

# Die Datto All-in-One- Technologie überzeugte IT-Dienstleister aus Graz

Prozessoptimierung führte dazu, dass die Mitarbeiter sehr viel effizienter arbeiten können



**VOR ALLEM DAS  
VEREINHEITLICHTE  
TICKET-SYSTEM IST  
GROSSARTIG. WIR  
HABEN JEDERZEIT  
DIE ÜBERSICHT ÜBER  
JEDEN KUNDEN.**

**Peter Liebeg**  
Geschäftsführer



### Wie alles begann

„1999 habe ich mich selbstständig gemacht“, sagt Peter Liebeg. Er ist Geschäftsführer des gleichnamigen IT-Dienstleisters aus Graz. Von Anfang an hatte er den Anspruch, den Kunden Managed Services zu bieten. Er wollte nicht einfach nur Pakete aus Hardware und Software liefern und dann wieder gehen, sondern die Kunden ganzheitlich betreuen. Liebeg betreut Kunden ganzheitlich: „Wir liefern die Produkte, installieren sie, übertragen die Daten und managen sie.“

Schon sehr bald konnte Liebeg aufgrund des Erfolgs die Arbeit als Einzelkämpfer nicht mehr stemmen. Er baute ein Team aus Mitarbeitern auf, das kontinuierlich weiter wuchs. Heute betreut das IT-Unternehmen Kunden mit bis zu 150 Mitarbeitern, darunter Anwaltskanzleien, Ärzte und der Einzelhandel. „Ein Schwerpunkt liegt auf der Zusammenarbeit mit Steuerberatern, um deren Kunden über Datenschutz und die Risiken von Cyber-Attacken aufzuklären“, so Liebeg.

Mehr Kunden, mehr Services – Liebeg und sein mittlerweile 7-köpfiges Team standen 2015 vor der Herausforderung, die Übersicht zu behalten. „Bis dahin haben wir Services in Excel-Tabellen festgehalten. Der Kunde bekam Auswertungen, die immer unterschiedlich aussahen.“

Der Österreicher machte sich auf die Suche nach einer IT-Lösung und hatte dabei vor allem ein Kriterium: „Wir wollten keine Insellösungen mehr, bei der wir fünf verschiedene Programme starten mussten, sondern eine vereinheitlichte Software.“

### Die Lösung

Liebeg entschied sich für Autotask PSA, die speziell für MSPs konzipierte Business Management-Plattform von Datto. Damit vereinheitlicht ist Datto RMM, die cloudbasierte Remote Monitoring & Management (RMM)-Lösung, um Endpoints remote zu managen. „Eine All-in-One-Lösung hat ebenfalls den Vorteil, dass man nur einen Anbieter hat. Wenn Fragen auftreten, weiß ich genau, wen ich anrufen muss.“ Zuvor hatte das Unternehmen zwar auch schon mit vereinheitlichten Tools gearbeitet, aber „Datto bietet ein Niveau, mit dem keine andere Lösung mithalten kann“, bestätigt Liebeg.

„Vor allem das vereinheitlichte Ticket-System ist großartig. Wir haben jederzeit die Übersicht über jeden Kunden.“ Vor der Implementierung konnten die Mitarbeiter nicht überprüfen, ob Störungen schon mal aufgetreten waren. Heute lässt sich dank einer genauen Dokumentation alles zurückverfolgen, die Kunden-Historie ist schnell und einfach zugänglich.



### WIR KÖNNEN ES UNS NICHT MEHR VORSTELLEN, OHNE AUTOTASK PSA ZU ARBEITEN.

**Peter Liebeg**  
Geschäftsführer

Mit Datto RMM managen die Techniker eine Vielzahl von Tickets und Geräten gleichzeitig und verlieren nicht die Übersicht. „Alle Tickets werden in zentral erstellt und kontrolliert, das ist wirklich genial.“ Prozesse konnte er standardisieren, automatisieren und optimieren. „Das ist vor allem bei Geräte-Ausgaben und -Installationen sinnvoll, weil die PSA vorgefertigte Checklisten bietet.“

Mit Datto gelang der Wechsel von Break/Fix zu Managed Services problemlos. „Wir haben beispielsweise kein Sommerloch mehr, sondern sind permanent damit ausgelastet, die IT unserer Kunden zu managen.“ Mit Autotask PSA ist es zudem problemlos möglich, regelmäßig Reports an Kunden zu senden. „Wir reichen also nicht einfach jeden Monat eine Rechnung ein, sondern belegen genau, was wir geleistet haben.“

#### Die Ergebnisse

Die Entscheidung für Datto als Partner lieferte sowohl messbare, als auch nicht-messbare Vorteile für Liebeg. Die Prozessoptimierung hat dazu geführt, dass die Mitarbeiter sehr viel effizienter arbeiten können. Tickets, Reports und Kundenmanagement – alles in einer Ansicht und über eine Plattform. „Das reduziert zudem den bürokratischen Aufwand enorm.“

Der zweite Vorteil von Datto ist die Kundenbindung: „Wir können den Kunden gegenüber professionell auftreten und richtig gute Reports abliefern“, sagt Liebeg. „Wir können belegen, was wir leisten, dass wir uns weiterentwickeln und die Prozesse optimiert haben, was die Fehlerquote deutlich senkt.“ Der Mehrwert kommt beim Kunden an und bindet ihn langfristig. „Wir können uns nicht mehr vorstellen, ohne Autotask PSA zu arbeiten“, ist sich Liebeg sicher.

Doch nicht nur die Technologie überzeugte Liebeg: „Bei Datto sind wir Teil einer Community. Man trifft sich regelmäßig online und offline und tauscht Erfahrungen aus. Datto bindet seine Partner ein und betreut sie hervorragend.“

#### 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](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)

©2019 Datto, Inc. All rights reserved.