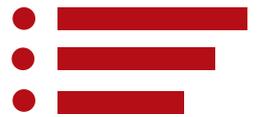


DOCUSNAP KUNDENFALLSTUDIE



Netgo GmbH

Deutschland



© Fotocredits: NETGO GmbH

„Mit Docusnap sind wir nun in der Lage unseren Kunden eine professionelle und vollständige IT-Dokumentation zu erstellen.“

Jörg Fasselt
Leitung Vertrieb und Marketing



Projektbeschreibung

NETGO GmbH

Die NETGO GmbH ist ein dienstleistungsorientiertes IT-Systemhaus, zu dessen Kundenstamm das Kleingewerbe, der Mittelstand und die Industrie sowie Kunden der öffentlichen Hand gehören. Gegründet im Jahr 2007, zählt das Unternehmen inzwischen zu einem der größten IT-Systemhäuser im Westmünsterland. Die NETGO GmbH ist auf IT-Infrastruktur-Optimierung spezialisiert. Ihre Kernkompetenzen liegen in der Beratung, dem Verkauf, der Betreuung und Installation von IT-Systemen, Netzwerken, Storage- und Serversystemen sowie VoIP- und Security-Lösungen. Gesucht war eine Software mit der das Team der NETGO GmbH seinen Kunden eine umfassende und professionelle IT-Dokumentation erstellen kann.

„Für uns als IT-Dienstleister ist es wichtig, die IT-Landschaft unserer Kunden genauestens zu kennen. Besonders bei Neukunden ist eine umfassende erste Bestandsaufnahme wichtig. Nur so können wir die vorhandene Struktur verstehen und entsprechende Lösungen anbieten. Bevor wir Docusnap einsetzten, erforderte dies viel Handarbeit.

Die IT-Landschaft der Bestandskunden wurde händisch gepflegt und bei Neukunden waren wir darauf angewiesen, dass der IT-Leiter des Kunden seine Umgebung kennt und uns diese mitteilt.“, so begründet Herr Fasselt, Leiter von Vertrieb und Marketing der NETGO GmbH, die Suche nach einer geeigneten Software für die IT-Dokumentation. Problematisch sei zudem gewesen, dass die Endkunden ihre eigene IT-Umgebung oftmals nicht genau gekannt oder wichtige Details zur Lösungsplanung als vermeintlich unwichtig eingeschätzt hätten. Zudem bestand auch seitens der NETGO GmbH immer die Gefahr bei der Erstellung von Kundendokumentationen Fehler zu begehen, beispielsweise durch das Vergessen vermeintlicher Kleinigkeiten. Darüber hinaus sei auch die Zeit ein wesentlicher Faktor, der die Qualität der Dokumentation erheblich beeinflusse. Daher machte sich das Unternehmen auf die Suche nach einer geeigneten Lösung. Bei befreundeten Branchenkollegen informierte sich das IT-Team der NETGO GmbH, wie diese derartige Situationen bewerkstelligen würden. In diesem Zusammenhang fiel wiederholt der Name Docusnap. Auf Grund

diverser Empfehlungen von Branchenkollegen und Kunden suchte die NETGO GmbH so schließlich Kontakt zu Docusnap und informierte sich in einem weiteren Schritt genauer über die Softwarelösung.

Testversion und Lizenzmodell überzeugen

Neben dem ausführlichen Informationsmaterial über die Software, überzeugte die IT-Mannschaft vor allem die kostenlose Testversion von Docusnap. Die Teststellung sei schnell und unkompliziert beschafft worden und zudem ohne großen Aufwand einsatzbereit gewesen. Besonders beeindruckt waren die IT-Mitarbeiter dabei von der Detailtiefe der Inventarisierung, da mit Docusnap die komplette IT-Umgebung inventarisiert werden könne. Als Dienstleister war für die NETGO GmbH letztendlich jedoch insbesondere das Lizenzmodell für die Kaufentscheidung maßgebend. Dieses erlaubt dem IT-Team der NETGO GmbH IT-Dokumentationen für all ihre Kunden vorzunehmen. Die einfache Bedienbarkeit von Docusnap ist ein Punkt, den Fasselt besonders betont. Bei der Implementierung der Softwarelösung und auch im weiteren Verlauf sei es zu keinerlei nennenswerten Problemen gekommen. Aus diesem Grund musste das IT-Team den Docusnap Support bisher auch noch kein einziges Mal in Anspruch nehmen. Die Softwarelösung Docusnap ist bei der NETGO GmbH seit der Version 6.0 im Einsatz, inzwischen mit allen verfügbaren Modulen. Bisher setzt das Team die Software noch auf einzelnen Geräten ein. Eine Zentralisierung ist jedoch in Planung, um die IT-Dokumentationen auch global bereitstellen zu können. Auf die Frage was die Software Docusnap besonders auszeichnet, antwortet Fasselt: „Die Automatisierung ist ein äußerst

NETGO GMBH und Docusnap

DAS UNTERNEHMEN

Die NETGO GMBH, mit Hauptsitz in Borken, ist ein Systemhaus für kleine, mittelständische sowie große Unternehmen. Seit seiner Gründung im Jahr 2007 hat sich das Unternehmen namhaft entwickelt. Inzwischen zählt es zu einem der größten IT-Systemhäuser im Westmünsterland. Das Unternehmen ist für seine Kunden von der umfassenden Analyse und Beratung über die Installation bis hin zur Instandsetzung und -haltung der EDV der ideale Ansprechpartner.

DIE AUFGABE

Als IT-Dienstleister ist es für die NETGO GmbH entscheidend die IT-Umgebung ihrer Kunden im Detail zu kennen. Vor allem bei Neukunden ist eine umfassende Bestandsaufnahme entscheidend. Nur so können vorhandene Strukturen nachvollzogen und passende Lösungen angeboten werden. Gesucht war eine Software, welche die IT-Umgebung der Kunden umfassend dokumentieren kann.

DIE LÖSUNG

Mit Hilfe der Softwarelösung Docusnap inventarisiert das Team der NETGO GmbH die gesamte IT-Landschaft ihrer Kunden und bildet diese detailliert ab. Mit Docusnap kann die IT-Mannschaft jederzeit gewährleisten, dass die IT-Dokumentation stets auf dem aktuellsten Stand ist. Anhand der Software erstellt die IT-Abteilung der NETGO GmbH ihren Kunden eine professionelle und umfassende IT-Dokumentation.

DER NUTZEN

Durch den Einsatz der Softwarelösung Docusnap hat die IT-Abteilung der NETGO GmbH die Dokumentation der IT-Umgebung ihrer Kunden fest unter Kontrolle. Mittels der Automatisierung bringt Docusnap den Anwendern, insbesondere bei wiederkehrenden Aufgaben, eine große Zeitersparnis. Mit Hilfe von Docusnap konnte das Team der NETGO GmbH bereits erste SAM-Projekte erfolgreich abschließen.

hilfreiches Werkzeug für wiederkehrende Aufgaben. Man spart dadurch sehr viel an Zeit ein. Ebenso waren wir von der Vielfalt des Lizenzmanagements überrascht. Hier können die Lizenzen beispielsweise zwischen User- und Geräte- oder zwischen Core- und Prozessor-Lizenzen unterschieden werden. Das hat uns wirklich begeistert.“ Der Marketing- und Vertriebsleiter würde Docusnap jederzeit weiterempfehlen. Die Detailtiefe der Inventarisierung sei sehr gut und das Produkt an sich sei extrem gut dokumentiert. Kurze Videos und ein gut verständliches Handbuch würden den Anwendern den Einstieg erleichtern und viele Antworten auf die ersten Fragen bieten.

Einsatz von Docusnap lohnt sich

Der Einsatz der Software hat sich für die NETGO GmbH mehr als bezahlt gemacht. Mit Hilfe von Docusnap konnte das Team bereits erste SAM-Projekte erfolgreich abschließen. Die Bestandsaufnahme bei den Kunden verlief durchwegs problemlos, der Lizenzabgleich war einfach und sparte der IT-Mannschaft eine

Menge Zeit. Durch den Einsatz von Docusnap ist die NETGO GmbH nun in der Lage ihren Kunden eine professionelle und vollständige IT-Dokumentation zu erstellen. Zudem kann das Team der NETGO GmbH garantieren, dass die Dokumentation und die darin enthaltenen Informationen jederzeit auf dem aktuellsten Stand sind. Docusnap erleichtert der IT-Mannschaft die Arbeit. Die Mitarbeiter sparen enorm an Zeit ein, die sie nun in anderweitige Projekte investieren können.

„ Als IT-Dienstleister ist es wichtig, die IT-Landschaft unserer Kunden genau zu kennen. Nur so können wir die vorhandene Struktur verstehen und entsprechende Lösungen anbieten. “

Jörg Fasselt
Leitung Vertrieb / Marketing

INTERVIEW

MIT JÖRG FASSELLT

LEITUNG VERTRIEB UND MARKETING



WIE HABEN IHRE MITARBEITER AUF DEN EINSATZ VON DOCUSNAP REAGIERT?

„Unsere Vertriebsmitarbeiter haben es sehr positiv aufgenommen, dass wir nun in der Lage sind, unser Dienstleistungsangebot mit dem Punkt „Dokumentation“ zu ergänzen. Unsere Techniker waren begeistert, dass wir uns für Docusnap entschieden haben, da viele von ihnen das Produkt bereits aus vergangenen Tätigkeiten kannten.“

AUF WELCHEM WEG HABEN SIE VON DOCUSNAP ERFAHREN?

„Der Name Docusnap war uns bereits ein Begriff. Die Empfehlung von Branchenkollegen und Kunden, sowie Mitarbeitern, die Docusnap bereits aus ihrer Vergangenheit kannten, weckte von Anfang an Vertrauen.“

SIND SIE MIT DEM SUPPORT ZU DOCUSNAP ZUFRIEDEN?

„Bisher bestand von unserer Seite aus noch kein Bedarf sich an den Docusnap Support zu wenden. Kleine Videos über das Produkt und ein gut verständliches Handbuch erleichtern den Einstieg in Docusnap und bieten viele Antworten auf die ersten Fragen.“



Kontakt

Docusnap Vertrieb

+49 8033 6978-4000

info@docusnap.com

