NEXOWARE

CASE STUDY - NEXOWARE DOCBEE ITSM

ATD Systemhaus – digitalisiert mit NEXOWARE

Automatisierung, Prozess- & Qualitätsmanagement mit der KI-gestützten Plattform von NEXOWARE.

ATD | SYSTEMHAUS

Es gibt nur eine Sache, die besser ist als unsere Lösungen:

KONTAKT AUFNEHMEN

sales@nexoware.com | +49 731 140 399 0



CASE STUDY - NEXOWARE DOCBEE ITSM - ATD SYSTEMHAUS

Mehr als Ticketing – Automatisierung und viele neue Funktionalitäten

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

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

- Ein performantes, zuverlässiges System
- Ein System, das skaliert (ATD synchronisiert heute mehr als 5.000 Kunden täglich mit NEXOWARE DocBee ITSM)
- 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 Mitarbeitenden, 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 eigene IT-Abteilung, die ATD in Projekten und im Betrieb unterstützt. Wie viele Systemhäuser legt ATD den Schwerpunkt auf Dienstleistungen und bietet inzwischen verstärkt auch Managed Services an, während das Produktgeschäft stagniert.

© 2026 NEXOWARE GmbH

Der Start mit klassischem Ticketing

Vor rund eineinhalb Jahren löste ATD seine bestehende Software durch NEXOWARE DocBee ITSM ab, das es zunächst ganz klassisch als Ticketingsystem nutzte. Es ist an das vorhandene ERP des Systemhauses angebunden und auf der anderen Seite mit dem vorhandenen RMM verbunden. In NEXOWARE DocBee ITSM bündelt ATD Kundenanfragen, die das Unternehmen über sämtliche Kanäle erreichen. Diese werden geclustert und den jeweiligen Teams zugeordnet. Die Teamleads verteilen die Tickets dann an ihre Mitarbeitenden weiter.
Die Teamleiter geben auch die abgearbeiteten Tickets und die darin erfassten Zeiten zur Abrechnung im ERP frei. „Diese manuellen Schritte zur finalen Kontrolle sind uns wichtig“, erklärt Jan Drees. Begeistert war ATD von Anfang an von der Flexibilität, die die Plattform bietet. 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 NEXOWARE DocBee ITSM 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 Protokolle in der Plattform zu schreiben.

Das sind Checklisten innerhalb eines Tickets, die komplexe Aufgaben in einzelne Schritte aufschlüsseln und abarbeitbar machen. Auch im Projektgeschäft kommt NEXOWARE DocBee ITSM inzwischen zum Einsatz: ATD nutzt die Boardfunktion und hat eines der Module zum eigenen Projektmodul weiterentwickelt. Nützlich ist dabei, dass mehrere Techniker an einem Ticket arbeiten können – und dass es möglich ist, auch Teilergebnisse abzurechnen, ohne das Ticket zu schließen.

Transparenz in Dienstleistungen & Projekten
Wichtig für Teamleiter und Controlling sind auch die umfangreichen Statistikfunktionen, die die Technikersteuerung erleichtern und Transparenz bei Projekten wie Dienstleistungen schaffen. „Die Kommunikation mit NEXOWARE funktioniert sehr gut“, freut sich Jan Drees. Er ist mit der Entwicklungsabteilung vernetzt, der Support reagiert prompt – und in mehreren Fällen ist bereits Feedback von ATD in die Weiterentwicklung der Plattform eingeflossen.

© 2026 NEXOWARE GmbH

NEXOWARE Plattform

Mehr als ITSM: eine Plattform, die mitdenkt

NEXOWARE DocBee ITSM ist heute Teil einer größeren Idee: eine einzige, KI-gestützte Plattform für IT-Systemhäuser und Managed Service Provider, die ERP, ITSM, E-Commerce und Automatisierung nahtlos miteinander verbindet.
Was ATD heute mit NEXOWARE DocBee ITSM automatisiert – Ticket-Routing, Benachrichtigungen, Protokolle, Abrechnungsfreigabe – ist nur ein Ausschnitt dessen, was möglich wird, wenn Ticketing, Warenwirtschaft und KI-Agenten auf einer gemeinsamen Plattform zusammenlaufen.

KI-Agenten im Support
Intelligente Agenten analysieren eintreffende Tickets, formulieren Kundenantworten und lösen Standardanfragen automatisiert bis zum Abschluss.

Vom Ticket zur Rechnung
Erfasste Technikerzeiten fließen direkt in die Faktura. Eine integrierte KI-Textprüfung fasst Ticketberichte automatisch kundenfreundlich zusammen.

Ein ERP, das mitdenkt
NEXOWARE c-entron ERP verbindet Einkauf, Angebote und Abrechnung – mit KI-Textbausteinen und Echtzeit-Anbindung an Distributoren.

Nahtlos vernetzt
Über NEXOWARE Connect fließen Bestellungen, Tickets und Rechnungen automatisch zwischen den Systemen – ohne manuelle Übergabe.

Skalierbar & SLA-sicher
Automatisches SLA-Monitoring, intelligentes Dispatching und eine mobile Techniker-App sichern Servicequalität auf Enterprise-Niveau.

Ein Partner, kein Ticket im System
Persönliche Kommunikation auf Augenhöhe, kurze Wege zur Entwicklung und Support, der Kundenfeedback sichtbar in die Plattform einfließen lässt.

5×
schnellere Vertragsabrechnung dank Templates & Automatisierung

12–15 Min.
mehr abrechenbare Servicezeit pro Techniker und Tag

~1.600
Kunden vertrauen bereits der NEXOWARE Plattform

„Monatlich kommen neue Funktionen dazu“ – genau dieses Prinzip treibt auch die NEXOWARE Plattform an: Ticketing, ERP und KI-Agenten wachsen kontinuierlich zusammen.

© 2026 NEXOWARE GmbH

NEXOWARE

Über NEXOWARE

NEXOWARE entwickelt KI-gestützte, integrierte Softwarelösungen für IT-Systemhäuser und Managed Service Provider im DACH-Raum. Rund 100 Mitarbeitende betreuen von den Standorten Ulm, Hannover, Karlsruhe und Parsberg aus etwa 1.600 Kunden – mit dem Ziel, ERP, ITSM und KI-Agenten in einer Plattform zusammenzuführen, statt sie als getrennte Werkzeuge zu betreiben.

Sprich mit uns darüber, wie viel Routine du heute noch selbst erledigst.

sales@nexoware.com | +49 731 140 399 0

NEXOWARE GmbH · Einsteinstraße 59 · 89077 Ulm
Mehr Informationen unter **www.nexoware.com**