

# **PSA, RMM, Security: Alles in einer Lösung**

Wie ein Schweizer MSP von Dattos umfassendem Lösungsangebot profitiert

### Wie alles begann

„2012 haben wir uns mit einem Geschäftspartner zusammengeschlossen, um zu wachsen“, erzählt Andreas Schweizer, Geschäftsführer der diverto GmbH, einem MSP aus der Schweiz. Der IT-Dienstleister hatte damals sein Geschäftsmodell auf Managed Services umgestellt, um die Segel auf Wachstumskurs zu setzen und Neukunden in der Region zu gewinnen.



FRÜHER HATTEN WIR  
EXCEL-TABELLEN.  
HEUTE HABEN WIR  
DIE ÜBERSICHT.

**Andreas Schweizer**  
Geschäftsführer



Heute hat diverto zwölf Mitarbeiter, die Kunden vom Erstkontakt bis zum abgeschlossenen Projekt betreuen. Diverto bedient in der deutschsprachigen Schweiz nicht nur einzelne Branchen, sondern ist breit aufgestellt. „Unsere Kunden haben von einem bis zu 150 User. Wir sehen uns als MSP und bieten unseren Kunden einen ganzheitlichen Service zu Fixpreisen. Das ist für Kunden leicht kalkulierbar und lässt sich einfach in die Budgetplanung integrieren.“

Doch am Anfang gab es ein Problem: Die Mitarbeiter waren zwar alle mit Begeisterung dabei, es gab aber keinen zufriedenstellenden Überblick über die Geschäftsabläufe und Aktivitäten. „Damals haben wir Daten und Informationen zu Kunden in Excel-Tabellen festgehalten“, sagt er.

Wenn ein Ticket erstellt wurde, konnten die Mitarbeiter laut Schweizer nicht überprüfen, ob dieses Problem schon einmal aufgetreten war. Die Übersicht über Techniker-Einsätze fehlte ebenfalls, sodass diese nicht optimiert werden konnten. „Wir wussten nicht, wie viele Stunden auf welche Verträge gebucht sind. Das war keine ideale Aufstellung für einen zukunftsweisenden Zusammenschluss. Wir wollten einen Neuanfang und eine skalierbare Lösung.“

### Den Anfang machte PSA

Zum Wachstum und Erfolg von diverto hat laut Andreas Schweizer auch die Wahl der Business Management-Plattform beigetragen. Gefragt war eine Lösung, die durch Automatisierung die Arbeitsabläufe effizienter gestaltet und die Managed Services profitabler werden lässt. Sofort nach dem Zusammenschluss machten sich sein Geschäftspartner und er auf die Suche. „Uns war vor allem der Aspekt der Vereinheitlichung wichtig, eine zentrale Plattform für Tickets, Betriebsabläufe, Zeiterfassung und Abrechnung. Davor hatten wir für alles verschiedene Lösungen.“

Eben dieser Aspekt überzeugte ihn von der All-in-One-Plattform Autotask PSA: die Nutzer haben jederzeit die Übersicht und müssen nicht zwischen verschiedenen Anwendungen hin und her wechseln. „Diese Übersichtlichkeit ist vor allem wichtig, weil wir viel mehr Kunden haben als früher“, sagt er.

### BEI DATTO IST MAN NICHT NUR KUNDE, SONDERN PARTNER.

**Andreas Schweizer**  
Geschäftsführer

Autotask PSA liefert diverto ganze neue Kundeninformationen: Mit der PSA-Lösung kann der IT-Dienstleister die Kundenzufriedenheit messen. Mitarbeiter werden informiert, wenn ein Vertrag ausläuft. „Wir haben alle Informationen an einem Ort und können für Kunden Budgetplanungen für das kommende Jahr erstellen, die genau zeigen, wo investiert werden sollte.“ Zudem können die Verantwortlichen jederzeit prüfen, ob diverto die Service Level Agreements (SLAs) einhält und wie die SLA-Performance ist. „Das war vor der Einführung von Autotask PSA deutlich schwieriger.“

#### Auf PSA folgte RMM

Als MSP betreut diverto zahlreiche Kunden, bei denen viele mobile Endgeräte im Einsatz sind. So können Mitarbeiter von überall aus zusammenarbeiten. Auch diese Endgeräte müssen stets überprüft und auf den neuesten Stand gebracht werden, was mit einer steigenden Anzahl immer mehr zur Herausforderung wird.

2016 musste deshalb eine RMM-Lösung her. Eine neue. „Unsere bisherige war fehlerhaft und nicht in unsere Business Management-Lösung integriert.“ Schweizer entschied sich für Datto RMM – auch aufgrund der attraktiven Preisgestaltung. „Mit Datto RMM haben wir nicht nur alle Endgeräte jederzeit im Blick, die RMM-Lösung ist auch komplett mit Autotask PSA vereinheitlicht. Wir müssen uns nur einmal anmelden, um alles im Blick zu haben“, erklärt er.

Die IT-Experten von diverto arbeiten jetzt schon seit vielen Jahren mit Datto RMM. „Wenn von Datto RMM ein Ticket erstellt wird, kann ich sofort auf das Gerät zugreifen.“ Er schätzt zudem, dass Alert-Typen definiert werden können. „Wir können Workflows einrichten und automatisieren sowie Verträgen Geräte zuweisen.“ Techniker erkennen sofort, welche Tickets priorisiert bearbeitet werden müssten. Das macht das Arbeiten viel einfacher: „Alles ist übersichtlicher und genau das erhöht die Effizienz der Mitarbeiter enorm.“

#### BCDR: Strategie statt Feuerwehr

Als MSP ist diverto in der Pflicht, die Daten seiner Kunden zu schützen. Schweizer weiß, dass es viele Risiken gibt, weshalb der Geschäftsbetrieb plötzlich ausfallen kann und Mitarbeiter nicht mehr auf Projekte zugreifen können: Ransomware, Hardware-Fehler oder menschliches Versagen. Deshalb hat er die BCDR-Lösungen von Datto im Portfolio.

An Datto BCDR schätzt er vor allem die Zuverlässigkeit und den modernen Ansatz zur Sicherung von Daten. „Wir sprechen mit dem Kunden nicht mehr über Backups, sondern darüber, was passiert, wenn die IT ausfällt und wie viel Downtime sich das Unternehmen leisten kann.“

### 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)

Mit Datto hat diverto nun eine Strategie, wie sich Daten schnell wiederherstellen lassen und die Kunden weiterarbeiten können. „Wir sind nicht mehr nur die Feuerwehr, sondern können sofort eine Lösung präsentieren. Datto bietet dabei zwei wesentliche Vorteile: Die Hardware ist inklusive, der MSP muss keine Produkte zukaufen. Und zweitens die Einfachheit. BCDR ist ja ein komplexes Thema, aber hier sind keine schwierigen Konfigurationen notwendig. Alles lässt sich ganz einfach standardisieren.“ Das gibt dem MSP und seinen Kunden Sicherheit, wenn es darauf ankommt.

### Networking: Individuell und übersichtlich

Der Aspekt Hardware ist laut Schweizer auch ein Argument für Datto Networking, die er ebenfalls seit längerer Zeit einsetzt. Sie wurden speziell für die Bereitstellung durch MSPs entwickelt, was bedeutet, dass spezifische Hardware- und Software-Funktionen bereits integriert sind, die die Art und Weise, wie MSPs Networking bereitstellen, optimieren. Dadurch kann er effizienter arbeiten und die Netzwerke nach den individuellen Bedürfnissen seiner Kunden gestalten. „Was wir hierbei besonders schätzen, sind die einfache Konfiguration und die klare Abrechnung: Sobald wir das Gerät vom Datto Server trennen, entstehen uns keine Kosten mehr.“

### diverto ist Teil der Datto Community

Neben den Produkten von Datto schätzen Schweizer und sein Team auch Support und Partnerschaft. „Ganz gleich, wie komplex die Fragestellung ist: Wir erhalten in kurzer Zeit ein fundiertes Feedback.“ Er schätzt auch die Datto Community, in der Partner ihr Feedback geben und sich austauschen. „Man ist nicht nur Kunde, sondern Partner. Datto ist ein bisschen wie eine Familie, in der wir aktiv zur Gestaltung der Lösungen und der Roadmap beitragen können.“

Zur Datto Community gehört auch die DattoCon – das branchenweit größte MSP-Event. Andreas Schweizer hat die europäische DattoCon in Barcelona besucht: „Diese Tage haben einen enormen Mehrwert durch Vorträge und Best Practices von MSPs aus anderen Ländern.“ Ein „Problem“ hat der Schweizer MSP dann aber doch mit Datto: „Meine Mitarbeiter fürchten sich schon immer vor meiner Rückkehr von der DattoCon“, wie er augenzwinkernd beschreibt. „Ich möchte die vielen Ideen, die ich mitbringe, am liebsten sofort in die Tat umsetzen. Manchmal muss ich mich ein bisschen mehr in Geduld üben.“