NEXOWARE

CASE STUDY - NEXOWARE DOCBEE ITSM

Hamburger Systemhaus Capeletti & Perl – digitalisiert mit NEXOWARE

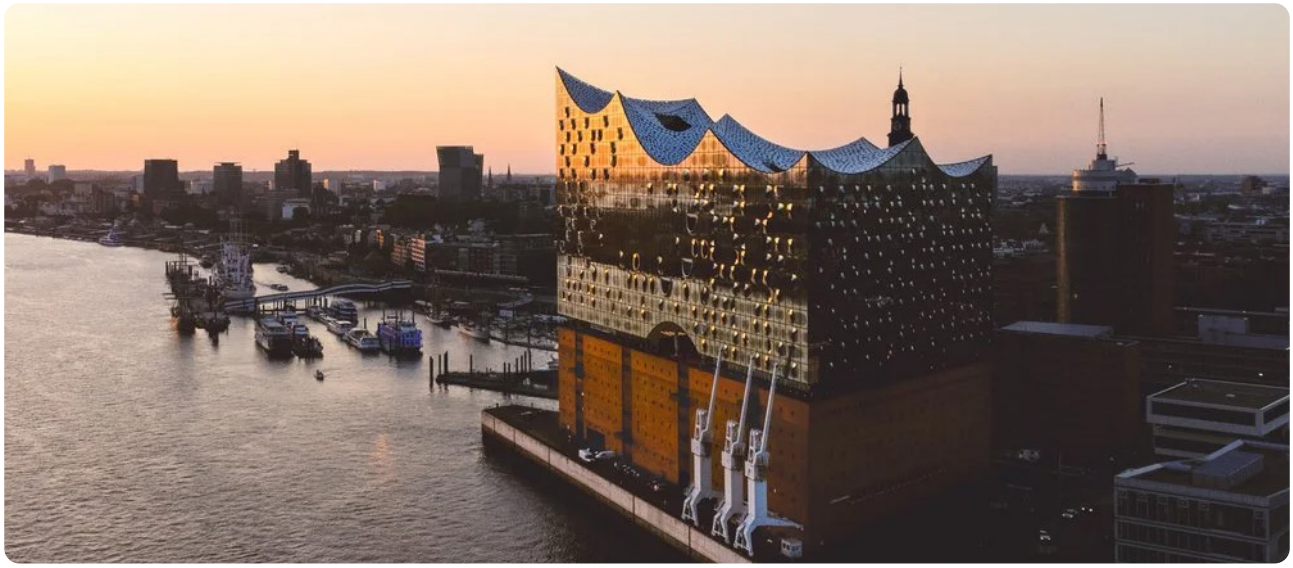
Automatisierung, Prozess- & Qualitätsmanagement mit der KI-gestützten Plattform von NEXOWARE.

capeletti & perl
Gesellschaft für Datentechnik mbH

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

KONTAKT AUFNEHMEN

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



CASE STUDY - NEXOWARE DOCBEE ITSM - CAPLETTI & 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- als auch für das Dienstleistungsgeschäft über das Ticket-System der NEXOWARE Plattform.

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 Funktionieren NEXOWARE DocBee ITSM wesentlich beiträgt, erklärt Michael Maria Dombrowsky, Teamleiter ITSM Controlling, Projektmanagement und QM.

NEXOWARE DocBee ITSM ist per API an verschiedene Systeme im Unternehmen angebunden, etwa an das vorhandene ERP, um die Vorgänge zu erzeugen – und natürlich über Exchange an die Kalender der Mitarbeitenden.

© 2026 NEXOWARE GmbH

Ticketing, tief vernetzt mit dem ERP

Bei Capeletti & Perl ist NEXOWARE DocBee ITSM keine Insellösung, sondern über Schnittstellen fest in die betriebliche Systemlandschaft eingebunden. Per API ist das Ticket-System an das vorhandene ERP des Hamburger Systemhauses angebunden, um Vorgänge automatisch zu erzeugen. Über Exchange sind zudem die Kalender aller Mitarbeitenden direkt verknüpft.
Für ein Traditionsunternehmen wie Capeletti & Perl, das sein Projekt- und Dienstleistungsgeschäft heute vollständig digital steuert, ist diese Vernetzung die Grundlage: Vorgänge, Leistungsnachweise und Termine laufen an einer Stelle zusammen, statt über mehrere getrennte Systeme verteilt zu sein.



Hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitenden
Wie sehen das die Kunden?
„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 den Status aller Vorgänge und Aufgaben übersichtlich und farbkodiert sehen.

Das ERP steht am Anfang und am Ende
Wenn ein Projekt abgeschlossen ist, übernimmt NEXOWARE DocBee ITSM 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 NEXOWARE 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.

© 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 Capeletti & Perl heute über NEXOWARE DocBee ITSM mit dem ERP verbindet, ist nur der Anfang: Wenn Ticketing, Warenwirtschaft und KI-Agenten auf einer gemeinsamen Plattform zusammenlaufen, wird aus vernetzten Systemen ein durchgängiger, autonomer Prozess.

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

„Dank NEXOWARE konnten wir die Effizienz und die Qualität unserer Prozesse deutlich verbessern“ – und das ist erst der Anfang dessen, was eine vollständig vernetzte Plattform leisten kann.

© 2026 NEXOWARE GmbH

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**