



Mit MSP den Markt erobern

PRODUKT
ESET MSP Programm
BRANCHE
Service Provider
FACHHÄNDLER
todo IT Service, Aachen
BETREUENDER DISTRIBUTOR
EBERTLANG Distribution GmbH, Wetzlar

Die Nachfrage nach Managed Services steigt von Tag zu Tag. Das Aachener Systemhaus todo IT Service hat das wirtschaftliche Potenzial sehr früh erkannt. Das Unternehmen setzt seit mehr als zehn Jahren fokussiert auf Managed Services und katapultierte sich damit in die Champions League der IT-Dienstleister. Ein wichtiger Erfolgsfaktor dafür ist das ganzheitliche MSP-Programm von ESET.

Torsten Rehberg, IT-Profi und Inhaber von todo IT, kennt die MSP-Materie wie kein Zweiter. Bereits seit 2002 beraten er und sein mittlerweile 20-köpfiges Team europaweit KMU-Kunden. Ihr Schwerpunkt liegt dabei auf einer kontinuierlichen und ganzheitlichen IT-Betreuung. „Wir haben uns von Beginn an als Managed Service Provider verstanden, auch wenn es damals noch nicht einmal einen Namen für dieses Dienstleistungsprinzip gab“, so Rehberg.

Todo or not to do: Neue Wege aus der ITK-Branchenkrise gesucht

Während das Internet mit seiner Geschwindigkeit und seinen (Einkaufs)Möglichkeiten die User elektrisierte, standen ITK-Händler ganz anders unter Strom. Die anhaltende Branchen-Krise mit Kundenschwund und Verlustgeschäften im herkömmlichen Ladengeschäft setzte vielen Akteuren schwer zu. Da kam Torsten

„Managed Services sind bereits die Gegenwart und nicht die Zukunft“

Torsten Rehberg, Geschäftsführer todo IT.

Rehberg die Idee der ganzheitlichen Servicebetreuung als neues, innovatives Unternehmenskonzept gerade recht. Statt schneller Einmalumsätze wie im reinen (Projekt)Geschäft sollten langfristige Kundenbindungen mit plan- und skalierbaren Einnahmen zum Erfolg führen.

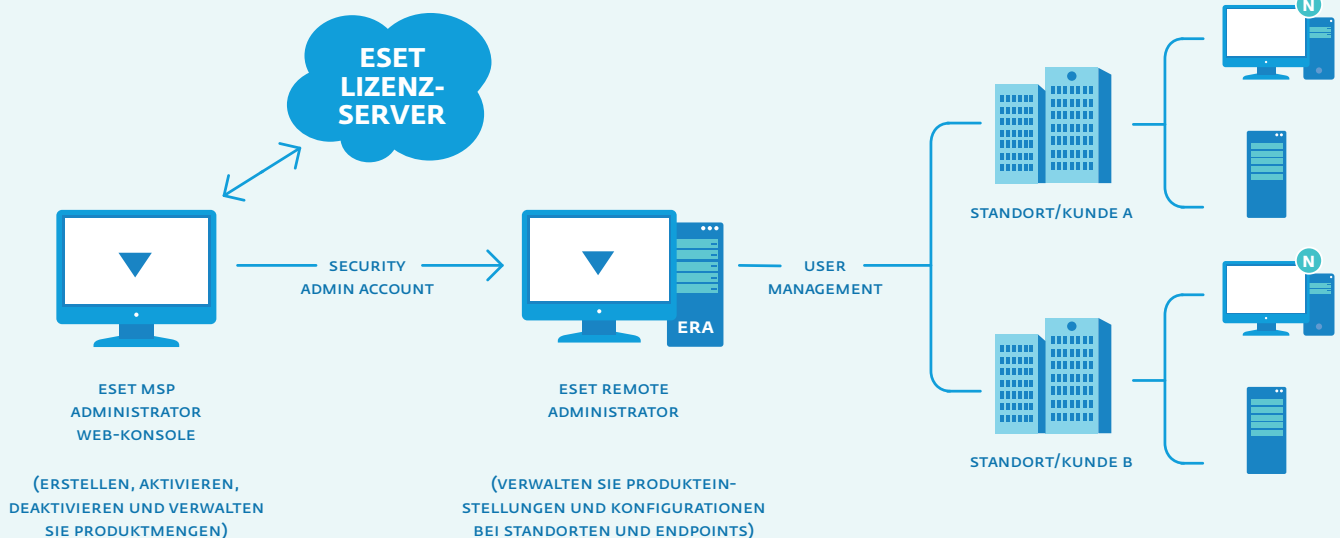
MSP: Menschen, Service und Portfolio

Der Schritt vom Break-Fix-Support hin zu einer ganzheitlichen Servicebetreuung bedeutete für alle im Team: Lernen, umdenken, neue Wege suchen. Denn Managed Services bedeutet die Abkehr

Mit seiner Allrounder-Produktpalette und hohen Sichtbarkeit am Markt schaffte es der europäische IT-Security-Anbieter ESET in die engere Auswahl.

Nach ersten Gesprächen überzeugte vor allem das einfache Handling und die überdurch-

So funktioniert das MSP Programm



Die Transformation von der „klassischen IT-Ambulanz, die nur auf Notfälle reagiert“ hin zu einem IT-Facharzt, der umfassend berät und prophylaktisch arbeitet, glich einer Mammutaufgabe. Praktikable MSP-Programme gab es nicht, Software-Portfolios glänzten durch Eindimensionalität und starre Lizenzmodelle standen im Gegensatz zur Unternehmensidee. Doch die Aussicht auf das riesige Potenzial an Effizienzgewinn und planbaren Umsätzen motivierte die todo IT Mitarbeiter, das Wagnis einzugehen und die eigene Komfortzone zu verlassen.

vom manuellen Arbeiten hin zur möglichst automatischen Dienstleistung – auch remote über das Internet. Alle internen Prozesse mussten neu gestaltet werden, um den Automatisierungsgrad erheblich nach oben zu schrauben. Die weitaus größere Herausforderung bestand allerdings darin, sowohl einen geeigneten Hersteller mit passenden Lizenzierungsmodellen zu finden und die Mitarbeiter auf das neue Vertriebssystem einzuschwören, als auch einen Distributionspartner an seiner Seite zu wissen, der über Expertise im Bereich Managed Services verfügt.

schnittliche Performance der ESET-Lösungen auf allen Plattformen die Chefetage der todo IT. Ein weiterer ausschlaggebender Grund war für Rehberg der partnerorientierte Ansatz von ESET. Das Unternehmen vertreibt die eigenen Produkte nicht direkt, sondern über den Spezialdistributor EBERTLANG und dessen MSP-Bereich: „Das Zusammenspiel zwischen Hersteller, Distributor und Partner ist einfach eine runde Sache, weil sowohl die technische als auch kaufmännische Betreuung entsprechend da ist.“

Was als Pilotprojekt startete, gehört heute für ESET zu einem der Vorzeigeunternehmen in Sachen Managed Services: „ESET MSP – das bedeutet im Prinzip, dass ich die bekannten Standardprodukte von ESET als Partner vermarkte, sie aber in ein modernes und flexibles Abrechnungssystem überführe“, führt Rehberg weiter aus.

Flexibles Abrechnungsmodell als Win-Win-Situation für Kunde und todo IT

Im Falle von todo IT spielten die Vorgaben ans Produkt eine entscheidende Rolle. Vor allem der Faktor „Flexibilität“ bei der Lizenzierung und Abrechnung ist einer der Gründe, warum der IT-Dienstleister auf das MSP-Programm des Security-Anbieters ESET setzt: „Die Vorteile liegen klar auf der Hand: Ich verfüge über ein flexibles Lizenzierungsmodell ohne Laufzeitbindung und tagesaktuelle Abrechnungen. Dabei gehen wir natürlich vor allem auf die Wünsche unserer Kunden ein, die in der Praxis eine monatliche Abrechnung bevorzugen. Das steigert nicht nur die Zufriedenheit und Loyalität unserer Kunden, sondern auch unseren Erfolg“, berichtet der MSP-Pionier.

„Unser MSP-Abrechnungsmodell ist in dieser Form einzigartig“, erklärt Maik Wetzel, Sales Director B2B bei ESET. „Andere Security-Anbieter stellen zwar ähnliche Sicherheitslösungen zur Verfügung, aber ohne die genannte



Flexibilität bei der Lizenzierung. Eine Erweiterung des Lizenzpaketes ist auch bei anderen Produkten möglich, aber eine Reduzierung? Keine Chance!“ Gerade hier überzeugt ESET MSP auch viele Endkunden im Tagesgeschäft. Die Pay per Order-Variante entbindet von Vertragslaufzeiten, branchenüblichen Vorfinanzierungen und ermöglicht margenorientiertes Handeln mit unmittelbarem ROI. Darüber hinaus ist der Security-Spezialist der einzige MSP-Anbieter am Markt, der ein so umfangreiches Portfolio mit einem zentralen Management abbilden kann.

Praxisbeispiel: Flexibler Einsatz von Endpoints bei einem Logistikunternehmen

Die Vorteile für den Endkunden veranschaulicht Rehberg an einem Praxisbeispiel: Ein Logistikunternehmen arbeitet mit einer HyperV-Infrastruktur unter Exchange- und diversen Datenbankservern mit circa 100 Endpoints. Das Systemhaus todo IT übernahm die Betreuung und löste die laufzeitbasierte Software eines Mitbewerbers ab. Die extrem hohe Fluktuation an PC Arbeitsplätzen zu Weihnachten und Ostern erforderte eine Anpassung der eingesetzten Computer. Mit dem vorherigen, starren Lizenzmodell war dies außerhalb des Möglichen. Nach einer eintägigen Installation der ESET Software mit den entsprechenden Verwaltungstools war der Logistiker sofort in der Lage, je nach Bedarf neue PCs einzusetzen. Bei einem Peak im Saisongeschäft bereitet todo IT Service neue Rechner vor und liefert sie zum Kunden. Nach Ende der Spitzenlasten werden sie wieder abgeholt und das Logistikunternehmen erhält eine tagesgenaue Abrechnung für den Zeitraum.

FAZIT

Durch die kontinuierliche Weiterbildung und Entwicklung ihrer Services ist bei todo IT das Ende der Fahnenstange noch lange nicht erreicht. Tag für Tag gilt es, mit ESET gemeinsam neue Mehrwerte für Kunden zu schaffen oder sich als MSP technisch wie vertrieblich weiter zu entwickeln. Neben der hohen Kundenbindung und effizienteren Systemsteuerung profitieren Rehberg und sein IT Team davon, mehr Dienste mit der gleichen Anzahl an Mitarbeitern anbieten und bedienen zu können. Bis zu 20 Prozent weniger Calls pro Techniker schafft zudem Freiräume und spart Zeit sowie Kosten.

FALL

Vor allem kleinere und mittlere Systemhäuser erleiden mit klassischem Produktverkauf massive Kundenverluste und Einbußen. MSP wäre eine Lösung, doch es fehlt an Ressourcen.

LÖSUNG

Das ESET MSP Modell bietet mit seinen ganzheitlichen Produkten Systemhäusern die Möglichkeit, die partielle oder komplette Abwicklung einer IT-Security zu übernehmen.

BENEFIT

- Langfristige Kundenbindung und kontinuierlich wachsende Umsätze
- Flexibles, einzigartiges Abrechnungsmodell mit Vorteilen für Partner und Kunde
- Minimales Einstiegsrisiko dank dynamischem Lizenzmodell ohne Vorfinanzierung
- Niedriger Administrations-, Management- und Zeitaufwand