



Automatisierung: Die Technik macht die Arbeit

Wie MSPs mit der richtigen Plattform effizient arbeiten



**50 % SCHNELLER
UND EFFIZIENTER
BEI DER ABRECHNUNG
VON GERÄTEN UND
SERVICES –
DAS IST UNSERE
DATTO BILANZ.**

Thomas Hilgert
Geschäftsführer



IT für Unternehmen

Die Herausforderung

„Hilgert configuration“ aus Bochum ist seit 1998 auf den prozessorientierten Ansatz spezialisiert. In Unternehmen mit zwei bis 200 PC-Arbeitsplätzen optimieren Thomas Hilgert und sein fünfköpfiges Team die Arbeitsabläufe und Prozesse. „Bei den größeren ab 80 Arbeitsplätzen mit eigener IT vor Ort sind wir der Second-Level-Support“, sagt Hilgert. „Für die kleineren sind wir der IT-Komplettanbieter.“

2018 machte sich der Bochumer MSP auf die Suche nach der richtigen Business Management-Lösung, welche den modernsten Anforderungen entsprechen sollte. „Wir hatten bis dahin schon einige Werkzeuge ausprobiert und wussten was sie alles können sollte.“ Hilgert suchte eine webbasierte PSA-Plattform mit automatischer Abrechnung und effizientem Projektmanagement sowie integriertem RMM-Tool.

Darüber hinaus ist Thomas Hilgert der Überzeugung, dass alleiniges Backup den heutigen Herausforderungen der Kunden nicht mehr gerecht wird. Entsprechend hat er sein Service-Portfolio um Business Continuity & Disaster Recovery erweitert.

Die Lösung

Die Wahl im Bereich Business Management fiel auf Autotask PSA. „Das war eine der wenigen Lösungen, die unsere Workflows abbilden konnten, sodass wir jederzeit die Übersicht haben“, sagt Hilgert. Er schätzt zudem, dass sich in der PSA Prozesse durch Richtlinien anpassen und automatisieren lassen.

Bei der Wahl der richtigen Lösung hatte Thomas Hilgert aber auch die Zukunft im Blick: „Das Konzept und die Roadmap von Datto haben mich überzeugt.“ Das Unternehmen ist laut dem MSP innovationsstark und arbeitet kontinuierlich daran, seine Lösungen zu optimieren. „Dabei ist auch das Feedback durch die Datto Community wichtig. Datto hört auf seine Partner, weil die am besten wissen, was sie für eine noch effizientere Arbeitsweise benötigen.“

Seit mehreren Monaten ist die Autotask PSA schon bei der „Hilgert configuration“ im Einsatz. Hilgert hat längst sein „Lieblingsfeature“ gefunden: „Die Dashboards, über die wir jederzeit die geleisteten und abrechenbaren Stunden sehen können. Intern herrscht schon ein Wettbewerb, wer die Anderen übertreffen kann, was die Anzahl angeht.“

Die Lösung bietet den großen Vorteil, dass Datto RMM, das cloudbasierte Remote Monitoring & Management (RMM)-Tool, nahtlos integriert ist. An Datto RMM schätzt Hilgert die konfigurierbaren Richtlinien für die Bearbeitung von Incidents sowie die Möglichkeit, Geräte und Standorte in Gruppen zu sortieren. So haben Hilgert und sein Team jederzeit den Überblick und verlieren ihn auch nicht, wenn neue Endpoints hinzugefügt werden. „Einfacher geht die Anpassung nicht.“ Deshalb sei auch das Management von Anfragen, Incidents und Tickets besonders einfach.

Davon profitieren laut Hilgert auch die Kunden: „Wir erstellen regelmäßig Reports und können unseren Kunden somit genau zeigen, was wir für sie geleistet haben.“ Eben diese Service-Transparenz erhöht die Kundenzufriedenheit.

Auch beim Thema BCDR hat Hilgert sich für Datto entschieden: „Warum? Ganz einfach. Wir sind der Meinung, dass Verfügbarkeit und schnelle Disaster Recovery im Notfall heutzutage für Unternehmen jeder Größe unerlässlich sind. Backup ist ein Teil davon, aber eben auch nur ein Bestandteil einer umfassenden BCDR-Strategie, die wir unseren Kunden bieten. Datto bietet für diesen Ansatz die besten Lösungen, die optimal auf Managed Services ausgerichtet sind.“

Die Ergebnisse

Hat sich die Partnerschaft mit Datto ausgezahlt? Ja, sagt Thomas Hilgert, und zwar deutlich: „Transparenz, Effizienz und Verlässlichkeit sind extrem gestiegen.“ Die stärksten Leistungssteigerungen verzeichnet der MSP bei der Abrechnung von Geräten und Services: „Wir sind um 50 % schneller geworden.“

Und auch bei der Neukundenakquise sind die Datto Produkte Trumpf. „Wir sind davon überzeugt, dass unsere Kunden enorm von unserer Partnerschaft mit Datto profitieren. Eine zuverlässige IT-Infrastruktur, die immer auf dem neuesten Stand ist, und Datensicherheit sind wichtige Voraussetzungen für den Erfolg unserer Kunden. Mithilfe der Lösungen von Datto können wir sie bei ihrem Geschäftserfolg unterstützen und uns als strategische Partner positionieren.“

Die Vorteile einer Premium BCDR-Lösung von Datto setzen Hilgert und sein Team auch im Vertrieb ein: „Unser Schlüssel für den Verkauf ist im ersten Schritt die Technik wie die Screenshot-Funktionalität von Backups und das Wiederherstellen in der Cloud.“ Im zweiten Schritt, dem Gespräch mit der Geschäftsleitung des potenziellen Neukunden, kommt der Datto Downtime-Rechner zum Einsatz, mit dem die Kosten geschätzt werden, die auf ein Unternehmen zukommen, wenn es X Stunden offline ist. „In der Regel diskutieren wir dann mit dem Kunden die Frage ob er sich überhaupt Downtime leisten kann“, sagt Hilgert. Denn vor allem kleinere und mittlere Unternehmen müssen bei langen Ausfällen schneller um ihre Existenz bangen, als vielen bewusst ist.

About 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.

Kontakt

Datto DACH
Landwehrstrasse 61
80336 München
Deutschland

Telefon: +49 (0) 89 3803 6700
www.datto.com/de
EMEApartners@datto.com

©2019 Datto, Inc. All rights reserved.