



Lösungen für mittelständische Unternehmen

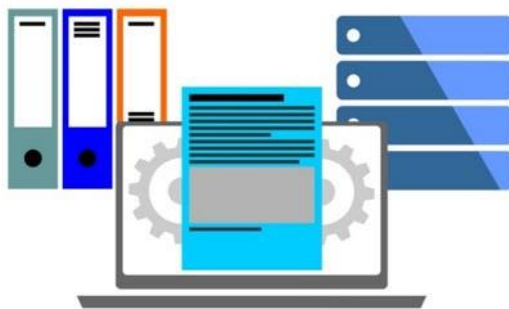
ITSM!dms – Dokumentenmanagement



## ITSM!dms

ITSM!docs  
ITSM!e-mail  
ITSM!scan

Copyright © 2018 ITSM OHG



**ITSM!dms**

**ITSM OHG**

Elisabeth-Selbert-Str. 19a  
40764 Langenfeld / Rheinland

[www.itsm-dms.de](http://www.itsm-dms.de)

[info@itsm-dms.de](mailto:info@itsm-dms.de)

Fon +49 (0) 2173 10648-0

Fax +49 (0) 2173 10648-48



## Management Summary

---

Dieser Artikel beschreibt die wesentlichen Aspekte eines Dokumentenmanagementsystems (DMS). Er führt von der Definition „Dokumentenmanagement“ zu einer kurzen Erläuterung der Komponenten, aus denen das DMS von ITSM besteht.

Die drei Untermodule von ITSM!dms – ITSM!docs, ITSM!e-Mail und ITSM!scan – bilden zusammen ein integriertes System zur Verwaltung aller digitalen bzw. digitalisierten Dokumente eines Unternehmens an einer zentralen Stelle. Die Softwarelösung bietet komfortable Möglichkeiten, Dokumente auf der Basis ihrer Metadaten oder des Inhalts auch bei einer sehr hohen Anzahl von Dokumenten blitzschnell zu finden.

Sowohl das Modul für das E-Mail-Management als auch das Scan-Modul sorgen für die Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen an die rechtskonforme Archivierung ([GoBD](#)). Gleichzeitig werden die Archivierungsvorschriften beachtet.



An die Vorstellung der drei oben genannten Module folgt eine kurze Darstellung der Vorteile, die sich durch den Einsatz eines modernen Dokumentenmanagementsystems für Ihr Unternehmen ergeben:

- ✓ Effizientere Arbeitsabläufe
- ✓ Rechtssichere Archivierung nach GoBD
- ✓ Schneller Zugriff auf das Unternehmenswissen – von überall
- ✓ Gewährleistung der Sicherheit und Vertraulichkeit
- ✓ Ein Konzept für das E-Mail-Management
- ✓ Schritt hin zum papierlosen Büro – durch „Ersetzendes Scannen“
- ✓ Skalierbare und funktional erweiterbare Lösung
- ✓ Führung digitaler Akten

Im letzten Abschnitt skizzieren wir grob die Vorgehensweise für die projekthafte Einführung Ihres Dokumentenmanagementsystems.

ITSM!dms ist auch dann eine kostengünstige Lösung, wenn Sie zunächst nur eine vollautomatische E-Mail-Archivierung implementieren möchten.

Der nächste Schritt liegt bei Ihnen – ein Telefonanruf genügt.

ITSM in Langenfeld/Rheinland: 02173 106 48-0 – fragen Sie nach Herrn Meiß oder Herrn Kögler.



## Dokumentenmanagement – eine Einordnung

### Was heißt Dokumentenmanagement?

#### Wikipedia sagt dazu:

„Der Begriff Dokumentenmanagement (auch Dokumentenverwaltungssystem) bezeichnet die datenbankgestützte Verwaltung elektronischer Dokumente. Dabei ist in der deutschen Sprache auch die Verwaltung digitalisierter, ursprünglich papiergebundener Schriftstücke in elektronischen Systemen gemeint und wird in einem erweiterten Sinn auch als Branchenbezeichnung verwendet.“

#### Was gilt als elektronisches Dokument?

Ein elektronisches Dokument kann praktisch alles sein, was auf einem Computer gespeichert werden kann: Von einer Word-Datei über ein Foto oder eine CAD-Zeichnung bis zu einer Präsentation oder einem Video. Hinzu kommen Dokumente, die zunächst papiergebunden vorliegen, und die dann durch einen Scanvorgang digitalisiert wurden.

Die Software zur Verwaltung digitaler Dokumente schließlich ist das Dokumentenmanagementsystem oder kurz DMS. Und das DMS von ITSM heißt ITSM!dms.



#### Was bedeutet das in der Praxis?

Mit einem DMS zur Verwaltung Ihres gesamten Schriftguts kommen Sie dem papierlosen Büro einen großen Schritt näher.

Sie und Ihre Mitarbeiter verbringen weniger Zeit mit der Suche

- nach dem interessanten Artikel, den Sie – ja wo eigentlich? – zum späteren Durchlesen abgelegt haben
- nach der letzten Version des Angebots, das Sie an die Maschinenfabrik Müller geschickt haben (hoffentlich gibt es nicht mehrere Versionen auf verschiedenen PCs)
- nach einer bestimmten E-Mail und den Kontaktdaten eines Lieferanten, von dem Sie jetzt etwas benötigen

Stattdessen finden Sie

- den Artikel auf der Basis von Stichworten, an die Sie sich erinnern (oder weil Sie den Zeitraum eingrenzen, oder weil Sie Stichworte vergeben haben)
- das Angebot sofort, weil es mit dem Stammdatenobjekt Maschinenfabrik Müller verlinkt ist, oder weil Sie einfach nach dem angebotenen Artikel suchen
- die E-Mail, da alle E-Mails im zentralen Archiv landen und Sie über eine komfortable Suchmaske schnell darauf zugreifen können

Alle Dokumente – also Dateien, die von vornherein zum Beispiel als Anhang einer E-Mail elektronisch vorliegen sowie digitalisierte Papierdokumente – liegen an zentraler Stelle und werden ausschließlich über Ihr DMS verwaltet.



### ITSM!dms

ITSM!dms wird mit einer vollständigen Stammdatenverwaltung (Adressen und Ansprechpartner) ausgeliefert, so dass Dokumente auf jeden Fall mit einer Adresse oder einer Person verlinkt werden können. Eine Anbindung an vorhandene CRM- oder ERP-Systeme ist grundsätzlich möglich.

ITSM!dms besteht aus drei Unterkomponenten, die vollständig miteinander verzahnt sind:

- ITSM!docs                    das zentrale Archiv für alle Dokumente
- ITSM!e-mail                die Komponente für das E-Mail-Management
- ITSM!scan                  das Modul zur Digitalisierung papiergebundener Dokumente

### ITSM!docs

ITSM!docs ist die zentrale Verwaltung aller Dokumente in einer Microsoft SQL Server-Datenbank. Hier landen alle eingehenden oder selbst erstellten Dokumente – Briefe, Angebote, Skizzen, Fotos, E-Mails, Zeichnungen, PDFs und vieles mehr. Die Dokumente werden entweder direkt aus dem DMS heraus erstellt, kommen automatisch aus dem E-Mail-Archiv hinein oder werden aus dem Dateisystem manuell oder auch teilautomatisiert eingechecked.



### ITSM!e-mail

ITSM!e-mail sorgt für die vollautomatische Archivierung des gesamten E-Mail-Aufkommens eines Unternehmens. Damit ist sichergestellt, dass die Anforderungen der GoBD zuverlässig erfüllt sind. Die Metadaten wie Absender, Empfänger, Betreff, Timestamp werden vollständig in der Datenbank abgelegt und können mit ITSM!dms komfortabel durchsucht werden.

Voraussetzung für die Nutzung von ITSM!e-mail ist die Nutzung von [Office 365](#) oder der Einsatz eines eigenen Exchange-Servers.

Übrigens: Sie können Lizenzen für Office 365 über ITSM erwerben und verwalten lassen.



### ITSM!scan

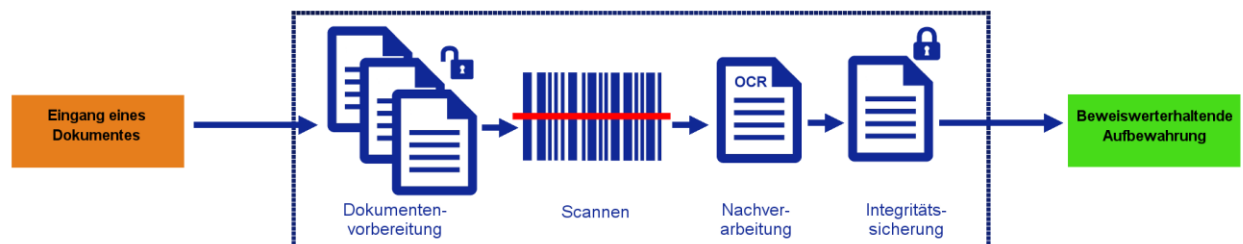
ITSM!scan übernimmt die Digitalisierung von Papierdokumenten. Beim Scannvorgang wird daraus ein PDF im Archivierungsformat PDF/A. Der Inhalt wird automatisch durch eine OCR-Engine verarbeitet, so dass nicht nur die Metadaten, sondern auch der Inhalt für eine Suche zur Verfügung stehen. Wenn Sie eine unternehmensspezifische Verfahrensdokumentation erstellen und die darin beschriebenen Abläufe einhalten, können Sie die Papierdokumente anschließend vernichten („Ersetzendes Scannen“).

Die Erstellung einer Verfahrensdokumentation gehört zum Projektumfang bei Einführung von ITSM!dms. Sie erfordert eine enge Zusammenarbeit mit den beteiligten Personen, denn die Dokumentation muss genau beschreiben, wie die diesbezüglichen Abläufe konkret in Ihrem Unternehmen aussehen.

Sie sollten die Verfahrensdokumentation in jedem Fall mit Ihrem Steuerberater oder Wirtschaftsprüfer besprechen, damit sie zum Beispiel bei einer Außenprüfung durch das Finanzamt auf der sicheren Seite sind.

Die in der technischen Richtlinie 03138 („Ersetzendes Scannen“ – [RESISCAN](#)) des BSI (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnologie) definierten Vorgaben sind erfüllt.

Die folgende Abbildung zeigt schematisch den einzuhaltenden Ablauf, der so von ITSM!scan unterstützt wird.



Der Aufwand für ein Archiv mit Papierdokumenten entfällt oder verringert sich stark. Damit entfallen oder sinken auch die Aufwendungen für entsprechende Rückstellungen in der Bilanz.



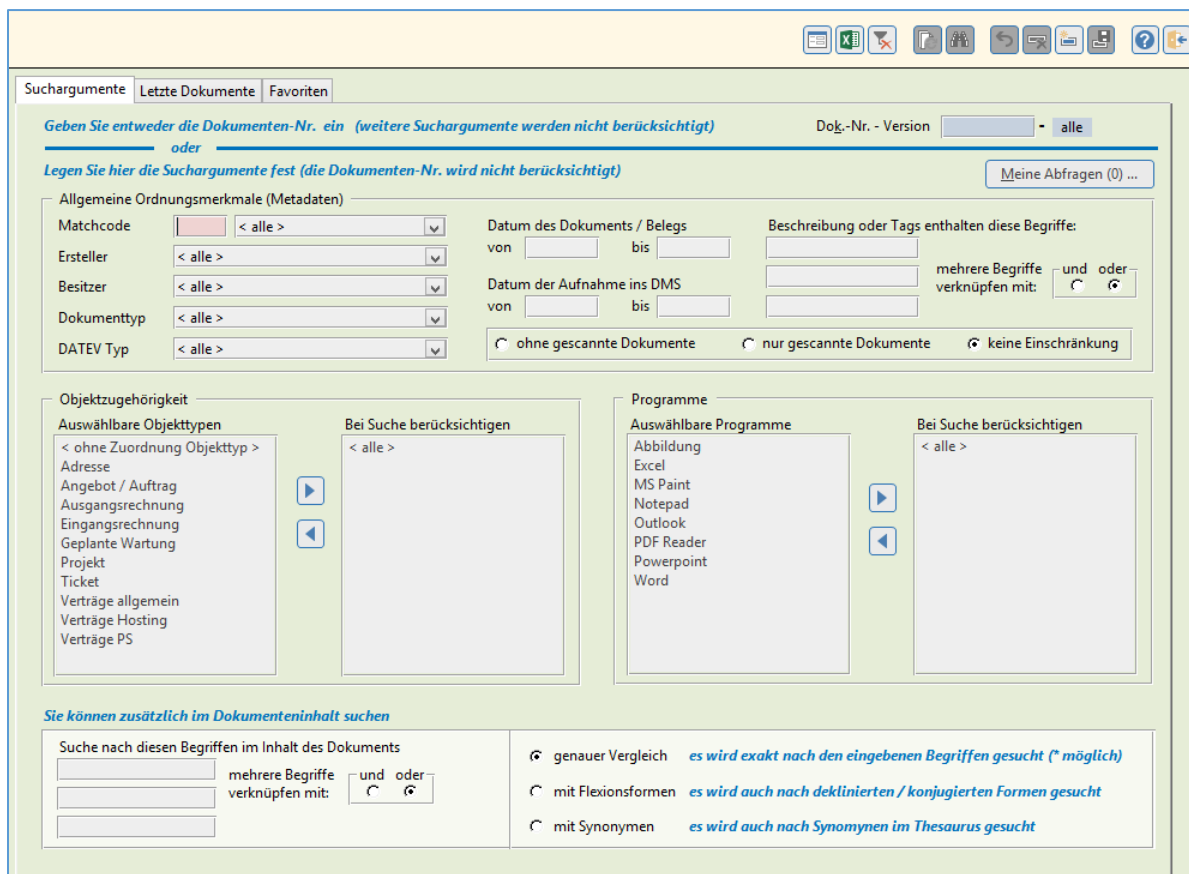
## Wie finde ich „mein“ Dokument in einem riesigen Archiv?

Ein DMS ist nur so gut wie seine Suchfunktion. Was nutzen 500.000 sauber archivierte Dokumente, wenn Sie die Rechnung 418735 Ihres Hauptlieferanten nicht innerhalb von Sekunden finden können?

ITSM!dms nutzt unter anderem konsequent die Möglichkeiten der Volltextsuche, die der Microsoft SQL Server in den neueren Versionen mit der Technik der „File Tables“ anbietet. Sie finden auf unserer Webseite einen [Artikel](#) dazu, der diese Technik etwas ausführlicher beschreibt.

Sie können also sowohl nach den Metadaten des Dokuments suchen als auch nach dem Inhalt. Die Metadaten entstehen beim Einchecken zum großen Teil automatisch. Sie können jedoch von Ihnen um eigene Schlagworte in der Beschreibung und den Tags ergänzt werden.

Die Suchmaske bietet daher relativ umfangreiche Möglichkeiten, von denen Sie in der Regel nur sehr wenige benötigen werden. Darüber hinaus können Sie häufig vorkommende Suchen wie „Gib mir alle PDFs von gescannten Eingangsrechnungen des vergangenen Monats“ als eigene Abfragen speichern.



The screenshot displays the search interface of ITSM!dms. At the top, there are tabs for 'Suchargumente', 'Letzte Dokumente', and 'Favoriten'. Below this, a search instruction asks for either a document number or specific search criteria. The main search area is divided into several sections:

- Allgemeine Ordnungsmerkmale (Metadaten):** Includes dropdown menus for Matchcode, Ersteller, Besitzer, Dokumenttyp, and DATEV Typ. It also features date pickers for 'Datum des Dokuments / Belegs' and 'Datum der Aufnahme ins DMS'. A section for 'Beschreibung oder Tags' allows for text input and logical connectors (und, oder).
- Objektzugehörigkeit:** A list of object types (e.g., Adresse, Angebot / Auftrag) with arrows to filter the search results.
- Programme:** A list of application programs (e.g., Abbildung, Excel, MS Paint) with arrows to filter the search results.
- Suche nach diesen Begriffen im Inhalt des Dokuments:** A section for full-text search with options for 'genauer Vergleich', 'mit Flexionsformen', and 'mit Synonymen', each with a brief description of the search scope.

At the bottom right, there are radio buttons to select search scope: 'ohne gescannte Dokumente', 'nur gescannte Dokumente', and 'keine Einschränkung'.

Interessant bei der Volltextsuche ist die Möglichkeit, dass Sie nicht die genaue Schreibweise eines Substantivs oder Verbs kennen müssen. Bei Auswahl der Option „Mit Flexionsformen“ würde zum Beispiel ein Dokument, in dessen Text **Bruder** vorkommt, auch dann gefunden, wenn Sie stattdessen **Brüder** eingeben würden.



---

## Die Vorteile für Ihr Unternehmen

---

### Rechtssichere Archivierung Ihrer E-Mails

Sie wissen sicher, dass Sie Rechnungen, die als Anhang einer E-Mail in Ihr Unternehmen gelangen, im Original aufbewahren müssen? Eine Ablage im Dateisystem reicht nicht, und ein Ausdruck der Rechnung ist gemäß GoBD **kein Original**. ITSM!e-mail ist eine vollautomatische und preisgünstige Lösung für dieses Problem.

### Effizientere Arbeitsabläufe

Bei konsequenter Planung und Umsetzung eines Projekts zur Einführung von DMS ergeben sich schlanke und stringente Arbeitsabläufe in der Verwaltung, aber auch in anderen Abteilungen, zum Beispiel in der Entwicklung oder der Produktion.

Dies führt nachhaltig zu einer höheren Produktivität. Die einmaligen Investitionskosten machen sich nach kurzer Zeit bezahlt, und die geringen laufenden Kosten sind schon dann gerechtfertigt, wenn ein Mitarbeiter nur eine Stunde im Monat Zeit einspart. In der Praxis dürfte die Zeitersparnis deutlich höher sein. Auch die Mitarbeiterzufriedenheit könnte dank einer Arbeitserleichterung durch ein komfortables Werkzeug steigen.

### Schneller Zugriff auf alle Unterlagen

Das ist für alle Mitarbeiter, die viel mit Dokumenten arbeiten, der Schlüssel zu mehr Effizienz.

Kein Suchen nach Unterlagen auf dem File Server, kein Zweifel, ob der Kollege vielleicht eine neuere Version der Präsentation hat, kein Gang ins Archiv, um ein vor Jahren (hoffentlich richtig) abgelegtes Dokument zu finden und zu kopieren.

Stattdessen:

- Finden von Unterlagen auch aus Hunderttausenden von elektronischen Dokumenten in Sekundenschnelle
- Versionierung von technischen Anleitungen oder Produktbeschreibungen
- Elektronische, blitzschnelle Suche in Dokumentinhalten
- Verknüpfen von Dokumenten mit Stammdaten oder anderen Objekten

### Standortunabhängiger Zugriff

Wenn Ihr Unternehmen mehrere Standorte unterhält oder Mitarbeiter im Home Office arbeiten, ist die zentrale Ablage von Dokumenten ein enormer Vorteil.

### Digitale Akten

Sicher führen Sie auch heute schon Akten über Ihre Kunden, Projekte, technische Entwicklungen usw. Es liegt in der Natur der Sache, dass ein bestimmtes Dokument eigentlich in mehrere Akten gehört. Es gehört zu einem Geschäftspartner, aber eben auch zu einem Projekt.

ITSM!dms gibt Ihnen die Möglichkeit, ein einziges Dokument logisch mit beliebig vielen Objekten wie einem Kunden, einem Projekt oder einem Angebot zu verlinken. Damit steht das aktuelle Dokument in mehreren digitalen Akten zur Verfügung. Dieser Vorgang kann auch im Rahmen des Implementierungsprojekts teilweise automatisiert werden.



## Sicherheit

Ein Dokument kann zu einem Zeitpunkt nur von einem Mitarbeiter für die Bearbeitung ausgecheckt werden. Der nächste Mitarbeiter, der versucht, auf dieses Dokument zuzugreifen, erhält eine entsprechende Nachricht über die Sperrung des Dokuments. Da jedes Dokument physisch nur einmal vorhanden ist, besteht nicht länger die Gefahr, dass ein Dokument von mehreren Mitarbeitern versehentlich auf verschiedenen PCs gleichzeitig bearbeitet wird.

Dank der Klassifizierung der Dokumente können Aufbewahrungsfristen zugeordnet werden, die eine Einhaltung der Archivierungsfristen sicherstellen.

### Rechtevergabe

ITSM!dms verfügt über ein eigenes Berechtigungssystem, das mit dem Active Directory des Unternehmens synchronisiert werden kann. Für jeden Dokumenttyp können unterschiedliche Berechtigungen (Lesen, Bearbeiten, Löschen) als Basis automatisch vergeben werden. Darüber können für jedes Dokument bei Bedarf zusätzliche Berechtigungen vergeben oder vorhandene entzogen werden.

Der Mitarbeiter, der eine Suche nach einem Dokument anstößt, sieht in der Ergebnisliste auch nur die Dokumente, für die er zumindest eine Leseberechtigung besitzt. Ob er diese Berechtigung explizit oder auf Grund einer Gruppenzugehörigkeit erhalten hat, spielt dabei keine Rolle.



### Backup

Die Dokumente bilden zusammen mit der Datenbank, in der sie verwaltet werden, eine logische Einheit, die als solche auch regelmäßig gesichert werden muss. Damit ist die Konsistenz zwischen Metadaten und Dokumenten sichergestellt.

## Skalierbar und erweiterbar

Dank moderner Datenbanktechnologie ist Ihre DMS-Lösung beliebig skalierbar. Die Anzahl der Benutzer und Dokumente wird nur durch die Kapazität der genutzten Server begrenzt.

Da ITSM!dms eine Teilmenge von ITSM!ERP darstellt, ist eine spätere Erweiterung um weitere ERP-Funktionalität wie Angebote, Auftragsbestätigungen, Rechnungen, Zahlungsverkehr und vieles mehr jederzeit möglich.





## E-Mail-Management

Wie läuft es heute?

- Führen Ihre Mitarbeiter eigene E-Mail-Ablagen?
- Sind Sie unsicher, ob Postfächer sauber gesichert werden?
- Bezweifeln Sie, dass Archivierungsvorschriften eingehalten werden?
- Drucken Sie Rechnungen, die als E-Mail-Anhang eingehen, aus und behandeln Sie diese so, als seien es Originalpapierrechnungen?
- Sind die Postfächer Ihrer Mitarbeiter überfüllt?

Wenn Sie das eine oder andere Mal „ja“ sagen mussten, bietet ITSM!e-mail die Lösung:

- Alle E-Mails, die das Unternehmen erreichen oder verlassen, landen im E-Mail-Archiv. Automatisch und zuverlässig. Damit sind Sie, was die Einhaltung der Archivierungsvorschriften nach GoBD betrifft, mit einem Schlag schon einmal auf der sicheren Seite.
- Jeder kann seine eigenen E-Mails direkt aus dem DMS heraus bearbeiten, also beantworten, weiterleiten oder gezielt im DMS ablegen und mit einem Objekt wie Stammdatensatz verlinken.
- Ausgehende E-Mails können im Betreff mit einer ID (z.B. Kundennummer oder Auftragsnummer) versehen werden und damit automatisch im DMS verknüpft werden. Auch die Antworten mit der gleichen ID werden automatisch richtig verlinkt.
- Als E-Mail-Anhang eingegangene Rechnungen werden sofort im Rechnungseingang des DMS abgelegt. Der Ausdruck und die Weiterbehandlung als Papierdokument sind im Übrigen auch gar nicht zulässig, da es sich beim Ausdruck nämlich nicht mehr um das Original handelt.



### „Ersetzendes Scannen“

Nun zu den Dokumenten, die in Papierform im Unternehmen eingehen. Sie würden Vorteile verschenken, wenn Sie diese Dokumente nicht auch digitalisieren würden. Es ist zweifellos einfacher, mit einem elektronischen Archiv zu arbeiten als zusätzlich noch mit einem Papierarchiv – mal ganz abgesehen davon, dass keiner wirklich gern an die Ablage herangeht.

Der Begriff „Ersetzendes Scannen“ soll darauf hindeuten, dass das gescannte und im DMS abgelegte Papierdokument das Original in Papierform ersetzt.

Die von ITSM!scan digitalisierten Dokumente laufen bereits beim Scannen vollautomatisch durch eine Texterkennung (Optical Character Recognition, kurz OCR). Damit können Sie genauso nach Begriffen aus dem Inhalt durchsucht werden wie in einer Word- oder Excel-Datei.

Die Speicherung des gescannten Dokuments erfolgt im Dateiformat PDF/A, das von der International Organization for Standardization (ISO) für die Langzeitarchivierung digitaler Dokumente als Norm definiert wurde.

#### Rechtssicherheit inklusive

Sobald wir gemeinsam mit Ihnen eine Verfahrensdokumentation erarbeitet haben, können Sie die Papierdokumente nach dem Scannen problemlos vernichten.

### Anbindung an Ihr ERP-System

Dokumente im ITSM!dms müssen mit mindestens einem Objekt verbunden werden. Aus diesen Grund gehört zum Lieferumfang von ITSM!dms eine Adressverwaltung. Sofern Sie die Adressen Ihrer Geschäftspartner in einem ERP-System mit Exportmöglichkeit verwalten, schaffen wir eine Schnittstelle, damit Sie diese Daten nicht doppelt erfassen müssen.





## Einführung von ITSM!dms

---

### Das Projekt

Die Einführung von ITSM!dms ist ein Projekt mit allen zugehörigen Projektschritten wie Pflichtenheft, Definition der Arbeitsabläufe in den betroffenen Abteilungen, Festlegen von Berechtigungen, Berücksichtigen von Schnittstellen, Umgang mit bisherigen Daten, Einführung und Schulung.

Gegebenenfalls ist ein DMS-Server und die Datenbank Software (Microsoft SQL Server) einzurichten. Der Server kann sowohl inhouse eingerichtet als auch in der ITSM Local Cloud gehostet werden (in einem von zwei Rechenzentren in Düsseldorf).

### Die Kosten

#### Einmaliger Aufwand

Die einmaligen Projektkosten sind naturgemäß sehr stark abhängig von der Ausgangssituation. Wenn die Hardware vorhanden ist, und wir die DMS-Datenbank in einer bestehenden SQL Server-Installation einrichten können, ist das natürlich kostengünstiger und schneller als eine komplette Neueinrichtung inhouse oder im Rechenzentrum. Ebenso hängt der Schulungsaufwand natürlich stark von der Anzahl der Benutzer und deren IT-Affinität ab.



Auch in einem kleineren Unternehmen mit bis zu 10 Benutzern ist mit mindestens zwei, eher fünf Projekttagen zu rechnen. Nach oben sind natürlich keine Aussagen möglich, da dies sehr stark von Ihren Anforderungen wie Schnittstellen zum ERP-System, Einbindung eines Workflows etc. abhängt.

#### Laufende Kosten

Die laufenden Kosten für die Lizenz der Software liegen bei 11,90 € netto monatlich pro Benutzer. Bei Benutzerzahlen ab 10 kommen Rabattstaffeln zur Anwendung.

Die Abrechnung erfolgt monatlich genau auf Basis der Mitarbeiter, die tatsächlich in diesem Monat mit ITSM!dms gearbeitet haben – Ihre Rechnung in Urlaubsmonaten wird also gegebenenfalls niedriger sein. Es werden jedoch in jedem Fall mindestens 2 Benutzer abgerechnet.

Der Hotline-Support steht montags bis freitags von 7:00 bis 18:00 Uhr zur Verfügung. Alternativ können Probleme oder Fragen online in unser Ticketsystem eingestellt werden. Eine Reaktion erfolgt regelmäßig innerhalb von 4 Stunden. Arbeiten unseres Supportteams werden ab dem 3. Monat nach Installation zum jeweils gültigen Stundensatz (im September 2018: 96,00 € netto) abgerechnet. Für jede begonnene Arbeitseinheit von 6 Minuten wird 1/10 des Stundensatzes berechnet.

### Der nächste Schritt

Am Anfang steht das unverbindliche Gespräch – entweder bei Ihnen im Haus oder auch in unserem Räumen. Hier können wir das DMS in der Praxis vorführen. Bei uns ist das DMS auf einem Terminalserver installiert, der im Rechenzentrum gehostet wird, so dass Sie auch für diese Technik ein Gefühl, vor allem auch für die Antwortzeiten über das Internet, erhalten können.

Herr Meiß (02173 10648-21) oder Herr Kögler (02173 10648-25) freuen sich auf Ihren Anruf.



Lösungen für mittelständische Unternehmen

## ITSM!dms – Dokumentenmanagement



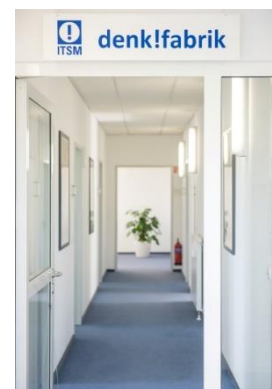
---

### Über ITSM

Die **ITSM - Gesellschaft für Informationstechnologie und Services Meiß mbH** ist ein 1998 gegründetes IT-Systemhaus in Langenfeld/Rheinland, das mittelständische Unternehmen in allen Fragen der Informationsverarbeitung und Telekommunikation berät und unterstützt. Die Gesellschaft bedient schwerpunktmäßig die Themen „Server Based Computing“ und „Local Cloud Hosting“, die erhebliches Einsparungspotenzial bei Investitionen und laufendem Betrieb aufweisen. ITSM plant und realisiert als Microsoft Partner individuell ausgelegte Netzwerkinfrastrukturen, die auch in deutschen Rechenzentren gehostete Server und Speicher umfassen.

In 2015 wurde die Softwareentwicklung in die Schwestergesellschaft **ITSM OHG** ausgegliedert. Hier erfolgt die kontinuierliche Weiterentwicklung des Kernprodukts ITSM!ERP. Neben dieser individuell anpassbaren ERP/CRM-Lösung auf Basis der Produkte Microsoft SQL Server und Microsoft Office bietet die ITSM OHG auch Auftragsprogrammierung wie zum Beispiel Schnittstellen oder Webservices an.

Beide Unternehmen arbeiten an einem gemeinsamen Standort in Langenfeld/Rheinland – also in zentraler Lage zwischen Düsseldorf und Köln – eng zusammen und stehen unter gemeinsamer Leitung. Seit Jahren bildet ITSM selber Fachinformatiker mit dem Ziel der späteren Übernahme als feste Mitarbeiter aus. Mitte 2018 beschäftigt ITSM 17 Mitarbeiter.



75367\_00202153-0001.docx