



Fachin & Friedrich  
Systems and Services

## IT-Sicherheit – zeitgemäß genutzt

### PRODUKT

**eset** MSP PROGRAM

### BRANCHE

IT Systemhaus

### FACHHÄNDLER

Fachin & Friedrich Systems  
and Services KG

Das ostwestfälische IT-Systemhaus Fachin & Friedrich setzt bei seinen hauptsächlich mittelständischen Kunden auf eine neuartige Form der Belieferung und Betreuung. Viele Softwareangebote kommen flexibel aus der Cloud. Die Kundenbetreuung erfolgt nach eingehender Beratung und Analyse oft remote via Datenverbindung. Entwickelt und aufgebaut hat Fachin & Friedrich das erfolgreiche neue Angebot in enger Abstimmung mit dem europäischen IT-Security-Hersteller ESET.

Wie betreut man mittelständische Anwender bei der Sicherung 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 zunehmend schwierig und war personalaufwändig. Auch jedem Bestands-

kunden für jeden dort genutzten Rechner immer wieder neue Lizenzen anzubieten, erwies sich als echte Sisyphusaufgabe.

So reifte die Idee, Kunden mittels Managed Services viel flexibler als zuvor bedienen zu wollen. In 2013 begann Fachin & Friedrich, erste MSP-Lizenzen von ESET-Lösungen anzubieten, die damals noch

**„Mit ESET und ihren MSP-Produkten hatten wir die bestmögliche Unterstützung bei der Transformation unserer Managed Security Services, weil das Handling und die Abrechnung so unkompliziert laufen.“**

*Björn Friedrich, Geschäftsführer Fachin & Friedrich*

„Mietlizenzen“ genannt wurden. Als langjähriger Fachhandelspartner des slowakischen Sicherheitspezialisten lag es förmlich auf der Hand, diesen neuen Markt gemeinsam zu betreten. Die „Evolution“ ging voran: Bei ESET entstand daraus das seit September 2015 geltende MSP-Programm für die D/A/CH-Region – mit Fachin & Friedrich als MSP-Partner der ersten Stunde. Seitdem können alle qualifizierten Fachhändler und Systemhäuser die Lösungen als Managed Service anbieten – mit Erfolg: Der Kundenkreis wächst seitdem stetig. Als echter Pionier profitierte auch Fachin & Friedrich: „Mit ESET und ihren



Christian Fachin und Björn Friedrich, Geschäftsführer Fachin & Friedrich

MSP-Produkten hatten wir die bestmögliche Unterstützung bei der Transformation unserer Managed Security Services, weil das Handling und die Abrechnung so unkompliziert laufen“, erläutert Geschäftsführer Björn Friedrich. Anwender profitieren seither von einem zukunftsweisenden, effizient nutzbaren Angebot.

### **ESET unterstützt Pionierleistung**

„Gemeinsam mit Fachin & Friedrich sind wir hier erste Schritte im Managed-Services-Geschäft

gegangen“, erinnert sich ESET Territory Manager Stefan Müller. Was sich heute als Standard weitgehend etabliert hat, war vor einigen Jahren noch eine kleine Revolution: Während man zuvor üblicherweise für jeden neuen PC eine Virenschutzlösung anbot, konnte Fachin & Friedrich disruptiv mit einer ganz neuen Offerte auf die Anwender zugehen: „Wir können dafür sorgen, dass ihre IT reibungslos läuft und überwacht wird“. Mit diesem Versprechen stehen den Vertriebsmitarbeitern zunehmend mehr Türen offen.

Zudem haben sich die Bedürfnisse vieler mittelständischer Unternehmen in Sachen IT-Betreuung in den vergangenen Jahren deutlich verändert. Während einst entweder eine eigene IT-Abteilung für reibungslose Abläufe sorgte oder ein extern beauftragtes Systemhaus diese Aufgaben übernahm, gehen heute immer mehr Betriebe zu einer hybriden Betreuung über: Intern ist häufig nur noch ein IT-Administrator anzutreffen, der meist vollständig mit Tagesaufgaben ausgelastet ist. Alle Sonder- und Projektaufgaben übernimmt größtenteils ein Systemhaus. Kurzum: Der Anwender hat den Kopf frei für seine Kernaufgaben.

### **Wandel durch Cloudtechnologien**

Während ein defekter Bildschirm oder eine in die Jahre gekommene Festplatte weiterhin nur manuell ausgetauscht oder erneuert werden können, sieht das

bei Softwarelösungen, bedingt durch fortschrittliche Cloudtechnologien, völlig anders aus. Nahezu immer ohne die Anreise eines Servicetechnikers oder die zeitaufwändige, manuelle Installation neuer Software vor Ort können Anwendungen aus der Ferne stets auf aktuellem Stand zur Verfügung gestellt werden.

### **Trend früh erkannt**

Diesen Trend hat das im ostwestfälischen Brakel ansässige Systemhaus Fachin & Friedrich frühzeitig erkannt. Neben dem klassischen Produkt- und Lösungsvertrieb positioniert sich das 25-köpfige Team als Managed-Services-Anbieter. So können Kunden Softwarelösungen wie beispielsweise ESET Secure Business völlig flexibel aus der Cloud beziehen. Benötigt ein zusätzlicher Rechner beim Kunden ebenfalls die IT-Securitylösung, wird einfach eine weitere Lizenz freigeschaltet. Verlässt ein Mitarbeiter das Unternehmen, wird die Nutzung flexibel wieder deaktiviert.

Auch die Performance im Firmennetzwerk und die Hardwareausstattung lassen sich heute aus der Ferne überwachen. „Es kommen immer mehr Kunden auf uns zu, die die Betreuung ihrer Unternehmens-IT outsourcen möchten“, erläutert Geschäftsführer Björn Friedrich. Diese Anforderung hat das Systemhaus konsequent aufgegriffen und umgesetzt. „Unsere Techniker können Probleme frühzeitig erkennen und helfen vielfach schon dann, wenn es





beim Anwender noch zu keinerlei Störungen kommt“, verdeutlicht Friedrich die Vorteile des Angebots. Das Prinzip gleicht der Präventionsmedizin: Während man früher zum Arzt ging, weil man Bauchschmerzen hatte, lassen sich heute durch Vorsorgeuntersuchungen viele bedrohliche Erkrankungen vermeiden, bevor sie akut auftreten.

Die systematische Überwachung aller Komponenten des gesamten IT-Systems kann sich dabei selbst für Kleinst-Unternehmen bezahlt machen. So wird beispielsweise kontinuierlich geprüft, ob der Virenschutz noch aktuell ist. Ist dies nicht der Fall, werden Updates installiert. Datenverlusten wird

vorgebeugt, indem regelmäßig Datensicherungen und Wiederherstellungstests durchgeführt werden.

### Transparenter Kundenservice

Fast immer steht bei den Fachin & Friedrich-Kunden IT-Security von ESET im Mittelpunkt. Monatlich informiert Fachin & Friedrich die Anwender in Reports darüber, welche Maßnahmen zur Verbesserung der IT-Sicherheit durchgeführt wurden, so dass der Nutzer transparent nachvollziehen kann, was bereits getan wurde und wo eventuell noch Handlungsbedarf besteht. Genutzt werden die Lösungen sowohl von bundesweit tätigen Unternehmen verschie-

dener Branchen, aber auch von Kommunen, Arztpraxen, Anwaltskanzleien, Steuerberatern und Freiberuflern. Geschäftsführer Björn Friedrich: „Inzwischen werden über 60 Prozent unserer Kunden remote betreut.“ Zwar kommen Managed Services nicht für alle Anwendergruppen infrage, aber feststeht, dass dadurch eine attraktive Alternative zum klassischen Softwarekauf eröffnet wird, die auf breiten Zuspruch stößt.

### FALL

Vor allem kleinere und mittelgroße Systemhäuser erleiden mit klassischem Produktverkauf massive Kundenverluste und Einbußen. MSP bietet sich als Lösung an, doch vielfach fehlt es an eigenen Ressourcen oder an einem entsprechenden Portfolio des präferierten Security-Herstellers.

### 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