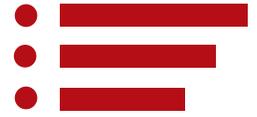


DOCUSNAP KUNDENFALLSTUDIE



Uhlmann Group

Deutschland



„Wir haben selten einen so schnell agierenden und technisch fundierten Support wie bei der Docusnap GmbH erlebt.“

Markus Löffler
System Engineer



Projektbeschreibung

Uhlmann Group

Die Uhlmann Group aus dem baden-württembergischen Laupheim ist spezialisiert auf die Entwicklung und Bereitstellung von Lösungen für die Sicherheit und Unversehrtheit sensibler Produkte.

Mit Fokus auf die Digitalisierung von Produktions- und Verpackungsprozessen bietet das Unternehmen mit weltweit über 2700 Mitarbeitern in einer Vielzahl von Marktsegmenten innovative Lösungen, Dienstleistungen und technologische Kompetenz, die weit über das reine Verpacken hinausgehen.

Die ca. 35 Mitarbeiter umfassende IT-Abteilung betreut um den Globus verteilt IT-Umgebungen, unter anderem in Brasilien, China oder Spanien. Darunter fallen mehr als 700 Server in drei Datacenters weltweit mit ca. 2700 Clients. Für die Inventarisierung und Dokumentation der IT-Umgebungen verwendet die Uhlmann Group die IT-Dokumentationssoftware Docusnap.

Vor dem Einsatz der Softwarelösung Docusnap führten die IT-Experten der Uhlmann Group mit selbstständig entwickelten Tools Inventarisierungen durch. Dennoch war keine vollständig automatisierte und vor allem stets aktuelle Inventarisierung der IT-Umgebung vorhanden. Folglich verfügte die IT-Abteilung weder über eine zuverlässige Übersicht über die eingesetzten Geräte noch über die sich im Umlauf befindliche Hardware inklusive der darauf installierten Software. Allerdings waren diese Infos für den IT Service Desk, der neu aufgebaut werden sollte, unabdingbar, um eingehende Tickets bearbeiten zu können. Ziel war die Implementierung einer genormten CMDB (Configuration Management Database).

Verantwortlich für die Evaluierung und Implementierung von technischen Anwendungen ist die Abteilung „Technical Applications“, eine spezialisierte Organisationseinheit der IT. Nachdem die eigens entwickelten Tools nicht den Reifegrad erreichten konnten, den die IT-Experten für ihre tägliche Arbeit benötigten, wurde nach einer alternativen Standardlösung gesucht. Dabei griff das Team um den System Engineer Herrn Löffler auf Referenzen von bekannten vergleichbaren Unternehmen zurück, die Docusnap bereits erfolgreich als Inventarisierungslösung einsetzen.

Mithilfe eines Proof of Concept implementierte die Uhlmann Group innerhalb kürzester Zeit Docusnap und konnte bereits hilfreiche Daten über die IT-Umgebung erfassen und aus diesen Daten Berichte erstellen. So nutzten die IT-Experten beispielsweise die Software, um von der Schwachstelle Log4J betroffene Geräte zu erkennen und die Sicherheitslücke zu beheben.

UHLMANN GROUP und Docusnap

DAS UNTERNEHMEN

Die Uhlmann Group aus Baden-Württemberg ist Spezialist für die Entwicklung und Bereitstellung von Lösungen für die Sicherheit sensibler Produkte. Das Unternehmen bietet ein breites Spektrum an Hightech-Verpackungsmaschinen, Dienstleistungen und digitalen Lösungen unter anderem für den Pharma-, Gesundheits- oder Konsumgütermarkt an.

DIE AUFGABE

Der IT Service Desk der Firma sollte neu aufgebaut werden mit dem Ziel der Implementierung einer genormten CMDB (Configuration Management Database). Die eingehenden Tickets sollen schnell und effizient bearbeitet werden können, wofür aussagekräftige und stets aktuelle Daten von Nöten sind.

DIE LÖSUNG

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

DER NUTZEN

Mittels Docusnap verfügt die Uhlmann Group über aussagekräftige Daten über ihr IT-Netzwerk. Die Software hilft der IT-Abteilung bei der schnellen und effizienten Bearbeitung der eingehenden Tickets im IT Service Desk.



Die Implementierung von Docusnap verlief bei der Uhlmann Group aufgrund des bereits vorher genutzten Proof of Concepts völlig reibungslos. Somit mussten nur wenige Anpassungen vorgenommen werden, bevor die Software „live“ gehen konnte. Die Software wird an mehreren Standorten des Unternehmens eingesetzt. Den System Engineer Markus Löffler begeistert an Docusnap vor allem die große Anpassungsfähigkeit an die firmeninternen Bedürfnisse. Mit der Hilfe der Consultants war die Adaptierung an besondere Kundenbedürfnisse kein Problem.

Ein großer Vorteil durch den Einsatz von Docusnap ergibt sich vor allem hinsichtlich der Service Desk Tickets. Nun stehen den Mitarbeitern alle zu einer schnellen und effizienten Bearbeitung notwendigen Informationen

zuverlässig und auf einen Klick zur Verfügung. Die Ticketbearbeitung hat sich dadurch wesentlich verbessert. Des Weiteren können nun Fragen bezüglich Lizenzen schnell geklärt werden und somit Über- und Unterlizenzierungen vermieden werden.

Das Feedback der Mitarbeiter ist seit der Einführung von Docusnap durchweg positiv, da ihre Anfragen beim Service Desk nun wesentlich schneller bearbeitet werden können. Die Uhlmann Group ist nicht nur von der Software an sich mehr als begeistert: „Wir haben selten einen so schnell agierenden und technisch fundierten Support wie bei der Docusnap GmbH erlebt.“

„Die Bearbeitung der Service Desk Tickets hat sich durch den Einsatz von Docusnap wesentlich verbessert.“

Markus Löffler
System Engineer



Dies vermittelt der IT-Abteilung ein Gefühl von Sicherheit, dass auch bei komplexen Problemstellungen eine schnelle und kompetente Lösung gefunden werden kann.

Die IT-Experten der Firma würden die Softwarelösung Docusnap auf jeden Fall weiterempfehlen. Vor allem die Datentransparenz, die durch die detaillierte Erfassung geschaffen wird, vereinfacht die tägliche Arbeit in der IT-Abteilung bedeutend. Anderen Unternehmen, die ähnliche Herausforderungen wie die Uhlmann Group zu meistern haben, empfiehlt Herr Löffler folgendes: „Stellen Sie die Leistungsfähigkeit von Docusnap auf den Prüfstand und starten Sie ein Proof of Concept.“ So waren die Fachleute innerhalb weniger Tage in der Lage, das große Potenzial der Softwarelösung zu erkennen und daraus Lösungen für die eigenen firmeninternen Anforderungen zu bauen. In dieser Phase war insbesondere die hervorragende Unterstützung seitens der Docusnap Consultants von großer Bedeutung.

Mithilfe der Inventarisierungs- und Dokumentationssoftware Docusnap ist es dem Team um den System Engineer Markus Löffler gelungen, den IT Service Desk effizienter zu machen. Durch stets aktuelle und zuverlässige Daten können auftretende Tickets schnell und zuverlässig bearbeitet werden.



Kontakt

Docusnap Vertrieb

+49 8033 6978-4000

info@docusnap.com

