



## Eine nachhaltige Partnerschaft

Für die Schnebel Computertechnik GmbH hat die persönliche Zusammenarbeit mit visoma und acmeo das heutige Geschäftsmodell stark geprägt.

Auf dem Weg vom Startup zum renommierten Systemhaus traf die Schnebel Computertechnik GmbH wachstumsbedingt auf Herausforderungen, vor allem im Bereich der internen Organisation und Prozesse sowie der Unternehmensausrichtung am Markt. Bei der Lösung setzten Sie auf eine Kooperation mit dem Distributor acmeo und dem Softwareentwickler visoma. Von der Beratung bis hin zum Einsatz der passenden Tools fanden sie dabei stets kompetente Unterstützung.

### Vom jungen und wilden, zum reifen IT-Dienstleister

Bereits im Alter von 14 Jahren gründete Daniel Schnebel sein heutiges Unternehmen. Neben der Schulzeit. Als andere noch mit Teenie-Problemen kämpften, hechtete er mit seiner Mutter durch Ämter und Behörden, um die entsprechende Erlaubnis für sein Gewerbe zu bekommen. „Das hat fast ein Jahr gedauert, denn so einen Fall gab es zuvor bei den lokalen Behörden noch nicht.“ sagt Daniel Schnebel. Heute hat das 2002 gegründete Systemhaus 14 Mitarbeiter und betreut Kunden in verschiedenen Bereichen wie IT-Security und Telekommunikation.

Der wichtigste Bestandteil des Geschäftsmodells sind aber die Managed Services, bei denen die Schnebel Computertechnik GmbH auf ganzheitliche Pakete setzt.

Doch irgendwann kam das Unternehmen organisatorisch an seine Grenzen.

---

„Mike Bergmann ist jemand aus der Praxis, den man alles Fragen kann.“

---

### Auf das nächste Level durch die Expertise der Partner

„Der Anfang war simpel. Bei zwei oder drei Mitarbeitern ist das Management der Prozesse noch nicht so komplex.“ Doch mit zunehmend mehr Geschäft und Mitarbeitern sowie einem Wechsel von anfänglicher Webprogrammierung zur proaktiven IT-Betreuung, kamen stets neue Hürden. Komplizierte Prozesse für die interne und externe Abwicklung schränkten das Wachstum ein. Bei der Um- und Aufstellung seines Service Managements verließ sich Daniel Schnebel auf die Erfahrung des visoma und Exabyters Geschäftsführers Mike Bergmann. „Er versteht das Systemhausgeschäft ein-

fach und ich war sehr dankbar für seine Ratschläge. Wenn ich ihn brauchte, war er immer da.“

Auch bei der acmeo fand der Unternehmer einen erfahrenen Partner.

---

„Die Grundlagen aus dem acmeo Seminar von Henning Meyer sind noch immer der größte Bestandteil unseres Geschäftsmodells.“

---

Durch die Managed Services Konzepte sowie die Vertragsvorlagen von acmeo konnten sie das Unternehmen zum modernen Systemhaus umstrukturieren. „Der Markt hat sich gewandelt und mit diesem auch die Kundenanfragen. Also mussten wir reagieren. acmeo hat uns sehr bei der Umstellung unserer Serviceangebote geholfen.“

## Ein visoma tickets Kunde der ersten Stunde

Wie für die meisten Systemhäuser, war auch für die Schnebel Computertechnik GmbH eine hohe Produktivität und Techniker auslastung ein großes Ziel. Dort waren Sie sehr gut aufgestellt, damals auch ohne Ticketsystem. „Ich habe allen Anbietern von Ticketsystemen eine Absage geschickt, weil sie unsere Prozesse verlangsamt haben, statt sie zu fördern.“ Er benötigte ein Ticketsystem, welches ihm mehr Performance bringt. Das schaffte zu der Zeit keine der Lösungen.

Erst als Daniel Schnebel durch Mike Bergmann von visoma tickets erfahren hat, änderte er seine Meinung zum Thema Ticketsysteme. Seitdem gab es nur eine Option für ihn – und er war damals einer der ersten Kunden des Uelzener Software-Entwicklers.

### Aus der Praxis für die Praxis

visoma tickets ist bei den Exabytes zunächst für die Eigennutzung entstanden. Deshalb beinhaltet es nur Features, die in der Praxis erprobt sind. „Es war das einzige System, welches uns als Unternehmen und unsere Prozesse verstanden hat. Ich konnte sofort erkennen, dass es für den tatsächlichen Alltag gebaut war.“ Dabei unterstützt das System die Prozesse in einem Systemhaus und verkürzt effektiv Arbeitsschritte. „Alleine das Outlook Add-in war für uns ein Kaufgrund. Das erleichterte uns die Disposition und half ungemein bei der Terminierung der Tickets.“

Auch die Zeiterfassung war genauer, zuverlässiger und half mehr Umsätze zu generieren. Vorher mussten abends manuelle E-Mails mit Erinnerungen zur Zeiterfassung der Techniker versendet werden. „Dadurch ging uns mehr Umsatz verloren als man denkt.“ Heute passiert das durch visoma tickets automatisch.

### So viel können Sie sparen:

Stundensatz: 80,-€  
5 Minuten: 6,60€

Bei drei Technikern ein Mal am Tag 5 Minuten nicht dokumentiert:

19,80€/Tag

Pro Jahr sind das bei 250 Arbeitstagen 4950,-€

### Eine risikofreie Entscheidung

Ein ganz großer Entscheidungspunkt für Daniel Schnebel war die Tatsache, dass visoma tickets mit ERP-Systemen wie c-entron oder auch Systemhaus. One reibungslos zusammenarbeitet. „Als c-entron Nutzer war es für uns eine optimale Ergänzung zur Prozessabwicklung.“ So konnten die Prozesse auch während der sehr kurzen Einrichtungsphase ungehindert weiterlaufen.

Auch die Mitarbeiter überzeugte das neue Ticketsystem damals sehr schnell. „Die Benutzerführung ist schlank und intuitiv. So wie man es braucht. Selbst neue Mitarbeiter kommen sehr schnell damit zurecht, weil alles da ist, wo man es erwartet.“ Das gefiele den Kollegen, insbesondere den Technikern, die sich nicht mit unnötiger Bürokratie aufhalten wollen.

---

„visoma hört dem Markt zu und entwickelt das Produkt ständig weiter.“

---

### Immer ein offenes Ohr für Partner

Sowohl acmeo als auch visoma stellten sich für Daniel Schnebel als vertrauenswürdige Partner heraus. „Auch bei anderen Partnern ist die acmeo extrem beliebt. Gespräche finden immer auf Augenhöhe statt und die Betreuung ist klasse. Sie schauen über besagten Tellerrand.“ Bei acmeo könne man sich sicher sein, dass einem geholfen wird. visoma selbst steht über ein dediziertes

Intranet für Partner stets in Kontakt mit diesen und greift deren Feedback schnell auf. „Wenn es sinnvoll ist, dann sind neue Features sehr schnell verfügbar.“ betont er. „Das ist uns wirklich wichtig, denn wir wollten ein System, das mit uns und den Marktanforderungen wächst.“ Das Produkt wird durch einen sehr aktiven Austausch zwischen den Nutzern und dem Hersteller stets weiterentwickelt. „Dinge werden erledigt und es bleibt nichts liegen. Es reift wie ein guter Wein.“

### Mehr als einen Blick wert

Unternehmen, die Ihre Technikerproduktivität erhöhen und Prozesse vereinfachen wollen empfiehlt Daniel Schnebel neben dem Managed Services Seminar von Henning Meyer definitiv einen Blick auf das praktische Ticketing-Tool. „Wenn ich anderen Systemhauschefs von visoma tickets erzählt habe, waren sie schnell interessiert. Aber erst nachdem sie es mit eigenen Augen gesehen haben meinten Sie: Hey, das funktioniert, das möchte ich auch haben!“ Für die Schnebel Computertechnik GmbH hat sich der Blick auf jeden Fall gelohnt.



Daniel Schnebel, Geschäftsführer Schnebel Computertechnik GmbH

---

## Kontakt

---

### Interessiert?

Dann zögern Sie nicht uns zu kontaktieren. Gerne zeigen wir Ihnen visoma tickets und beantworten alle Fragen zum Thema Technikerproduktivität und Service Management.



acmeo GmbH & Co. KG  
Mailänder Str. 2  
30539 Hannover

Vertrieb: +49 511 515151-0  
Technik: +49 511 515151-30

[info@acmeo.eu](mailto:info@acmeo.eu)  
[www.acmeo.eu](http://www.acmeo.eu)



Schnebel Computertechnik GmbH  
Kanzleistraße 2a-2c  
77736 Zell am Harmersbach

Zentrale: +49 7835-540398-0  
Technik: +49 7835-540398-30

[info@sctechnik.de](mailto:info@sctechnik.de)  
[www.schnebel-computertechnik.de](http://www.schnebel-computertechnik.de)