#), positiv entgegen, um den Herausforderungen einer multikulturellen Gesellschaft und Arbeitswelt auf Augenhöhe begegnen zu können“, freut sich die mitcaps-Personalverantwortliche Michaela Pfeifer über den starken Partner.

## mitcaps | Für die Etikette

### Messe-Knigge

#### Wie Sie sich vornehm wie ein Brite auf dem Messe-Parkett bewegen

Auf Messen gilt es, wahrgenommen zu werden und positiv im Gedächtnis zu bleiben. Was zählt sind der erste Eindruck und gute Kommunikationsformen.

Bewegen Sie sich elegant in Business-Kleidung — in einem dunkelblauen, dunkelgrauen oder schwarzen Anzug oder Kostüm — über das Messe-Parkett. Neben der Kleidung spielt auch der Duft bei der ersten Begegnung eine wichtige Rolle. Dabei gilt: Egal welcher Geruch, zu viel davon macht immer unsympathisch. Unser Tipp: Tragen Sie ein dezentes Parfum auf.

Nun gilt es offen auf Gesprächspartner zuzugehen: Kommunizieren Sie Ihre Offenheit mit einem freundlichen Lächeln und mit einer offenen Gestik. Lassen Sie Ihr Smartphone auf Messen in der Tasche — SMS-tippend und E-Mails-checkend wirken Sie weder offen noch distinguiert.

Quelle: A. Quittschau/Ch. Tabernig: Business-Knigge

## mitcaps | Kulinarisches

### Auberginen mit Lammfüllung & Pinienkernen

Für den besonderen Genuss empfiehlt das mitcaps-Team Auberginen mit Lammfüllung & Pinienkernen. Tipp vom mitcaps-Team: Anstatt mit Lamm lässt sich das Gericht alternativ mit Rinderhackfleisch zubereiten. Als Beilage empfehlen wir Ihnen ofenfrisches Brot.

**Für 4 Personen:** 4 der Länge nach halbierte mittelgroße Auberginen, 6 EL Olivenöl, 1 ½ TL gemahlener Kreuzkümmel, 1 ½ EL Paprikapulver edelsüß, 1EL Zimt, 2 mittelgroße feingehackte Zwiebeln, 500g Lammhackfleisch, 50 g Pinienkerne, 20 g gehackte Petersilie, 2 TL Tomatenmark, 3 TL Zucker, 1 ½ EL Zitronensaft, 1 TL Tamarindenpaste, 4 Zimtstangen, Salz und schwarzer Pfeffer

**Zubereitung:** Den Backofen auf 220° vorheizen. Die Auberginenhälften mit der Schnittfläche nach oben nebeneinander in eine ofenfesten Form legen. Mit 4 EL Öl einpinseln und mit 1 TL Salz und reichlich Pfeffer bestreuen. 20 Minuten im Backofen goldbraun rösten, danach abkühlen lassen.

Für die Füllung das restliche Öl in einer Pfanne erhitzen. Die Gewürze mischen und die Hälfte der Gewürzmischung mit den Zwiebeln etwa 8 Minuten bei mittlerer bis starker Hitze anbraten. Hackfleisch, Pinienkerne, Petersilie, Tomatenmark, 1 TL Zucker, 1 TL Salz und etwas Pfeffer hinzufügen und das Ganze weitere 8 Minuten unter Rühren braten.

Die restliche Gewürzmischung in einer Schüssel mit 150 ml Wasser, Zitronensaft, Tamarindenpaste, dem restlichen Zucker, den Zimtstangen und ½ TL Salz verrühren. Den Backofen auf 195° herunterstellen. Das Gewürzwasser in die ofenfesten Form gießen. Die Hackfleischfüllung auf den Auberginenhälften verteilen, die Form mit Alufolie verschließen und für weitere 1 ½ Stunden in den Ofen schieben. Die Auberginen auf einer Platte hübsch anrichten und mit Soße übergießen.

#### Guten Appetit!

Quelle: Yotam Ottolenghi und Sami Tamini: Jerusalem. Das Kochbuch

## mitcaps | Das Beste vernetzen

Die [mitcaps GmbH](#) mit Sitz in Mainz ist ein virtueller Netzbetreiber (VNO). Der Dienstleister stellt für seine mittelständischen Kunden Infrastrukturen und Technologien verschiedener Anbieter zu einer Ende-zu-Ende-Lösung zusammen. Der Fokus liegt dabei auf der Entwicklung von gemanagten, bedarfsgerechten Netzwerklösungen. Weitere Dienstleistungen, wie Beratung, Internet-Security, Konvergenzlösungen und allgemeine IT-Dienste runden das Angebot ab. Durch einen zentralen Service mit länderübergreifendem Netz-Management bietet der VNO dem international operierenden Mittelstand in Deutschland ein Rundum-Sorglos-Paket.

Powerful connections  
Technology Fast 50 2013



Deloitte  
Technology Fast500  
EMEA 2013

Mit 350 Prozent Wachstum schafft es die mitcaps GmbH unter die TOP 10 der Deloitte Fast 50 2013. Bereits 2011 wurde mitcaps der Rising Star der Deloitte Technology Fast 50 2011 .

2013 zählt mitcaps zu den 500 am schnellsten wachsenden Technologieunternehmen im Gebiet Europa, Mittlerer Osten und Afrika (EMEA).

Die mitcaps GmbH ist Landessieger Rheinland-Pfalz des Bundeswettbewerbs KfW-Award „Unternehmen“ – **GründerChampions 2012**

## Feedback

Fragen oder Kommentare? Wir freuen uns. Rufen Sie uns an unter +49 (0)6131 95019-18 oder schreiben Sie uns eine Email an: [marketing\[at\]mitcaps.de](mailto:marketing[at]mitcaps.de).

Um Ihren Namen aus unserer Marketingliste zu entfernen, [klicken Sie bitte hier](#).

## Impressum

**mitcaps GmbH** **Fon:** +49 (0)6131 95019-10 **Mail:** [info\[at\]mitcaps.de](mailto:info[at]mitcaps.de)  
**Mombacher Straße 40** **Fax:** +49 (0)6131 95019-30 **Net:** [www.mitcaps.de](http://www.mitcaps.de)  
D-55122 Mainz

Redaktion: Franziska Wenger. Alle Angaben sind ohne Gewähr.  
Verantwortlich für den Inhalt: Wilfried Röttgers.

Fotos: Fotostudio Feldmann, Microsoft Office, mitcaps GmbH.

mitcaps GmbH | Sitz der Gesellschaft: Mombacher Straße 40, 55122 Mainz  
Amtsgericht Mainz HRB 41321

© 2013 mitcaps GmbH. All Rights Reserved.