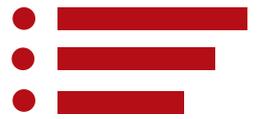


DOCUSNAP KUNDENFALLSTUDIE



Rödl & Partner

Deutschland

Rödl & Partner



„Was den Support von Docusnap betrifft, herrscht eine hervorragende Zufriedenheit vor. Wir sind mehr als zufrieden.“

Ingo Wassermann
Service Operations Engineer der Rödl
Global Digital Services GmbH



Projektbeschreibung

Rödl & Partner

Rödl & Partner ist in den Geschäftsfeldern Steuer- und Rechtsberatung, Business Process Outsourcing, Unternehmens- und IT-Beratung sowie Wirtschaftsprüfung tätig. Das Unternehmen hat sich, wie kein zweites, konsequent auf die umfassende und weltweite Beratung deutscher Unternehmen ausgerichtet. Dabei arbeiten die weltweit 5.260 Mitarbeiter an 107 eigenen Standorten in 50 Ländern interdisziplinär eng verzahnt zusammen.

Für den reibungslosen Ablauf sorgt die Rödl Global Digital Services GmbH (SE GDS), die mit circa 160 IT-Mitarbeitern nahezu 1.000 Server und über 5.600 Clients rund um den Globus betreut. Da das Unternehmen auf Grund seiner Tätigkeitsfelder sehr sensible Unternehmensdaten verwaltet, hat ein hochsicherer und stabiler IT-Betrieb Priorität. Er kann auf Grund der Größe und Komplexität des Firmennetzwerks nur mit Hilfe einer professionellen IT-Dokumentationssoftware gewährleistet werden.

Bereits vor dem Einsatz von Docusnap wurde eine Erfassung der IT-Strukturen, der Netzwerke, verschiedener Peripherie und anderer IT-Geräte manuell durchgeführt. Dabei wurden für die einzelnen Standorte sogenannte Niederlassungs-Handbücher verfasst. Aufgrund der enormen Größe des IT-Netzwerks mit so vielen internationalen Standorten war es nicht möglich, alle genannten Punkte in regelmäßigen Abständen zu erfassen.

Da Veränderungen am IT-Netzwerk nicht automatisch dokumentiert werden konnten, führte das zu dem Umstand, dass ein Niederlassungs-Handbuch nach dessen Zusammenstellung praktisch auch schon wieder veraltet war.

Einfache und problemlose Implementierung

„Die professionelle IT-Dokumentations-Lösung Docusnap fand ihren Weg zu uns über einen Kollegen, der diese Softwarelösung bereits im vorigen Unternehmen eingesetzt hat. Dadurch, dass mit dem Produkt bereits Erfahrungswerte im produktiven Einsatz gesammelt wurden und der Kollege sich auch sehr für die Profi-Lösung begeistert zeigte, wurde die Entscheidung für Docusnap getroffen.“, weiß Ingo Wassermann, IT System Engineer und Verantwortlicher für die IT-Dokumentation der Rödl Global Digital Services GmbH zu berichten.

Bereits 2017 wurde mit der Einführung von Docusnap bei Rödl & Partner begonnen. Aufgrund der sehr positiven Erfahrungen fiel die Entscheidung eindeutig auf Docusnap.

Weiters berichtet Ingo Wassermann, dass die Implementierung reibungslos vonstattenging. „Docusnap wurde

RÖDL & PARTNER und Docusnap

DAS UNTERNEHMEN

Die Rödl Global Digital Services GmbH (SE GDS) ist der weltweite IT-Dienstleister für Rödl & Partner. Als internes Systemhaus verantwortet die SE GDS den Aufbau und die Weiterentwicklung der kompletten IT-Infrastruktur. In enger Verzahnung mit den Geschäftsfeldern und den anderen Serviceeinheiten fördert die SE GDS die digitale Transformation von Rödl & Partner mit dem Ziel des optimalen „digital fits“ zwischen den Mandanten und Rödl & Partner.

DIE AUFGABE

Die größte Herausforderung war, eine Möglichkeit zu finden, die eingesetzte IT-Infrastruktur sowie die pro Niederlassung eingesetzte Software und sonstigen Ressourcen (Mailboxen, Drucker, USVs, Kontakte etc.) (teil)automatisiert zu erfassen und in sogenannten Niederlassungs-Handbüchern zu dokumentieren.

DIE LÖSUNG

Um der unvollständigen Erfassung der IT-Infrastruktur entgegenzuwirken und um einen Überblick über alle IT-Abteilungen zu verschaffen, war die Einführung einer professionellen und vollbeziehungsweise teilautomatisierten IT-Dokumentationslösung ein wichtiger Schritt. Mit Docusnap wurden diese Vorgaben und noch viele andere in die Tat umgesetzt.

DER NUTZEN

Neben den stets aktuellen Niederlassungs-Handbüchern konnte durch die Einführung von Automatisierungen in der IT-Dokumentation Zeit gespart und Mitarbeiter entlastet werden. Zudem verfügt die SE GDS nun über eine stets aktuelle Übersicht über alle IT-Abteilungen und die eingesetzten Hard- und Softwareprodukte in allen Bereichen. Außerdem konnten die Rückfragen des Servicedesks und dadurch die Durchlaufzeiten von Tickets stark reduziert werden.

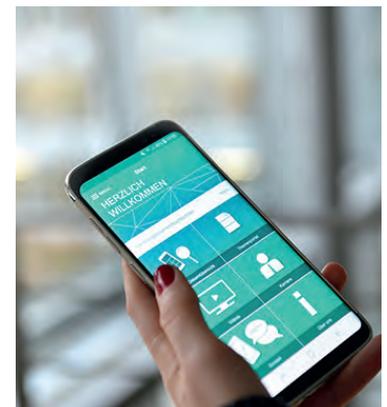
in höchstmöglichem Maße voll- oder zumindest teilautomatisiert. Sowohl die zyklische Inventarisierung der einzelnen Standorte als auch das wöchentliche Erstellen der Niederlassungs-Handbücher erfolgt mittels eigens dafür erstellter Jobs in Docusnap.“

Einige der vielen Vorteile seit dem Einsatz von Docusnap sind nun standardisierte Niederlassungs-Handbücher weltweit. Besonders überzeugend war dabei die deutliche Reduktion der Rückfragen vom Servicedesk zu den Details in den Niederlassungen. Aus diesem Umstand ergeben sich auch geringere Durchlaufzeiten von Tickets.

Überzeugender Support

Auch vom Support und der Unterstützung des Docusnap-Teams ist Ingo Wassermann überzeugt: „Was den Support von Docusnap betrifft, sind wir überaus zufrieden.“

Docusnap wird ständig weiterentwickelt und stellt regelmäßig Updates zur Verfügung, die neue Funktionen oder Unterstützung bei aktuellen IT-Problemen vor allem im Bereich der Sicherheit implementieren.



„... das **Controlling sicherheitsrelevanter Themen ist durch die Einsparung von Zeit und Energie deutlich effizienter.**“

Ingo Wassermann
Service Operations Engineer der Rödl
Global Digital Services GmbH



„Auch wenn Probleme bei unseren individuellen Anforderungen auftraten, hat der professionelle Docusnap-Support stets rasch die passende Lösung gefunden. Dabei wurden dann auch Zwischenversionen für uns bereitgestellt, um spezielle Funktionen zu implementieren.“, zeigt sich Ingo Wassermann begeistert.

Effizienter Einsatz von Docusnap

Auf die Frage, für welche Unternehmen Ingo Wassermann Docusnap weiterempfehlen würde, antwortete er: „Für die Inventarisierung in sowohl einfachen als auch komplexen und wie bei uns sehr umfangreichen IT-Infrastrukturumgebungen ist Docusnap das Mittel der Wahl und in jeder Hinsicht absolut weiterzuempfehlen.“

„Für die Erstellung unserer individuellen Konzepte waren Anpassungen am Standard notwendig.“, so Ingo Wassermann. „Aber mit Hilfe des professionellen Docusnap-Supports konnten die Anpassungen schnell und problemlos umgesetzt werden.“

Unternehmen, die Docusnap genauso erfolgreich einsetzen möchten, gibt Ingo Wassermann folgenden

Tipp: „Planen Sie im Vorfeld, welche Informationen Sie erfassen möchten und wie sie dokumentiert werden sollen. Je genauer ihr Bild vom Ergebnis ist, desto einfacher ist die individuelle Anpassung an Ihr Unternehmen.“

Fazit

Durch den Einsatz von Docusnap kann Ingo Wassermann von der Rödl Global Digital Services GmbH viele Verbesserungen erkennen. Von der Aktualität der Daten bis hin zur vereinfachten Handhabung der IT-Dokumentation.

„Trotzdem bietet das umfangreiche Funktionsportfolio der Software noch viele weitere Möglichkeiten, die die IT-Abteilung in den weltweiten Standorten noch einzusetzen plant. Denn Docusnap ermöglicht bei einer so umfangreichen und über viele Standorte verteilten IT-Infrastruktur eine professionelle und stets aktuelle IT-Dokumentation, die nicht nur mit Berichten und Listen aufwarten, sondern auch komplexe Übersichten wie Netzwerk- und Topologie-Pläne automatisch generieren und auf übersichtliche Weise darstellen kann.“, berichtet der IT-Prof.



Kontakt

Docusnap Vertrieb

+49 8033 6978-4000

info@docusnap.com



Docusnap

info@docusnap.com | www.docusnap.com

© Docusnap GmbH 2022