



# DocBee



Case Study – DocBee Ticket-System

# Hamburger Systemhaus Capeletti & Perl – digitalisiert mit DocBee

Automatisierung, Prozess- & Qualitätsmanagement



DocBee Ticket-System Case Study – Systemhaus Capeletti & Perl

# Vom Traditionsunternehmen zum modernen digitalen Systemhaus

Digitalisierung ist für den Betrieb beim Hamburger Systemhaus Capeletti & Perl wesentlich. Automatisierung, Prozess- und Qualitätsmanagement steuert das Unternehmen sowohl für das Projekt- und Dienstleistungsgeschäft über das Ticket-System der Digitalisierungsplattform DocBee.

Mit mehr als 35 Jahren im Markt, gehört Capeletti & Perl zu den Traditionsunternehmen der Branche. Aus dem Olivetti Vertragshändler der 80er Jahre ist Dank Digitalisierung ein modernes Systemhaus mit effizienten automatisierten Prozessen geworden, zu deren Funktion DocBee wesentlich beiträgt, erklärt Michael Maria Dombrowsky, Teamleiter ITSM Controlling, Projektmanagement und QM.

Das DocBee Ticket-System ist per API an verschiedene System im Unternehmen angebunden, etwa an Systemhaus One, um die Vorgänge zu erzeugen. Und natürlich über Exchange an die Kalender der Mitarbeiter.

# 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.



## Hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern

Wie das die Kunden sehen? »Die sind sehr zufrieden, dass bei uns Projekte zuverlässig funktionieren und wir ihre IT geräuschlos am Laufen halten«, erklärt Michael Maria Dombrowsky. Für die Geschäftsführung und die Abteilungsleiter sorgen Dashboards für Transparenz. Das gesamte Unternehmen in einem Dashboard – das ist bei Capeletti & Perl Realität. Die Abteilungsleiter können in ihren Dashboards den Status aller Vorgänge und Aufgaben übersichtlich und farbkodiert sehen.

## Das ERP steht am Anfang und am Ende

Wenn ein Projekt abgeschlossen ist, übernimmt DocBee Ticket-System die Dokumentation, spielt alle Daten zurück ins ERP und schließt den Vorgang. Das ERP erstellt eine detaillierte Rechnung, die automatisiert an den Kunden geht. »Dank DocBee konnten wir die Effizienz und die Qualität unserer Prozesse deutlich verbessern«, resümiert Michael Maria Dombrowsky und bemerkt eher beiläufig, dass man bei Capeletti & Perl die Möglichkeiten noch längst nicht ausgeschöpft hat.



DocBee – ein starker Partner an Ihrer Seite

# Kontaktieren Sie uns für weitere Informationen zum DocBeeTicket-System

Die Businesslösung für die digitalisierte  
Zukunft. Ein Produkt der DocBee GmbH.

E-Mail: [vertrieb@docbee.com](mailto:vertrieb@docbee.com)

Telefon: +49 511 93 688 450

DocBee GmbH · Lohner Weg 28a · 30916 Isernhagen

Mehr Informationen unter [www.docbee.com](http://www.docbee.com)

