



Docusnap

DOCUSNAP KUNDENFALLSTUDIE



NetPlans IT-Systeme GmbH

Deutschland



NetPlans stärkt IT-Dokumentation und Kundenservice mit Docusnap

Die NetPlans IT-Systeme GmbH hat als langjähriger IT-Dienstleister eine Lösung gesucht, um ihre IT-Dokumentation effizienter, aktueller und zukunftssicher zu gestalten. Mit Docusnap konnte nicht nur die Qualität der eigenen Dokumentationen, sondern auch die Betreuung von Kundenprojekten entscheidend verbessert werden. Dank der Automatisierung, der zuverlässigen Ergebnisse und der engen Zusammenarbeit mit Docusnap konnte NetPlans neue Bereiche erschließen und die Bindung zu seinen Kunden deutlich festigen.

Das Unternehmen NetPlans

Die NetPlans IT-Systeme GmbH ist ein führender Lösungsanbieter mit Fokus auf IT-Infrastruktur, Cybersecurity, Cloud-Lösungen und Managed Services. Mit mehr als 400 Mitarbeitenden an 16 Standorten im DACH-Raum betreut NetPlans Unternehmen aller Größenordnungen – von mittelständischen Betrieben bis hin zu Organisationen mit über 2.000 Anwendern. Als Docusnap Platinum-Partner bietet NetPlans das gesamte Spektrum von IT-Dokumentation, IT-Notfallhandbuch, Asset Management und ISMS an und unterstützt seine Kunden damit in allen zentralen IT-Bereichen.

Der Beginn einer Platinum Partnerschaft

Vor der Zusammenarbeit mit Docusnap war die IT-Dokumentation bei NetPlans überwiegend in Word erstellt. Diese Arbeitsweise führte unweigerlich zu veralteten Versionen, fehlenden Informationen und hohem manuellen Aufwand. Ein Beispiel aus der Praxis: Bei einem Kundenprojekt musste ein Notfallhandbuch kurzfristig aktualisiert werden – doch die Dokumente lagen in unterschiedlichen Versionen vor, was eine konsistente Bearbeitung fast unmöglich machte.

Es war klar, dass NetPlans eine automatisierte und verlässliche Lösung benötigte, und so entstand der Kontakt durch die Recherche eines technischen Leiters, der gezielt nach einer passenden Dokumentationslösung suchte. Bereits in der Testphase konnte Docusnap überzeugen: Die Demo zeigte eindrücklich, wie schnell und zuverlässig IT-Landschaften erfasst und dokumentiert werden können. NetPlans entschied sich daraufhin für die Partnerschaft mit Docusnap – ein Schritt, der die Arbeit im Alltag nachhaltig erleichtert hat.

Erfolgreiche Kundenprojekte dank gemeinsamen Engagements

Das erste gemeinsame Projekt wurde 2021 mit einem produzierenden Unternehmen des Mittelstands umgesetzt. Rund 200 Systeme wurden mit Docusnap vollständig dokumentiert – inklusive Inventarisierung, IT-Notfallhandbuch und Wiederanlaufplänen. Das Projekt verlief im vereinbarten Zeit- und Kostenrahmen und legte den Grundstein für zahlreiche weitere Einsätze. Inzwischen unterstützt NetPlans mit Docusnap Kunden auch bei ISO 27001-Zertifizierungen und der Vorbereitung auf NIS-2-Compliance.

Besonders positiv hebt NetPlans die Zusammenarbeit mit dem Docusnap-Consulting hervor. Anpassungen an individuelle Kundenanforderungen konnten schnell umgesetzt werden, Reaktionszeiten waren durchweg kurz. Selbst komplexe Probleme wie ein SNMP-Scan-Fehler Anfang 2025 wurden gemeinsam mit den Docusnap-Entwicklern schnell und nachhaltig gelöst.

Neben den Kundenprojekten hat sich auch das gemeinsame Auftreten auf Messen und Events bewährt. So trat Docusnap mehrfach als Sponsor auf den Cybersecurity-Events von NetPlans auf, mit Vorträgen zu IT-Notfallhandbuch und ISMS.

Die enge Abstimmung zwischen beiden Partnern führte nicht nur zu neuen Leads, sondern auch zu konkreten Projekten. Besonders geschätzt wurde von Kunden die praxisnahe Darstellung, wie Docusnap bei ISO-Zertifizierungen unterstützt.

Die Partnerschaft mit Docusnap hat für die NetPlans IT-Systeme GmbH weitreichende Vorteile gebracht. Zum einen konnte das Leistungsportfolio erweitert und vertieft werden, zum anderen profitierten die Endkunden von einer professionellen und stets aktuellen Dokumentation.

An neue Partner richtet NetPlans die Empfehlung:

„Nehmen Sie Kontakt zu Docusnap auf – Sie finden dort einen professionellen und strategischen Partner, der Ihnen hilft, Ihr Geschäft weiterzuentwickeln und Ihre Kunden zukunftssicher aufzustellen.“





Ein Blick hinter die Partnerschaft – was Docusnap Partner erwartet

Von Anfang an verlief der Einstieg reibungslos: Das Onboarding war unkompliziert und praxisnah. Über den persönlichen Zugang zum neuen E-Learning konnten sich die Mitarbeitenden Schritt für Schritt einarbeiten und die wichtigsten Funktionen in ihrem eigenen Tempo kennenlernen, und in einem gemeinsamen Sales-Meeting wurden alle Vertriebsmitarbeitenden auf denselben Wissensstand gebracht. So konnte das Team direkt mit vollem Einsatz starten.

Im täglichen Miteinander zeigt sich, dass die Partnerschaft weit über reine Softwareunterstützung hinausgeht. Das Partnerportal bietet aktuelle Informationen und hilfreiche Materialien, und auch die kostenlose NFR-Version von Docusnap erleichtert es, Kundenlösungen live zu präsentieren. Besonders wichtig ist NetPlans die offene und ehrliche Kommunikation – meist auf Augenhöhe und per Du. Diese direkte Art des Austauschs schafft Vertrauen und stärkt das Wir-Gefühl. Docusnap fördert dieses familiäre Miteinander durch persönliche Ansprechpartner, gemeinsame Events und regelmäßige Gespräche. „Der feste Partnermanager ist jederzeit erreichbar, hört zu und greift Anregungen aktiv auf. Diese Art der

Zusammenarbeit macht den Unterschied – man spricht offen miteinander und zieht an einem Strang“, beschreibt Marcel Kasper, die Zusammenarbeit mit Docusnap.

Am Ende steht für NetPlans fest: Die Entscheidung für Docusnap war genau richtig. Wer sich für eine Partnerschaft entscheidet, gewinnt nicht nur eine leistungsstarke Lösung, sondern auch ein Team, das mit Engagement, Fairness und echter Nähe unterstützt.





Kontakt

Docusnap Vertrieb
+49 8033 6978-4000
info@docusnap.com



Docusnap

info@docusnap.com | www.docusnap.com

© Docusnap GmbH