



# 100 % Integration: Effizienz mit Datto und ESET

Wie MSPs profitieren, wenn Sie auf eine vereinheitlichte Plattform setzen

„MEINE MITARBEITER  
KÖNNEN SICH MIT  
SINGLE SIGN-ON  
ANMELDEN UND VON  
EINER PLATTFORM  
AUS ALLE PROBLEME  
LÖSEN.“

**Christian Fachin**  
Geschäftsführer



ENJOY SAFER  
TECHNOLOGY™

Datto steht für offene Systeme. Anwendungen von Drittanbietern können problemlos integriert werden. MSPs profitieren davon, weil sie durch System- und Integrationsübergreifende Insights, Reporting und Abrechnung effizienter arbeiten können. So wie Christian Fachin und Björn Friedrich, die Gründer und Geschäftsführer von Fachin & Friedrich Systems and Services, einem IT-Dienstleister aus Brakel (Nordrhein-Westfalen). Ihr Team setzt auf die Kombination der Lösungen von Datto und ESET.

### Wie arbeitet das Unternehmen?

Fachin & Friedrich Systems and Services KG 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 & Mittelstand in ganz Deutschland.

### 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 mit Anti-Viren-Scans als Drittanbieter-Funktion integriert. Weil alle drei Lösungen nicht einfach parallel laufen, sondern integriert sind, profitiert der IT-Dienstleister von einer signifikanten Zeit- und Kostenersparnis. „Wir haben alle Kunden und Skripte in einer Unified Plattform“. So ist die ESET Endpoint Security-Lösung mit Datto RMM verzahnt: „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 Fachin einfacher abgerufen und Reporting 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.

## „DIE INTEGRATION ZWISCHEN DATTO RMM UND ESET GING ZÜGIG, WEIL ALLES SINNVOLL AUFEINANDER AUFBAUT.“

**Björn Friedrich**  
Geschäftsführer

### 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 die 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](http://www.datto.com/de).

### Kontakt

Datto DACH  
Landwehrstrasse 61  
80336 München  
Deutschland  
Telefon: +49 (0) 89 3803 6700  
[www.datto.com/de](http://www.datto.com/de)  
[EMEApartners@datto.com](mailto:EMEApartners@datto.com)

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 kein Problem, weil das System diese automatisch hinzufügt. ESET Endpoint Protection funktioniert automatisch und installiert einen Standard-Virenschutz.“

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 ein Problem gibt. Dann musste ich mich manuell darum kümmern. Heute leitet das System die Fehlerbehebung schon automatisch ein, sodass manche Probleme schon gelöst sind, bevor ich auf das Ticket zugreife.“ Das System klassifiziert Probleme vor und führt eine Reihe von Standard-Tests durch. „Wenn das Problem 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 Aufgaben wie die Neukundenakquise konzentrieren.“ Und das komme auch bei seinen Mitarbeitern sehr gut an.

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

- Überblick über alle drei Systeme
- vereinheitlichtes Ticketing, Reporting und Abrechnung
- skalierbar
- Automatisierte Prozesse in allen drei Lösungen
- effizienteres Einteilen von Technikern
- Zeitersparnis
- Kostenersparnis & Umsatzsteigerung