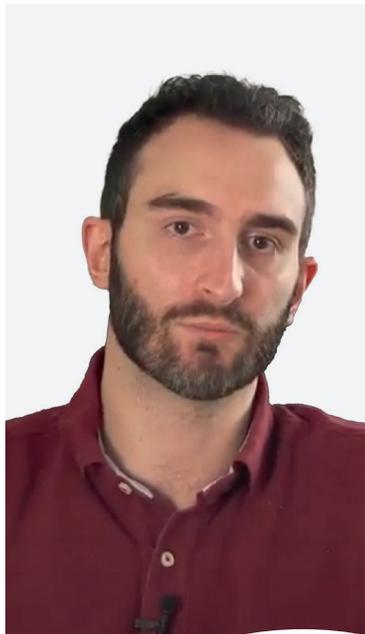


DOCUSNAP KUNDENFALLSTUDIE



Assitek Srl

Italien



„Ich kann Docusnap allen ICT-Teams oder Unternehmen empfehlen, die die Dokumentationserstellung beschleunigen und ein Plus an Dokumentationsdiensten erzielen möchten.“

Nicola Errichiello
Microsoft 365 Manager /
Systemanalyst / Vertriebsleiter



Projektbeschreibung

Assitek Srl

Assitek Srl ist ein italienisches IT-Dienstleistungsunternehmen, das seinen Kunden Unterstützung für innovative und leistungsfähige Lösungen bietet, um sich den ständig ändernden IT-Anforderungen in der Geschäftswelt anzupassen. Das Unternehmen wurde im Jahr 2000 in einer kleinen Räumlichkeit gegründet. Mittlerweile sind in den Büroräumen der Assitek Srl zehn Mitarbeiter beschäftigt und bedienen dabei KMU-Kunden aus den Bereichen Gastgewerbe, Ersatzteilversorgung, Lastkraftwagen und industrielle Automatisierungen und stellen Speziallösungen und Unterstützung im gesamten IT-Bereich bereit.

Das Unternehmen ist dabei in mehrere Fachabteilungen unterteilt, wobei jede über ein spezifisches Management und eine spezifische Fachkompetenz verfügt. Assitek Srl bietet Beratung, Unterstützung und individuelle Dienstleistungen an. Schwerpunkte hierbei sind Cloud-IT, IT-Sicherheits- und Schutzlösungen, IT-Systemintegration und die Unterstützung bei

Planung und Aufbau von Netzwerken. Neben der klassischen IT wird auch Unterstützung per Fernzugriff bereitgestellt, um schnelle Hilfe zu gewährleisten. Dabei wird auf eine professionelle Dokumentation und Inventarisierung der IT der Kunden gesetzt.

Wovor sich jeder IT-Techniker fürchtet

„Die kundenspezifische IT-Dokumentation war das Monster, das jeden unserer IT-Techniker verfolgte,“ erzählte ein sichtlich amüsiertes Herr Errichiello. Denn für die ideale Kundenbetreuung muss eine ausführliche Dokumentation der Kunden-IT und eine gute Übersicht über das Netzwerk vorhanden sein.

Herr Nicola Errichiello, IT-Techniker der Assitek Srl, wurde über die Internetrecherche auf die professionelle IT-Dokumentationslösung Docusnap aufmerksam. Besonderer Wert wurde

von ihm auf eine leicht zu erstellende IT-Dokumentation gelegt. Ebenso war dabei die Möglichkeit wichtig, die eigenen Prozesse zu integrieren und zu beschleunigen.

„Es war Liebe auf den ersten Blick!“ schwärmt Nicola und erklärt, wie angetan er bereits beim ersten Kontakt von Docusnap und dessen benutzerfreundlicher Bedienung war.

„Docusnap konnte bereits im Vorfeld den Anforderungen von uns entsprechen. Die Möglichkeit einer kostenlosen Testversion hat uns die Entscheidung leicht gemacht, sich für Docusnap zu entscheiden“ so Hr. Errichiello.

ASSITEK SRL und Docusnap

DAS UNTERNEHMEN

Assitek Srl ist ein italienischer IT-Dienstleister, der im Jahr 2000 gegründet wurde. Das Unternehmen bietet sein Fachwissen Kunden aus kleinen und mittleren Unternehmen aus verschiedenen Sektoren an, wie z. B. dem Gastgewerbe, der Ersatzteilbranche, dem LKW-Verkehr und der industriellen Automatisierung.

DIE AUFGABE

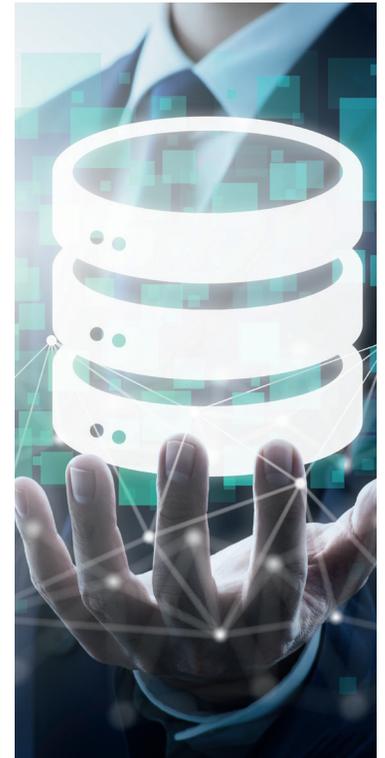
Um die Kunden bestmöglich unterstützen zu können, ist eine detaillierte Dokumentation ihrer gesamten IT notwendig. Dies war jedoch eine Aufgabe, die die IT-Techniker des Unternehmens auf Grund des hohen manuellen Aufwands nicht gerne erledigten.

DIE LÖSUNG

Mit Hilfe der Softwarelösung Docusnap inventarisieren und dokumentieren Herr Errichiello und sein Team automatisiert und wiederkehrend die gesamten IT-Netzwerke der Kunden. Die Software sorgt dafür, dass die IT-Dokumentation immer auf dem neuesten Stand ist. Mit Hilfe von Docusnap kann Assitek Srl die gesamte IT-Umgebung seiner Kunden bequem, detailliert und automatisiert abbilden.

DER NUTZEN

Dank Docusnap verfügt die IT-Abteilung über aussagekräftige Daten über die IT-Netzwerke aller ihrer Kunden. Docusnap spart dem Unternehmen sehr viel Zeit und damit auch Kosten. Die Erstellung der IT-Dokumentation ist nun weitgehend automatisiert, was die tägliche Arbeit von Herrn Errichiello und seinem Team erheblich erleichtert.



Integration von Docusnap ohne Probleme

Durch die zentralisierte Implementierung ist die Handhabung bei Assitek Srl nicht ganz unkompliziert, allerdings läuft die Dokumentations-Lösung sehr stabil. Probleme gab es bei der Implementierung nicht.

„Der schnelle und effiziente technische Support hat uns geholfen, die Konfiguration zu erweitern, und auch während der COVID-Pandemie war er so umfassend, dass er auf unsere Wünsche, den Service zu verkleinern und dann wieder zu vergrößern, eingegangen ist.“

Schnellere Lösungswege für die Kunden

„Bevor Docusnap zum Einsatz kam, hat es lange gedauert, um die erforderlichen Informationen zu jedem einzelnen Kunden zusammenzutragen. Mit Docusnap ist das nun deutlich einfacher und wir haben mehr Zeit und Ressourcen für andere Angelegenheiten,“ so Hr. Errichiello.

„Ferner haben wir die Erfahrung gemacht, dass unsere Kunden immer sehr zufrieden sind und die

„ Wir sind absolut zufrieden mit dem Support! “

Nicola Errichiello
Microsoft 365 Manager /
Systemanalyst / Vertriebsleiter



© Fotocredits: iStock

zur Verfügung gestellten Informationen und Dokumente sehr schätzen.“

Assitek Srl dokumentarisiert auf Anfrage die komplette IT des Kunden, um sich schon im Vorfeld einen Überblick über den Zustand der IT-Ausstattung zu machen. Das Ergebnis wird dazu genutzt, um kritische Themen hervorzuheben und einen Abhilfeplan zu erstellen. Die Übersichtlichkeit überzeugt sowohl Kunden als auch Nicola Errichiello: „Docusnap unterstützt uns dabei, all diese Analysen einfach und in einer für den Kunden verständlichen Art im Überblick zu behalten.“

Der technische Support ist umwerfend

Absolute Zufriedenheit herrscht laut Nicola Errichiello auch beim Thema Support von Docusnap. Das Support-Team steht immer zur Verfügung und mit Rat und Tat professionell zur Seite. „Wir sind absolut zufrieden mit dem Support!“

Eine klare Empfehlung für Docusnap

Aufgrund der deutlichen Erleichterung bei den Kunden-Dokumentationen und der enormen Zeitersparnis würde Assitek Srl den Einsatz von Docusnap jedem anderen empfehlen.

„Ich kann Docusnap allen ICT-Teams oder Unternehmen empfehlen, die die Dokumentationserstellung beschleunigen und ein Plus an Dokumentationsdiensten erzielen möchten.“

Die Vorteile sind nicht nur im internen Bereich zu finden, sondern auch die Kunden sind von den immer aktuellen Informationsständen, die Docusnap bietet, begeistert.



Kontakt

Docusnap Vertrieb

+49 8033 6978-4000

info@docusnap.com

