NEXOWARE

CASE STUDY – NEXOWARE DOCBEE ITSM

SEPPMAIL routet seinen Herstellersupport automatisiert mit NEXOWARE.

KI und Automatisierung für ein mehrstufiges Partner- und Distributorennetzwerk.

SEPPMAIL

Neugierig, was das für deinen Support heißt?

KONTAKT AUFNEHMEN

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



CASE STUDY – NEXOWARE DOCBEE ITSM – SEPPMAIL

Herstellersupport für ein mehrstufiges Partnernetzwerk.

SEPPMAIL, der E-Mail-Security-Spezialist aus der DACH-Region, setzt künftig auf NEXOWARE DocBee ITSM als zentrales IT-Service-Management-System im Herstellersupport. Das Ziel: eingehende Support-Anfragen aus einem mehrstufigen Partner- und Distributorennetzwerk automatisiert und intelligent routen.

SEPPMAIL betreibt seinen Herstellersupport nicht nur direkt gegenüber Endkunden, sondern über ein mehrstufiges Distributoren- und Partnernetzwerk. Anfragen erreichen das Support-Team von Endkunden ebenso wie von Distributoren und Partnern. Je nach Vereinbarung gelten dabei unterschiedliche Zuständigkeiten und Eskalationswege.

Endkundenanfragen werden zunächst an den zuständigen Partner verwiesen, Partneranfragen an den zugehörigen Distributor. Einzelne Kunden verfügen zudem über vertraglich vereinbarten erweiterten 24/7-Support. Hinzu kommen zwei getrennte Kundenstämme – Cloud- und On-Premises-Kunden –, deren Wege zur optimalen Supportleistung sich zum Teil erheblich unterscheiden.

Branche	Sitz	Einsatzbereich	Lösung
E-Mail-Security	Schweiz und Deutschland	Herstellersupport	NEXOWARE DocBee ITSM

© 2026 NEXOWARE GmbH

DIE HERAUSFORDERUNG

Komplexes Routing, wiederkehrender Aufwand.

Die Sichtung und Zuordnung der Tickets verursachte bei SEPPMAIL bisher einen nicht unerheblichen wiederkehrenden Aufwand. Das belastete das Support-Team ebenso wie die Bearbeitungszeiten für Kunden und Partner. Gleichzeitig ist SEPPMAIL vertraglich verpflichtet, gegenüber seinen Partnern und Distributoren definierte Service-Level für den First-Level-Support einzuhalten.

Gesucht war deshalb ein ITSM-System, das jede Anfrage sofort richtig einordnet: nach Absender, Kundenstamm und vereinbartem Support-Level.



Warum NEXOWARE: Automatisierung und KI

Bei der Auswahl waren Automatisierung und KI entscheidend. NEXOWARE DocBee ITSM bietet flexibel konfigurierbare Automatisierungslogiken, die sich über eine Vielzahl von Ereignissen auslösen und beliebig kombinieren lassen – von einfachen Wenn-dann-Regeln bis zu mehrstufigen, verschachtelten Workflows, die auch KI-Funktionen anstoßen.

Offen angebunden, sicher geschützt

Über eine REST-API lassen sich Daten aus mehreren Quellsystemen anbinden – die Voraussetzung, um die Cloud- und On-Premises-Kundenstämme zusammenzuführen. Kundendaten bleiben dabei geschützt und sind für die KI nicht zugänglich. Formular- und Protokollfunktionen für Kundenanfragen sowie ein eigenes Kundenportal gaben zusätzlich den Ausschlag.

© 2026 NEXOWARE GmbH

DIE LÖSUNG

Jede Anfrage landet an der richtigen Stelle.

NEXOWARE DocBee ITSM wird bei SEPPMAIL zunächst im Herstellersupport als zentrales System eingeführt. Für jede eingehende Anfrage ist damit sofort erkennbar, wer sie gestellt hat – und sie lässt sich entsprechend der vereinbarten Berechtigungen und Support-Level der richtigen Stelle zuordnen. Automatisiertes Dispatching und mehr Transparenz heben das Service-Level für Kunden, Partner und Distributoren gleichermaßen.

Kundenstämme zusammengeführt

Die bislang getrennten Cloud- und On-Premises-Kundenstämme laufen in einem zentralen System zusammen.

Absender sofort erkennbar

Für jede Anfrage ist unmittelbar klar, ob sie von einem Endkunden, einem Partner oder einem Distributor stammt.

Automatisches Dispatching

Anfragen werden nach Kundentyp und vereinbartem Support-Level der richtigen Stelle zugewiesen – ohne manuellen Prüfschritt.

KI-Antworten vor dem Ticket

Endkunden und Partner erhalten KI-gestützte Antworten aus einer Wissensdatenbank, bevor eine Anfrage im Support-Team landet.

Flexible Automatisierung

Regeln reagieren auf eine Vielzahl von Ereignissen und lassen sich zu mehrstufigen Workflows mit KI-Funktionen kombinieren.

Mehr Transparenz

Berechtigungen, Support-Level und Eskalationswege sind im System hinterlegt und für das Team jederzeit nachvollziehbar.

3

Kundentypen, automatisch erkannt: Endkunde, Partner, Distributor

2

Kundenstämme in einem System: Cloud und On-Premises

24/7

erweiterter Support für einzelne Kunden, im Routing berücksichtigt

© 2026 NEXOWARE GmbH

DAS ERGEBNIS

Mehr Zeit für die Fälle, die zählen.

Für SEPPMAIL bedeutet das spürbar weniger manuellen Aufwand bei der Ticket-Zuordnung und kürzere Bearbeitungszeiten für Partner, Distributoren und Endkunden. Das Support-Team kann sich auf die Anfragen konzentrieren, die wirklich Expertise brauchen – und die vereinbarten Service-Level bleiben verlässlich im Blick.

> **„Mit NEXOWARE schaffen wir die Grundlage, unser mehrstufiges Partner- und Distributorennetzwerk effizient, schnell und automatisiert zu bedienen. Statt Anfragen manuell zu prüfen und weiterzuleiten, können wir uns künftig auf die Fälle konzentrieren, die wirklich unsere Aufmerksamkeit benötigen.“**
>
> **Marcus Zeidler**
> CEO, SEPPMAIL AG

> **„Mit SEPPMAIL zeigt sich, wie leistungsfähig unsere Automatisierungs- und KI-Funktionen auch in komplexen, mehrstufigen Vertriebsmodellen sind. Wir freuen uns, SEPPMAIL auf dem Weg zu einem automatisierten, KI-gestützten Support zu begleiten.“**
>
> **Dr. Oliver Mauss**
> CEO, NEXOWARE

Über SEPPMAIL AG

SEPPMAIL ist die europäische Plattform für sichere E-Mail-Kommunikation. Seit über 20 Jahren schützt das Unternehmen mit Sitz in der Schweiz und Deutschland die Kommunikation tausender Organisationen, viele davon aus regulierten Branchen. Verschlüsselung, digitale Signatur, sicherer Dateiaustausch und Cloud-Filter greifen dabei automatisiert im Hintergrund. Weil auch der Mensch ein beliebtes Einfallstor bleibt, ergänzt Human Risk Prevention die Technik um Awareness- und Phishing-Training sowie messbare Sicherheitskultur. Aus Europa, für Europa. Weitere Informationen unter www.seppmail.de

© 2026 NEXOWARE GmbH

NEXOWARE

Über NEXOWARE

NEXOWARE stellt IT-Dienstleistern und MSPs KI-basierte und nahtlos integrierte Softwarearchitekturen bereit, mit denen sie ihr Geschäft effizient steuern, automatisieren und ausbauen können. Unter dem Dach von NEXOWARE bündeln wir die langjährige Expertise von c-entron, DocBee, ElectronicSales, visoma und docuFORM. Rund 100 Mitarbeitende betreuen von Ulm, Hannover, Karlsruhe und Parsberg aus rund 1.600 Kunden im DACH-Raum. Software Made in Europe.

Sprich mit uns darüber, wie viel Routine dein Support heute noch selbst erledigt.

Jetzt beraten lassen

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

Pressekontakt: Andreas Öttl · presse@nexoware.com · +49 731 140399353