

EFFIZIENT UND VOLLAUTOMATISIERT: SO ARBEITEN PROFESSIONELLE MANAGED SERVICE PROVIDER



Managed Services bieten eine Reihe von Vorteilen, die IT-Fachhändlern und Systemhäusern erfolgreiche Geschäfte versprechen. Grundlage dafür sind eine bestmögliche Automatisierung von Prozessen und der Einsatz effizienter Business Management Lösungen. Das Systemhaus Fachin & Friedrich setzt auf „Autotask PSA / RMM“ aus dem Haus Datto um die Security-Produkte von ESET optimal zu verwalten.

FACHIN & FRIEDRICH: PIONIER IN SACHEN MANAGED SERVICES



Wie betreut man mittelständische Anwender bei der Absicherung ihrer Unternehmens-IT zeitgemäß? Diese Frage stellte sich vor acht Jahren das ostwestfälische Systemhaus Fachin & Friedrich. Der klassische Vertrieb von Softwarelösungen „out-of-the-box“ gestaltete sich für den Fachhandelspartner des Security-Herstellers ESET zunehmend schwierig und war personalaufwändig. Jedem Bestandskunden für all seine eingesetzten Rechner immer wieder neue Lizenzen anzubieten, erwies sich als wahre Sisyphusaufgabe. So reifte die Idee, Kunden mittels Managed Services viel flexibler als zuvor bedienen zu wollen.

Als Erfolgsfaktoren für den gelungenen Umstieg auf MSP identifizierten die IT-Experten schnell den Einsatz von automatischen und effizienten Arbeitsabläufen. Da drängten sich Business Management Lösungen wie die von Datto geradezu auf, um IT-Security-Software von ESET auf den Endpoints und Servern der Kunden zu administrieren. Im Gegensatz zu anderen Herstellern bietet der slowakische Sicherheitsspezialist eine Vielzahl von Schnittstellen fix und fertig an. Diese vereinfachen die Integration von PSA- und RMM-Tools diverser Anbieter. Für Fachin & Friedrich ist die Kombination von Datto und ESET ein Glücksgriff.



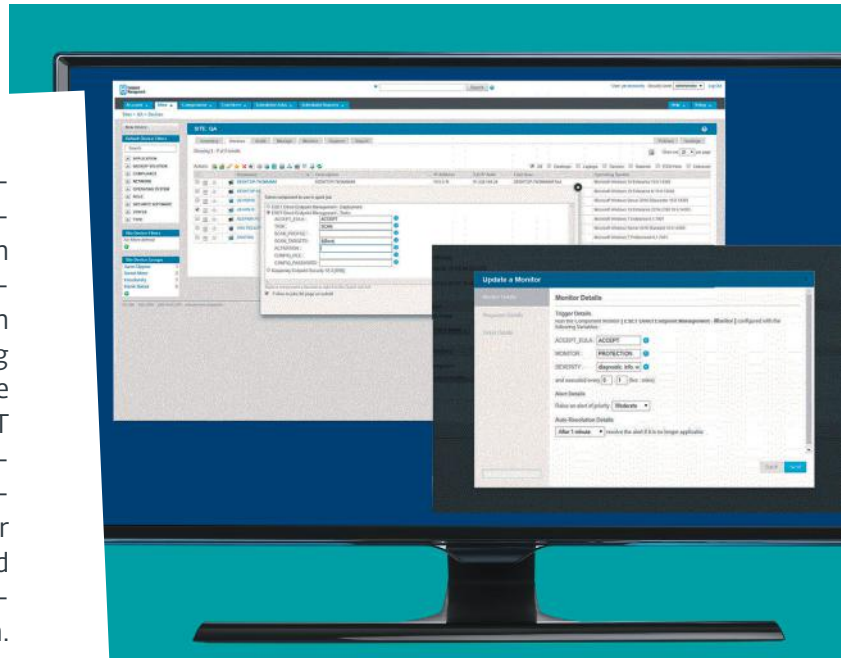
Die Integration zwischen
Datto RMM und ESET ging zügig,
weil alles sinnvoll
aufeinander aufbaut.

Björn Friedrich, Geschäftsführer



EFFIZIENZPUNKT 1: ALLES IN EINER PLATTFORM

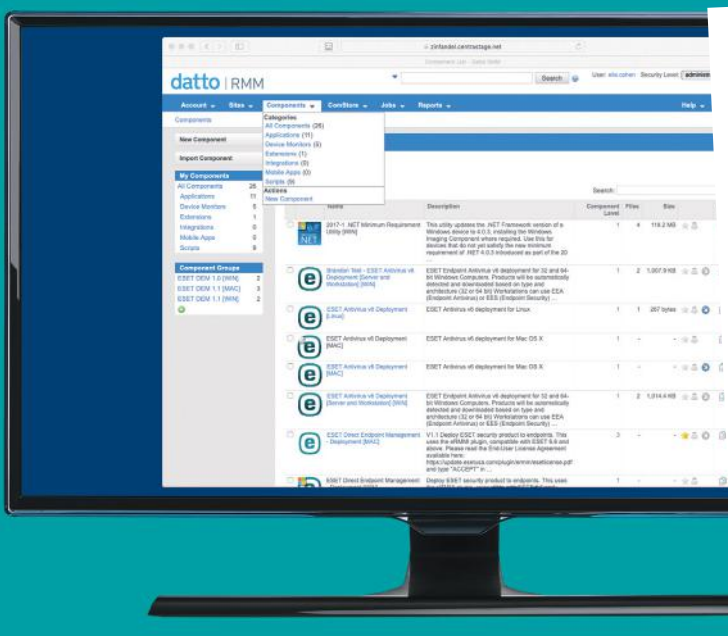
„Unser Motto ist: Wenn es einfach laufen soll. Unsere Kunden aller Branchen machen einfach ihre Arbeit und wir kümmern uns um die IT“, sagt Christian Fachin. Dieser Anspruch könne nur mit den richtigen Lösungen erfüllt werden. Seit 2012 setzt Fachin & Friedrich auf die Business Management Lösung „Autotask PSA“ und seit zehn Jahren auf ESET. In die Autotask PSA hat die Firma Datto RMM und ESET Endpoint Security als Drittanbieter-Funktion integriert. Weil alle drei Lösungen nicht einfach parallel laufen, sondern eingebettet sind, profitiert der IT-Dienstleister von einer signifikanten Zeit- und Kostenersparnis. „Wir haben alle Kunden und Skripte in einer Unified Plattform“, sagt Christian Fachin. „Meine Mitarbeiter können sich mit Single Sign-on anmelden und von einer Plattform aus alle Probleme lösen. Sie müssen nicht zwischen den Lösungen hin- und herwechseln.“ Informationen können laut dem Geschäftsführer einfacher abgerufen und Reportings schneller erstellt werden.



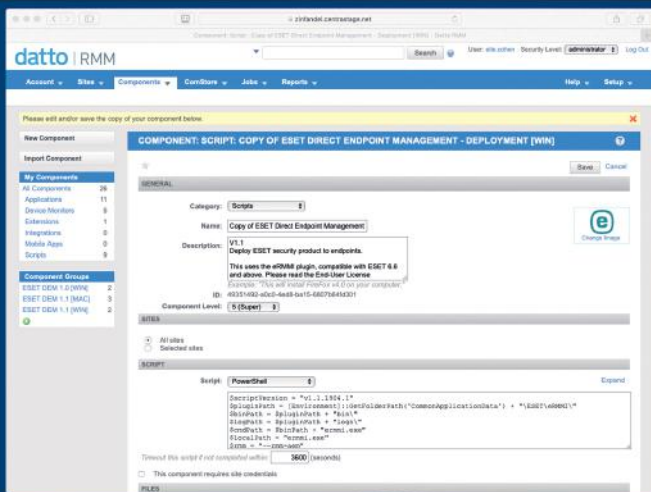
EFFIZIENZPUNKT 2: INTEGRATION VON DRITTLÖSUNGEN

Tickets, Reporting, Abrechnung, Endpoint Management – jeden Tag müssen IT- Dienstleister und Techniker den Überblick über eine Vielzahl von Aufgaben behalten. Je nahtloser einzelne Lösungen und Programme aufeinander abgestimmt sind, desto (kosten)effizienter können MSPs arbeiten. Genau das bietet Datto als offenes System.

Björn Friedrich war schon bei der Implementierung von Datto RMM und ESET überzeugt: „Die Integration ging zügig, weil alles sinnvoll aufeinander aufbaut.“ Bevor es Plug-ins gegeben habe, sei der Aufwand enorm hoch gewesen, mehrere Lösungen parallel zu installieren. ESET biete beispielsweise Skripte, die bereits integriert waren. „Meine Mitarbeiter mussten nur noch einige Stellschrauben ziehen. Das war alles sehr entspannt.“



EFFIZIENZPUNKT 3: AUTOMATISIERTE PROZESSE



Für Björn Friedrich ist Automatisierung einer der wichtigsten Faktoren für effizientes Arbeiten. „Das bedeutet auch mehr Sicherheit und Transparenz für den Kunden“, sagt der IT-Dienstleister. Die Lösung sei problemlos skalierbar: „Selbst wenn ein Kunde 50 Geräte installiert haben möchte, ist das keine Hürde, weil das System diese automatisch hinzufügt. ESET Endpoint Protection funktioniert automatisch und installiert eine Sicherheitslösung auf dem Client.“

Auch wenn ein Problem auftritt und ein Ticket erstellt wird, laufen automatisierte Prozesse ab, erzählt der Geschäftsführer. „Früher habe ich eine E-Mail bekommen, dass es eine Störung gibt. Dann musste ich mich manuell darum kümmern. Heute leitet das System die Fehlerbehebung schon automatisch ein, sodass manche Schwierigkeiten schon gelöst sind, bevor ich auf das Ticket zugreife.“ Das System klassifiziert Probleme vor und führt eine Reihe von Standard-Tests durch. „Wenn die kritische Situation dann noch besteht, sammelt das System alle Informationen auf dem Ticket, sodass meine Techniker sofort wissen, was los ist.“

Jeder Mitarbeiter spart nach Angabe von Björn Friedrich pro Woche mindestens eine Stunde. „Techniker müssten keine Routine-Aufgaben erledigen, sondern könnten sich auch auf Themen wie Neukundenakquise konzentrieren.“ Und das komme auch bei seinen Mitarbeitern sehr gut an.

„Mit dem neuen ESET-Plugin für Datto RMM hat ESET die Messlatte für das, was mit RMM-Plugins möglich ist, höher gelegt. Wir waren beeindruckt von den umfangreichen RMM-Kenntnissen bei ESET und wie nutzbringend dieses Wissen für Anwender umgesetzt wurde“, sagt Chris Eichermüller, Product Manager, Datto.

Die Vorteile der Integration von Autotask PSA, Datto RMM & ESET im Überblick

- Überblick über alle drei Systeme
- Ticketing, Reporting und Abrechnung vereinheitlicht
- effizientere Aufstellung von Technikern
- Zeitersparnis
- Kostenersparnis & Umsatzsteigerung
- skalierbar



ÜBER FACHIN & FRIEDRICH

Fachin & Friedrich Systems and Services KG aus dem ostwestfälischen Brakel ist als Systemhaus ein Komplettanbieter von IT-Dienstleistungen. Zu seinen „maßgeschneiderten“ IT-Lösungen gehören Managed Services wie

- Audits
- Prozessoptimierung
- IT-Security
- Firewall-Technologien
- IT-System-Betreuung
- Remote-Monitoring

Kunden von Fachin & Friedrich Systems and Services sind Unternehmen unterschiedlichster Größe und Branchen, Banken, öffentliche Verwaltungen sowie Krankenhäuser und Mittelstand in ganz Deutschland.

ÜBER DATTO

Als weltweiter Marktführer für IT-Lösungen, die von Managed Service Providern angeboten werden, ist Datto überzeugt davon, dass die Möglichkeiten für kleine und mittlere Unternehmen grenzenlos sind, wenn sie über die richtige Technologie verfügen. Datto bietet Lösungen in den Bereichen Business Continuity & Disaster Recovery, Networking, Business Management sowie File Backup & Sync. Datto hat ein einzigartiges Netzwerk aus Partnern geschaffen, das Produkte von Datto für mehr als eine halbe Million Unternehmen in mehr als 130 Ländern bereitstellt. Seit der Gründung im Jahr 2007 hat Datto Hunderte von Auszeichnungen für sein schnelles Wachstum, seine hervorragende Produktqualität, seinen technischen Support und als Arbeitgeber erhalten. Datto hat seinen Hauptsitz in Norwalk bei New York, seinen deutschen Sitz in München und betreibt zahlreiche Niederlassungen weltweit. Weitere Informationen gibt es unter www.datto.com/de.

