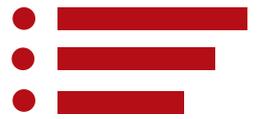


# DOCUSNAP KUNDENFALLSTUDIE



## SCT Service Computer Team GmbH

*Deutschland*



**„ Unter Verwendung dieser Datensichten in Docusnap konnten wir die Umsätze signifikant steigern. “**

Christopher Schneider  
Geschäftsführer



## Projektbeschreibung

### SCT GmbH

Die Firma SCT Service Computer Team GmbH ist ein mittelständischer IT-Dienstleister aus dem Rhein-Main-Gebiet. Mit aktuell 22 Mitarbeitern kümmert sich die SCT seit über 30 Jahren um alle Anliegen ihrer Kunden rund um die IT. Darunter fallen beispielsweise die Konzeption, Bereitstellung und Wartung von IT-Infrastrukturen genauso wie die Durchführung von IT-Schulungen und Planung von Home-Office-Lösungen.

Die IT-Abteilung setzt sich aus 17 Mitarbeitern zusammen, die an mehr als 70 Kundenstandorten in etwa 500 Server und ca. 1600 Clients betreuen. Um ihren Kunden so effizient und schnell wie möglich IT-Dienstleistungen anbieten zu können, setzt SCT auf die professionelle IT-Dokumentationssoftware Docusnap.

Bereits vor dem Einsatz von Docusnap führten die IT-Experten von SCT manuell eine Sammlung und Vorhaltung von Informationen in unterschiedlichen Systemen (analoge und digitale Dokumente, Software) durch. Diese Herangehensweise war jedoch für die Mitarbeiter nicht zufriedenstellend, da die Arbeitsweise aufwändig war und oftmals hohe Kosten verursacht hat. Nils Faust, Technikleiter im Unternehmen, beschreibt die Situation vor dem Einsatz von Docusnap wie folgt: „Eine vergleichsweise unübersichtliche Informationslage verhinderte effiziente Arbeitsabläufe.“ So war die Dokumentation von verbauter Hardware, installierter Software oder auch Verantwortlichkeiten und Internetzugangsdaten nicht ausreichend und informativ genug. Um dies zu ändern, suchte das Unternehmen im Internet nach Lösungen und stieß in IT-Foren auf Nutzer, die Docusnap als Dokumentationssoftware empfahlen.

### Implementierung und Anpassung von Docusnap

SCT entschied sich aufgrund dieser Empfehlungen, eines überzeugenden ersten Eindrucks und des guten Preis-Leistungs-Verhältnisses für die Softwarelösung Docusnap. Bereits seit dem Jahr 2008 setzt das IT-Systemhaus auf die Software. Der Technische Leiter berichtet, dass die Installation und Implementierung von Docusnap weitestgehend problemlos vorstättengingen. Allerdings hat es noch eine Weile gedauert, bis die Systeme der Kunden automatisch inventarisiert werden konnten und somit in Docusnap einsehbar waren. „Auf der einen Seite musste verstanden werden, wie die Inventarisierung funktionierte und welche Maßnahmen am Kundensystem im Fehlerfall greifen könnten. Auf der anderen Seite standen wir vor der Herausforderung, dass die Zielsysteme sich nicht in unserem Netz befinden, da wir ein klassisches Systemhaus sind, welches aus Gründen der Sicherheit keine ständige Verbindung zu den entfernten Kundennetzen hat.“

Mithilfe des 2016 eingeführten Docusnap Discovery Services ist es

## SCT GMBH und Docusnap

### DAS UNTERNEHMEN

Der IT-Dienstleister SCT Service Computer Team GmbH hat seinen Sitz im Rheingau-Taunus-Kreis in Hessen. Seit über 30 Jahren ist das IT-Systemhaus im Rhein-Main-Gebiet tätig. Es bietet seinen Kunden unter anderem folgende Leistungen an: Clientsysteme, Wartung, Sicherheitskonzepte, Office 365 oder auch Serversysteme.

### DIE AUFGABE

Mithilfe einer IT-Dokumentationslösung die Informationslage bezüglich der IT bei den einzelnen Kunden der Firma verbessern und keine manuelle Erfassung mehr durchführen. Somit können Arbeitsabläufe effizienter gestaltet werden und folglich Kosten gespart und Arbeitsressourcen besser geplant werden.

### DIE LÖSUNG

Mit Hilfe der Softwarelösung Docusnap inventarisiert und dokumentiert die SCT das gesamte IT-Netzwerk ihrer Kunden automatisiert. Die Software gewährleistet, dass die IT-Dokumentation jederzeit auf dem aktuellen Stand ist. Mithilfe von Docusnap kann die SCT GmbH die komplette IT-Umgebung ihrer Kunden komfortabel, detailliert und automatisiert abbilden.

### DER NUTZEN

Mittels Docusnap verfügt das Systemhaus Service Computer Team GmbH über aussagekräftige Daten über die IT-Netzwerke aller Kunden. Docusnap bringt dem Unternehmen eine hohe Zeit- und somit auch Kostenersparnis. Die Erstellung der IT-Dokumentation erfolgt nun weitgehend automatisiert, was den Arbeitsalltag der IT-Experten von SCT erheblich erleichtert.

SCT nun möglich, entfernte Standorte und Kunden-Netze problemlos und sehr komfortabel zu inventarisieren. Inventarisierungsvorgänge können damit an einem dezentralen Ort automatisiert durchgeführt und die Ergebnisse an einen zentralen Docusnap Server übermittelt werden.

SCT hat die Software an die eigenen Bedürfnisse weiter adaptiert. Durch einen Support-Mitarbeiter hat Nils Faust von der Möglichkeit erfahren, eigene Datensichten zu erstellen. Dies führte dazu, dass das Unternehmen unter anderem kundenübergreifende und definierte Zielzustände mit einem Klick im Blick hat. Dadurch können beispielsweise folgende Fragen kundenspezifisch beantwortet werden: Wo sind welche Softwareinstallationen veraltet? Wo stehen Windows

Updates an? Wo wird ein System wegen zu wenig freiem Speicherplatz stehen bleiben?

Zudem werden die vom Unternehmen erstellten Datensichten für die Vorbereitung von jährlichen Kunden-Beratungsgesprächen genutzt und sind nun tägliche Begleiter. Unter Verwendung dieser Datensichten in Docusnap konnte die Firma SCT ihre Umsätze signifikant steigern.

### Vorteile von Docusnap

Weiter berichtet Nils Faust über zahlreiche Vorteile, die er in der Nutzung von Docusnap sieht.



**„[...] Docusnap ist über die Jahre in immer mehr Köpfen der SCT als wahre Goldgrube verstanden worden.“**

Nils Faust  
Technischer Leiter



Darunter fallen die stetige Weiterentwicklung, einfache Bedienbarkeit und Zuverlässigkeit der Software. Durch den Einsatz der Software können die IT-Experten von SCT wesentlich effizienter arbeiten, da die Software Arbeit abnimmt und Vorgänge automatisiert ausführt, die manuell nicht abzubilden wären. Im Gesamten hat sich die Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit bedeutend gesteigert und die Auftrags- und Informationslage verbessert.

Bei der Anschaffung der Software hat das Unternehmen nicht erwartet, dass sich so viele Vorteile aus der Nutzung der Software, insbesondere durch die bereits erwähnten Datensichten, ergeben würden. „Erwähnenswert ist vermutlich auch, dass Docusnap über die Jahre in immer mehr Köpfen der SCT als wahre Goldgrube verstanden worden ist.“

### **Hervorragender Support und Weiterentwicklung**

Besonders hervorzuheben ist laut Herrn Faust der Support von Docusnap. „Die Supportqualität würde ich als hervorragend bezeichnen.“ Seiner Meinung nach sind die Antwortzeiten, Freundlichkeit, Verlässlichkeit, Qualität und Flexibilität der Support-Mitarbeiter und angebotenen Lösungen jeweils beispielhaft.

„Die Entwicklung von Docusnap ist großartig, denn gerade der Docusnap Discovery Service ist das, was Systemhäuser brauchen. Gab es Probleme mit Docusnap Updates, dann wurde in kurzer Zeit und gezielt geholfen.“

Unternehmen, die vor ähnlichen Herausforderungen wie SCT stehen, gibt der Technikleiter folgenden Rat: „Individuelle Ausgangslage analysieren, Ziele definieren, Mitarbeiter mitnehmen, kreativ werden, Prozesse definieren und leben, Erfolge feiern.“

### **Fazit**

Die ausgangs unübersichtliche Informationslage bezüglich verbauter Hardware, installierter Software oder auch Verantwortlichkeiten hat sich durch den Einsatz der Dokumentationssoftware Docusnap deutlich verbessert. Die SCT GmbH kann ihre Arbeitsabläufe nun wesentlich effizienter gestalten, was eine Kosten- und Zeitersparnis zur Folge hat. Mithilfe von Docusnap konnte zudem die Zufriedenheit sowohl der hauseigenen Mitarbeiter als auch der Kunden der Firma SCT gesteigert werden.



## Kontakt

Docusnap Vertrieb  
+49 8033 6978-4000  
[info@docusnap.com](mailto:info@docusnap.com)

