

Die Investition in PSA und RMM hat sich nach sechs Monaten für den MSP Space4host bereits ausgezahlt

Die Kombination von beiden Tools in einem Produkt hat die Effizienz dieses MSPs in Nordrhein-Westfalen enorm erhöht. Nun hat sich Geschäftsführer Patrick Kelbch auch für die Datto Business Continuity-Lösung entschieden.

Much, Deutschland

Die Herausforderung

Das Alleinstellungsmerkmal von „Space4host“ aus der nordrhein-westfälischen Gemeinde Much ist klar: „Ich bin einer der wenigen Innovationsunternehmer, die sich auf Managed Services und Cloud-Providing in diesem Kreis spezialisiert haben“, sagt Patrick Kelbch. Die Kunden des IT-Dienstleisters aus dem „PC-Spezialisten“-Verbund sind Unternehmen mit bis zu 100 Mitarbeitern.

Kein Ladengeschäft, keine Werkstatt – Kelbch hat sein Geschäftsmodell schon immer auf Managed Services ausgerichtet: „Nur Hardware-Verkauf lohnt sich nicht, Services sind die Zukunft.“ Wer heute Geld verdienen wolle, müsse Managed Services anbieten. Davon ist er überzeugt.

Die zwei festangestellten Techniker von „Space4host“ arbeiten jedoch nicht zusammen in einem Büro, sondern sind unter Umständen mehrere hunderte Kilometer voneinander entfernt. Diese dezentrale Arbeitsweise stellte den Geschäftsführer immer wieder vor Herausforderungen: „Jeder Mitarbeiter hatte damals noch eine eigene Excel-Tabelle, um zum Beispiel die Arbeitszeiten einzutragen. Ich wusste aber nie, ob diese Tabellen aktuell und korrekt sind.“ 2016 machte sich Kelbch deshalb auf die Suche nach einer Business Management-Lösung. Cloudbasiert und effizient sollte sie sein.

Die Lösung

Was überzeugte ihn an der Autotask Professional Services Automation (PSA)-Lösung von Datto? Vor allem die Vorteile der Vereinheitlichung von PSA und RMM in einem Produkt, erläutert der Geschäftsführer. „Ich möchte nicht, dass meine Techniker fünf Plattformen gleichzeitig geöffnet haben müssen. Mit dem Single Sign-on ist nur eine Anmeldung notwendig, um alle Features zu nutzen“, sagt Kelbch.

Nach der Entscheidung für Autotask PSA implementierte der Geschäftsführer die Lösung selbst – mit dem Support von Datto. „Ich wollte genau wissen, wie alles funktioniert und das hat sich gelohnt. Die Vorteile haben sich schnell gezeigt.“

An Autotask PSA schätzt er vor allem die Übersichtlichkeit, was Reporting und Controlling angeht. „Ich habe immer den Überblick über jedes Ticket und sehe genau, welches sich in einem roten Bereich befindet und eine Aktion erfordert.“

Und wie viel Zeit ein Techniker für eine Aufgabe gebraucht habe. Das Reporting-Tool erleichtere die Erstellung von Lohnabrechnungen, aber auch, Feedback an den Kunden zu geben.



ZU VIELE IT-DIENSTLEISTER HALTEN NOCH AN REINEM HARDWARE-VERKAUF FEST. MANAGED SERVICES SIND DIE ZUKUNFT.“

Patrick Kelbch
Geschäftsführer



Die Ergebnisse

„Meine Investition in Autotask hat sich nach sechs Monaten bereits ausgezahlt“, sagt Kelbch. „Die Kombination von PSA und RMM in einem Produkt hat unsere Effizienz enorm erhöht. Unsere Techniker melden sich mit Single Sign-on in der PSA und bei RMM an und können mehrere Aufgaben gleichzeitig erledigen.“ Die Effizienzsteigerung sieht er bei mindestens 20 Prozent.

Inzwischen hat sich Patrick Kelbch auch für die Datto Business Continuity-Lösung entschieden. „Meine Kunden können auch dann weiterarbeiten, wenn Reparaturen durchgeführt werden.“ Die Entscheidung für Datto fiel auch aufgrund des Supports für MSPs, wie Space4host betont: „Ich kenne keinen Hersteller, bei dem man jederzeit Hilfe bekommt und die Betreuung so persönlich ist. Ich weiß, dass ich immer jemanden erreiche und auch wen.“

Fazit von Patrick Kelbch: „Autotask PSA ist die IT-Lösung, nach der ich gesucht habe.“

Biographie

Patrick Kelbch ist Geschäftsführer von „Space4host“. Von der nordrhein-westfälischen Gemeinde Much aus arbeitet der IT-Dienstleister mit freien Mitarbeitern zusammen. „Managed Services sind die Zukunft“, sagt Kelbch. 2017 transformierte er sich deshalb zum MSP. „Seit 2018 liegt mein Fokus auf Firmenkunden, denen ich mit meiner Beratung und Cloud-Services zur Seite stehe.“ Dem Bundesland, in dem er in Leverkusen geboren wurde, blieb Patrick Kelbch mit seinem Firmensitz treu. 2011 gründete er „Space4host“. Parallel absolvierte er eine Ausbildung zum IT-Fachinformatiker, die er 2015 abschloss. Nach der Ausbildung legte er den Fokus seines Unternehmens auf IT- Reparatur, Beratung und Service.

Über Datto

Das Ziel von Datto ist es, KMU auf der ganzen Welt mit der besten Technologie zu unterstützen. Das erreicht Datto, indem es seine einzigartige Community von Managed Services Providern mit den richtigen Produkten, Tools und Know-how ausstattet, sodass diese den maximalen Kundennutzen bieten können. Mit diesem Ansatz wurde Datto zum weltweit führenden Anbieter von MSP-Lösungen. Datto hat seinen Hauptsitz in Norwalk bei New York, seinen deutschen Sitz in München und betreibt zahlreiche Niederlassungen weltweit.

Autotask gehört seit 2018 zu Datto.

Kontakt

Datto DACH
 Landwehrstrasse 61
 80336 München
 Deutschland
 Telefon: +49 (0) 89-4111 23600
www.datto.com/de
EMEApartners@datto.com