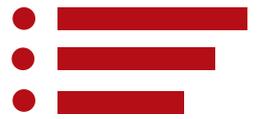


DOCUSNAP KUNDENFALLSTUDIE



Deutsche Telekom
Technischer Service GmbH

Deutschland



© Fotocredits: Deutsche Telekom Technischer Service GmbH

Projektbeschreibung

Deutsche Telekom Technischer Service GmbH

Die Deutsche Telekom Technischer Service GmbH stellt als Servicepartner der Telekom Deutschland und T-Systems International ein breit gefächertes Angebot von Serviceleistungen für Privat- und Geschäftskunden im Bereich IT, Inhouse und Networks bereit. Zusätzlich ergänzen weitere Geschäftsfelder wie Secure Building Solutions, Smart Metering oder Full-Service-Provider das Produktportfolio. Die Deutsche Telekom Technischer Service GmbH selbst betreibt keine eigene IT-Infrastruktur. Sie ist Teil des Gesamtkonzerns Deutsche Telekom AG, deren gesamte interne IT-Landschaft durch eigene Fachbereiche zentral gesteuert und betreut wird. Die Softwarelösung Docusnap kommt im Rahmen dieser Serviceleistungen bei externen Kunden zum Einsatz.

„Innerhalb unseres IT-Portfolios bieten wir verschiedene Varianten von IT-basierten Checks und Inventarisierungsprodukten zur Messung der Kunden-Infrastruktur an. Das bisher verwendete Produkt wurde unseren Anforderungen und Bedürfnissen nicht mehr gerecht.

Die Qualität, Struktur und Übersichtlichkeit der IT-Dokumentation konnte für uns selbst, aber auch für den Kunden, nicht in der Form geliefert werden, die wir benötigen. Hinzu kam das aufwändige manuelle Erstellen von Ergebnisreports in Bezug auf gewünschte kundenspezifische Auswertungen. Wir wollten ein modernes und versiertes Produkt, das vollumfänglich die gesamte IT-Landschaft beim Kunden erfassen und auswerten kann, andererseits aber auch modular einsetzbar ist. Dies ist bei unserem Kundenklientel von kleinen Geschäftskunden bis hin zum Großkonzern entscheidend.“

Günter Raab
Produktmanager

So begründet Günter Raab, Produktmanager im Bereich Business IT-Solutions, die Notwendigkeit einer geeigneten Software für die IT-Dokumentation. In der zuvor angewandten Scan-Software seien zum Teil umfangreiche manuelle Ergänzungen notwendig gewesen, um ein vollständiges und auswertbares Ergebnis zu erhalten. Dies bedeutete einen erhöhten Zeit- und Auswerteaufwand beim Kunden und bei der Nachbereitung der Analyseergebnisse.

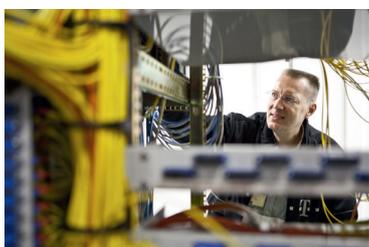
Für dieses Problem musste eine Lösung gefunden werden.

Breiter Leistungsumfang und attraktives Preismodell

In einer Marktanalyse machte sich das Team auf die Suche nach geeigneten Alternativprodukten. Nach einem mehrwöchigen Auswahlprozess in eigenen Testlabors und in Live-Umgebungen direkt bei den Kunden entschloss man sich dann für die Software Docusnap: „Insgesamt hatte Docusnap die beste Performance. Ausschlaggebend waren gleich mehrere Punkte. Zum einen natürlich der Leistungsumfang. Mit Docusnap sind neben einer reinen IT-Dokumentation zahlreiche weitere sehr interessante Themenfelder rund um die IT abbildbar wie beispielsweise eine Berechtigungs- und Lizenzanalyse. Darüber hinaus bietet Docusnap im puncto Verständlichkeit, Aufbau, Design und Handling klare Vorteile und einen Mehrwert für unsere Techniker, die mit der Software unterwegs sind. Und schließlich beeinflussten auch das attraktive Preismodell inklusive der Wartungs- und Supportleistungen maßgeblich unsere Entscheidung.“

Raab und seine Kollegen waren von Anfang an von Docusnap begeistert. Im Vergleich zum Vorgängerprodukt sei Docusnap eine deutliche Verbesserung. Es mache sehr viel Spaß, mit der Softwarelösung Docusnap zu arbeiten. Als sehr gut gelungen bezeichnet Raab den Aufbau und das Layout der Arbeitsoberfläche. Im Bezug auf die Struktur sei Docusnap sehr übersichtlich gestaltet, die Software an sich sei modular aufgebaut und auch für einen Neueinsteiger mit vorhandenem IT-Hintergrund kurzfristig schnell nutzbar. Begeistert habe

„ Docusnap erlaubt eine umfassende IT-Dokumentation und IT-Analyse der gesamten IT-Umgebung. Daraus lassen sich wichtige Erkenntnisse, Verbesserungspotenziale und Optimierungsansätze herausarbeiten. “



DEUTSCHE TELEKOM TECHNISCHER SERVICE GMBH und Docusnap

DAS UNTERNEHMEN

Die Deutsche Telekom Technischer Service GmbH ist eine 100%-Tochter der Telekom Deutschland. Als Servicepartner der Telekom Deutschland und T-Systems International bietet sie ein breites Angebot von Serviceleistungen für Privat- und Geschäftskunden im Bereich IT, Inhouse und Networks.

DIE AUFGABE

Gesucht war eine Softwarelösung, welche die gesamte IT-Umgebung der Kunden umfassend analysieren und dokumentieren kann, da das bisher angewandte Software-Produkt den Anforderungen und Bedürfnissen der Deutschen Telekom Technischer Service GmbH nicht mehr gerecht wurde.

DIE LÖSUNG

Durch den Einsatz der Software Docusnap inventarisiert und

analysiert das Team der Deutschen Telekom Technischer Service GmbH nun die komplette IT-Umgebung ihrer Kunden. Mit Docusnap erstellt das Team die IT-Dokumentationen automatisiert und kann jederzeit garantieren, dass die inventarisierten Daten stets auf dem aktuellsten Stand sind.

DER NUTZEN

Anhand der Softwarelösung Docusnap hat das Team die Inventarisierung und Dokumentation der IT-Umgebung ihrer Kunden fest unter Kontrolle. Der Einsatz von Docusnap bringt eine hohe Zeit – und somit auch Kostenersparnis mit sich. Das Team verfügt nun über aussagekräftige Daten aus den Netzwerken der Kunden und kann seine Kunden diesbezüglich optimal beraten.

ihn zudem die rasche Generierung der Reports, die sich seiner Meinung nach sehr einfach und effizient erstellen lassen. Sehr gut gefallen dem gesamten Team auch die vielen Inventarisierungsfunktionen von Docusnap, die beispielsweise für nahezu alle Virtualisierungslösungen oder Microsoft Anwendungen wie Exchange, SharePoint, IIS, Datenbanken, Active Directory, DHCP oder DNS ausgeführt werden können. Ferner seien die verschiedenen Netzwerk- und Topologiepläne sehr gut, da sie, laut Raab, einen guten Überblick über die jeweilige Kundenumgebung liefern.

Fazit

Mit der Software Docusnap hat die Deutsche Telekom Technischer Service GmbH nun ein Tool an der Hand mit dem sich die IT-Inventarisierung und IT-Dokumentation viel rascher und zielgerichteter als früher realisieren lassen. Das spart dem Unternehmen und seinen Kunden enorm an Zeit und somit auch an Kosten. Die Softwarelösung stellt ein wichtiges Werkzeug für die Ergänzung des IT-Portfolios der Deut-

schen Telekom Technischer Service GmbH dar. Docusnap erlaubt Raab und seinen Kollegen eine umfassende und automatisierte IT-Dokumentation und IT-Analyse der gesamten IT-Umgebung.

Daraus lassen sich wichtige Erkenntnisse, Verbesserungspotenziale und Optimierungsansätze herausarbeiten. Insbesondere bei Presales- und Consulting-Leistungen ist Docusnap bei der Deutschen Telekom Technischer Service GmbH ein wichtiges Werkzeug. Das Team verfügt nun über aussagekräftige und stets aktuelle Daten der Kundennetze und kann seine Kunden darauf aufbauend optimal beraten.

„ Mit Docusnap lässt sich eine IT-Inventarisierung nun viel rascher und zielgerichteter als früher realisieren. Das spart dem Kunden Zeit und so auch Kosten. “

Günter Raab
Produktmanager

INTERVIEW MIT GÜNTER RAAB PRODUKTMANAGER



SIND SIE MIT DEM SUPPORT ZU DOCUSNAP ZUFRIEDEN?

„Die Erreichbarkeit, Reaktionszeit und technische Kompetenz sind hervorragend. Bisher wurde uns bei allen Problemen schnell und unbürokratisch geholfen.“

MUSSTEN AN DOCUSNAP ANPASSUNGEN VORGENOMMEN WERDEN?

„Die Software war von vornherein ohne Einschränkungen nutzbar. Lediglich die Reports haben wir anpassen lassen. Schließlich wollten wir unsere eigenen Telekom-Elemente, Logos und Schriften in die Reports integrieren. Dies wurde rasch und perfekt von Docusnap selbst umgesetzt und in die Software eingespielt.“

WELCHEN RAT GEBEN SIE ANDEREN UNTERNEHMEN, DIE ÄHNLICHE HERAUSFORDERUNGEN WIE SIE MEISTERN MÜSSEN?

„Mit der kostenlosen Docusnap Demoversion lässt sich der Mehrwert im Unternehmen schon sehr gut abschätzen. Hier stehen nahezu alle Features bereit und man kann den Leistungsumfang und Zusatznutzen gut einordnen.“



Kontakt

Docusnap Vertrieb

+49 8033 6978-4000

info@docusnap.com

