

# **Hamburger Systemhaus Capeletti & Perl digitalisiert mit DocBee**

Automatisierung, Prozess- & Qualitätsmanagement

Digitalisierung ist für den Betrieb beim Hamburger Systemhaus Capeletti & Perl – oder kurz CP – wesentlich. Automatisierung, Prozess- und Qualitätsmanagement steuert das Unternehmen sowohl für das Projekt- wie das Dienstleistungsgeschäft über die Digitalisierungsplattform DocBee.



Erdem Wennicki

3 min zu lesen

Oktober 2023

## Vom Traditionsunternehmen Zum Modernen Digitalen Systemhaus

Mit mehr als 35 Jahren im Markt, gehört CP 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. DocBee 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.

*Ein Beispiel: das Monitoring von Kundensystemen. DocBee ist mit den Monitoring-Lösungen Server Eye und Zabbix gekoppelt. Automatisiert erzeugen Alarmmeldungen aus der Überwachung Vorgänge, die DocBee priorisiert und Servicetechnikern zuweist, die diese bearbeiten und wieder schließen. Durch die Verbindung mit der Zeiterfassung „weiß“.*

## Transparenz Im Dienstleistungsgeschäft

Ein Beispiel: das Monitoring von Kundensystemen. DocBee ist mit den Monitoring-Lösungen Server Eye und Zabbix gekoppelt. Automatisiert erzeugen Alarmmeldungen aus der Überwachung Vorgänge, die DocBee priorisiert und Servicetechnikern zuweist, die diese bearbeiten und wieder schließen. Durch die Verbindung mit der Zeiterfassung „weiß“ DocBee, wie viel Zeit die Tätigkeiten in Anspruch nehmen aber auch wer wann im Urlaub ist oder mit anderen Tätigkeiten beschäftigt. Im Juni 2022 hat das Systemhaus DocBee in Betrieb genommen. Seit dem automatisiert Dombrowsky immer weitere Prozesse und Workflows.

## 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 CP 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 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 CP die Möglichkeiten noch längst nicht ausgeschöpft hat.