

ATD Systemhaus digitalisiert mit DocBee

Automatisierung, Prozess- & Qualitätsmanagement

Case-Study: ATD Systemhaus

Als Nachfolger seines Ticketingsystems hatte ATD DocBee eingeführt. Inzwischen entdeckt und nutzt das Systemhaus immer weitere Möglichkeiten, die die Digitalisierungsplattform bietet.



ATD 3 min zu lesen März 2024

Mehr als Ticketing – Automatisierung und viele neue Funktionalitäten

Als Nachfolger seines Ticketingsystems hatte ATD DocBee eingeführt. Inzwischen entdeckt und nutzt das Systemhaus immer weitere Möglichkeiten, die die Digitalisierungsplattform bietet.

„Monatlich kommen neue Funktionen dazu“, erklärt Jan Drees Digital Consultant bei, Systemhaus ATD. Seit der Einführung von DocBee vor rund eineinhalb Jahren hat das Unternehmen intern Know-how aufgebaut und entwickelt eigene Lösungen und Automatisierungen, die auf der Digitalisierungsplattform basieren.

Ursprünglich habe man ein neues Ticketingsystem gesucht, erinnert sich Holger Kämmerer, geschäftsführender Gesellschafter des Systemhauses aus Braunschweig. Das alte war nicht mehr performant genug, der Support schleppend und die Aussagen zur Zukunftsperspektive der Software vage.

Wichtig: Kommunikation auf Augenhöhe

Die Aufgabenstellung war klar: „Wir brauchen ein neues leistungsfähiges und zuverlässiges Ticketingsystem.“

Die Kriterien:

- Ein performantes, zuverlässiges System
- Ein System, das skaliert (ATD synchronisiert heute mehr als 5000 Kunden täglich mit DocBee)
- Einen sehr gut funktionierenden Support

Und für Holger Kämmerer sehr wichtig: „Ein Hersteller, bei dem wir keine Nummer sind, sondern mit dem wir auf Augenhöhe kommunizieren können.“

ATD ist ein klassisches Systemhaus, gegründet 1996, mit heute rund 70 Mitarbeitern, aktiv im Norddeutschen Raum: Mit Zentrale in Braunschweig und drei Niederlassungen, deckt es die Metropolregionen Hannover, Braunschweig und Bielefeld ab.

Kunden sind überwiegend mittelständische Produktionsbetriebe mit bis zu 1.000 Seats und vorwiegend technischem Schwerpunkt. Die meisten Kunden haben eine IT-Abteilung, die ATD in Projekten und im Betrieb unterstützt.

Wie viele Systemhäuser legt ATD den Schwerpunkt auf Dienstleistungen, bietet inzwischen verstärkt auch Managed Services an, während das Produktgeschäft stagniert.

Der Start mit klassischem Ticketing...

Vor rund eineinhalb Jahren löste ATD die bestehende Software durch DocBee ab, das es zunächst ganz klassisch als Ticketingsystem nutzte. Es ist angeschlossen an Software One, eine ERP-Branchenlösung für Systemhäuser basierend auf SAP Business One. Auf der anderen Seite ist es mit dem RMM von Riverbird verbunden.

Im DocBee bündelt ATD Kundenanfragen, die das Unternehmen über sämtliche Kanäle erreichen. Diese werden geclustert und gefiltert den jeweiligen Teams zugeordnet. Die Teamleads verteilen die Tickets dann an ihre Mitarbeiter weiter. Die Teamleiter geben auch die abgearbeiteten Tickets und die darin erfassten Zeiten zur Abrechnung an Systemhaus One frei. „Diese manuellen Schritte zur finalen Kontrolle sind uns wichtig“, erklärt Jan Drees.

Begeistert war ATD von Anfang an von der Flexibilität, die DocBee bietet. Dass es sich um weit mehr als ein klassisches Ticketingsystem handelt, war bekannt. Aber was das genau bedeutet, erschloss sich dem Team erst im Lauf der Zeit: „Der Schwenk vom klassischen Ticket hin zu Vorgängen, Leistungsnachweisen und Arbeitsschritten war anfangs etwas gewöhnungsbedürftig“, erinnert sich Jan Drees.

Mehr Funktionalität und Automatisierung

Die Automatisierungsmöglichkeiten, die DocBee bietet, sind für das Systemhaus besonders interessant: Automatische Zuordnung der Tickets, automatisierte Benachrichtigung der Kunden, automatische Erstellung monatlicher Tickets, automatisierte Protokollierung der Tätigkeiten für die Kunden.

Erst kürzlich hat ATD damit begonnen, eigene DocBee Protokolle zu schreiben. Das sind Checklisten innerhalb eines Tickets, die komplexe Aufgaben in einzelne Schritte aufschlüsseln und abarbeitbar machen.

Und auch im Projektgeschäft kommt DocBee inzwischen zum Einsatz. Hier nutzt ATD die Boardfunktion und hat eines der Module zum Projektmodul weiterentwickelt. Nützlich ist der Umstand, dass mehrere Techniker an einem Ticket arbeiten können – und dass es möglich ist, auch Teilergebnisse abzurechnen, ohne das Ticket zu schließen.

Transparenz in Dienstleistungen und Projekten

Wichtig für Teamleiter und Controlling sind auch die umfangreichen Statistikfunktionen, Technikersteuerung erleichtern und Transparenz bei Projekten wie Dienstleistungen schaffen.

Und die Kommunikation mit dem Hersteller? „Die funktioniert sehr gut“, freut sich Jan Drees. Er ist mit der Entwicklungsabteilung des Hersteller vernetzt. Der Support reagiert prompt. Und in mehreren Fällen ist bereits ATD Feedback eingeflossen in die Weiterentwicklung von DocBee.