

DOCUSNAP KUNDENFALLSTUDIE





Swisscom IT Services AG
Schweiz

swisscom





ermöglicht es alle Informationen über ein Netzwerk zentral zusammenzuführen und zu verwalten. Zudem liefert Docusnap alle notwendigen Informationen stets in Echtzeit.

Rüdiger Ruttkowski ICT-Architekt





Swisscom IT Services AG

Die Swisscom IT Services AG (ITS), ein Tochterunternehmen der Swisscom, ist im IT-Infrastruktur-Outsourcing und im Management von Kommunikationsinfrastrukturen tätig und gehört hierbei zu den führenden Schweizer IT-Dienstleistern. Zu den Kunden des Unternehmens zählen neben zahlreichen KMUs auch viele namhafte Großunternehmen. Die Netzwerke der Kunden müssen von Swisscom ITS stets aktuell und revisionssicher dokumentiert werden um ihre Kunden darauf aufbauend erfolgreich beraten zu können.

"Die Techniker hatten immer das Problem, dass sie keine Zeit für die IT Dokumentation hatten und so sah die IT Dokumentation dann auch dementsprechend aus. Die Qua-

lität war nicht einheitlich und die IT Dokumentation vor allem nicht nachvollziehbar. Weder für den Kunden.

den man zu prüfen oder zu dokumentieren hatte, noch für einen selber. Und dann war es wirklich schwierig, die Informationen an Kollegen weiterzugeben oder sie transparent an einer Stelle zu sammeln", begründet ICT-Architekt Rüdiger Ruttkowski die Suche nach einer

geeigneten Softwarelösung für die IT Dokumentation.

Seit der Einführung von Docusnap bestehen diese Probleme nun jedoch nicht mehr. Nun kann jeder Mitarbeiter die Software lokal bei sich installieren, die gewünschten Werte bei den jeweiligen Kunden filtern und sie in eine zentrale Datenbank einspielen. Die aus der IT Dokumentation gewonnenen Informationen stehen so allen berechtigten Mitarbeitern zentral zur Verfügung.

Einfache Bedienbarkeit und Übersichtlichkeit überzeugen

Die Implementierung von Docusnap verlief völlig problemlos. Nach der reibungslosen Installation konnte das Team von Ruttkowski umgehend loslegen. Besonders überzeugt hat Ruttkowski vor allem die einfache Bedienbarkeit der Software: "Man muss sich nicht so tief in der Technik auskennen und

trotzdem liefert Docusnap wirklich sehr viele Informationen." Für ihn als Consultant ist dies ein entscheidendes Kriterium.

Angetan sind er und seine Kollegen zudem auch von der sehr guten Übersichtlichkeit der Software. "Das erste Mal haben wir Docusnap bei einem großen Swisscom-eigenen Kunden eingesetzt. Und die erste Reaktion meiner Kollegen war: Das müssen wir ab sofort bei jedem Kunden einsetzen!" Anhand der Software erhalten er und sein Team nun in sehr kurzer Zeit Informationen über ein System, an die sie früher nur durch langwierige Prozesse, verbunden mit sehr zeitaufwändigen Telefonaten und Emailkorrespondenzen, gekommen sind. "Die Zeitersparnis anhand von Docusnap ist wirklich enorm", so der ICT-Architekt.

Feste Integration im Consulting

Ehe die Mitarbeiter der Swisscom ITS in eine Kundenberatung gehen, führen sie anhand von Docusnap stets eine Dokumentation und Analyse durch. Dies ist fester Bestandteil jedes Projekts. Das Team von Ruttkowski nutzt die Software dabei nicht nur für die Dokumentation von Bestands-, sondern auch von Neukunden. Auf Basis dieser Dokumentationen erfolgen Analysen und Systembewertungen. Im Zuge dessen können die Consultants der Swisscom ITS ihren Kunden dann dementsprechend Hinweise auf Fehllizenzierungen und Fehlkonfigurationen, aber auch auf Themen außerhalb der Berechtigungen, geben. Docusnap ist im Consulting der Swisscom ITS als Dokumentations- Software bereits fest verankert.

SWISSCOM IT SERVICES AG und Docusnap

DAS UNTERNEHMEN

Die Swisscom IT Services AG ist ein Tochterunternehmen der Swisscom und gehört zu den führenden Anbietern für die Integration und den Betrieb komplexer IT-Systeme. Ihre Kernkompetenzen liegen in den Geschäftsbereichen IT Outsourcing Services, SAP Services, Workplace Services und Finance Services. Circa 3.000 Mitarbeiter betreuen rund 400 Kunden aus der Schweiz, Österreich und Singapur.

DIE AUFGABE

Die Fachabteilung Infrastructure Services arbeitet vorrangig bei Kunden, die die eigene Infrastruktur noch vor Ort haben, sie aber von Swisscom ITS betreuen lassen. Zu den Kunden zählen neben KMUs auch viele namhafte Großunternehmen. Es gilt die Netzwerke der Kunden umfassend zu dokumentieren um die Kunden auf Basis der aus der Dokumentation gewonnenen Informationen bestmöglich beraten zu können.

DIE LÖSUNG

Das Team der Swisscom ITS inventarisiert und dokumentiert mit Hilfe von Docusnap die gesamten IT-Umgebungen ihrer Kunden. Die Netzwerkdokumentation und die daraus gewonnenen Daten sind jederzeit aktuell und können von den Consultants als Basis für Beratungsgespräche herangezogen werden.

DER NUTZEN

Der Einsatz der Softwarelösung Docusnap bringt Swisscom ITS eine hohe Zeit- und Kostenersparnis. Das Team hat die Dokumentation der Kundennetzwerke fest unter Kontrolle und kann sich nun den wesentlichen Aufgaben

Erstellung von IT Konzepten

Neben der Dokumentation wird Docusnap von Swisscom auch zur Erstellung von IT Konzepten eingesetzt. Die Möglichkeit der Konzepterstellung bewertet Ruttkowski als äußert positiv. In der Software seien bereits viele aute Berichte enthalten, die für die Analyse genutzt werden könnten, was für ihn und sein Team eine weitere Zeitersparnis bedeutet. Sehr hilfreich sei zudem, dass die Berichte sehr einfach auf die Cl der verschiedenen Kunden angepasst

über die Netzwerke zentral zusammenführen und verwalten kann. Der Zeitgewinn ist in den Augen des Swisscom Teams der ganz wesentliche Vorteil von Docusnap. Mit der Software ist das Team nun um ein Vieles schneller, als Mitbewerber, die die IT Dokumentation noch von

Hand durchführen und " Der Zeitsich dann eine Analyse gewinn ist der ganz bilden. Dieser Zeitwesentliche Vorteil von Docusnap. Mit Docusnap sind wir beim Kunden um Faktoren schneller als andere, die die IT Dokumentation von Hand zusammenstellen.

> Rüdiger Ruttkowski ICT-Architekt

Fazit

werden können.

Für Ruttkowski und sein Team hat sich die Anschaffung von Docusnap absolut gelohnt. Mit Docusnap hat die Swisscom ein Tool integriert mit dem sie nun alle Informationen

aewinn hat zudem auch einen Effekt auf die Kosten, was wiederum Wetthewerbsvorteile mit sich zieht: "Der Kunde ist nicht mehr bereit iemanden für eine Information große Summen zu zahlen, wenn er die gleiche Information auch günstiger und schneller erhalten kann. Das ist genau der Grund warum wir uns für Docusnap entschieden haben und die Nutzung dieser Software intern noch mehr pushen werden."

INTERVIEW MIT RÜDIGER RUTTKOWSKI

ICT-ARCHITEKT



SIND SIE MIT DEM SUPPORT ZU DOCUSNAP ZUFRIEDEN?

Bis ietzt mussten wir den Support von Docusnap noch nicht ein einziges Mal in Anspruch nehmen. Von der Installierung der Software bis hin zur Anwendung der verschiedenen Module hat bisher wirklich alles problemlos funktioniert.

GAB ES VORTEILE DURCH DEN EIN-SATZ VON DOCUSNAP, DIE SIE NICHT **ERWARTET HATTEN?**

Ich kannte Docusnap ja bereits durch meine vorhergehende Tätigkeit, daher war ich nicht wirklich überrascht. Aber die Kunden, die gesehen haben wie Docusnap arbeitet, waren und sind wirklich sehr über derartige Ergebnisse in solch kurzer Zeit überrascht. Der Kosten-Nutzen-Faktor von Docusnap ist wirklich enorm.

HABEN SIE DENN NOCH VERBESSERUNGSVORSCHLÄGE?

Im Bereich der Berichtserstellung gibt es noch Verbesserungsbedarf. Schön wäre, wenn bestimmte Informationen, die wir benötigen, schon standardmäßig in den Berichten integriert wären. Zudem haben wir die Erfahrung gemacht, dass die Berichtserzeugung das Arbeiten auf dem PC behindert. Die Maschine läuft dann viel langsamer. Dieses Problem sollte aus meiner Sicht noch behoben werden.



Kontakt

Docusnap Vertrieb +49 8033 6978-4000

info@docusnap.com







