

Mit Datto hat die spe group genau den richtigen Partner an der Seite

Der Wechsel zu Autotask PSA & Datto RMM hat sich schon nach
wenigen Monaten mehr als ausgezahlt



WIR WOLLTEN EINE PROFESSIONELLE LÖSUNG, DIE UNS DIE NÄCHSTEN JAHRE BEGLEITET, MITWÄCHST UND SKALIERBAR IST.

Peter Beimfohr
Geschäftsführer



Wie alles begann

Die spe group ist ein Managed Services Provider (MSP) aus Bielefeld. „Unser Ziel ist es, die IT unserer Kunden so zu gestalten, dass sie nachhaltig Wettbewerbsvorteile bietet“, sagt Peter Beimfohr. Eben diese Nachhaltigkeit war ein wichtiger Grund für den Wechsel von Break-Fix zu Managed Services.

„Unser Team besteht aus fünf Mitarbeitern und wir haben uns die Grenze von 200 Arbeitsplätzen gesetzt, die wir betreuen.“ Dennoch ist klar gewesen, dass die Betreuung der 35 Kunden im Umkreis von 100 Kilometern nur möglich sein würde, wenn Prozesse standardisiert und automatisiert würden – um die Margen zu erhöhen, aber auch, um Personalmangel aufzufangen.

„Wir waren uns einig: Ein solcher Wandel geht nur mit einer neuen Lösung und einem neuen System.“ spe group machte sich auf die Suche: „Wir wollten eine professionelle Lösung, die uns die nächsten Jahre begleitet, mitwächst und skalierbar ist. Außerdem war es uns wichtig, einen Anbieter zu haben, der nicht einfach etwas verkauft, sondern unser Partner ist.“ Der IT-Dienstleister legte eine Shortlist an, um Anbieter vergleichen zu können.

Die Lösung

Die Wahl fiel auf die einfach skalierbare Autotask PSA, die Business Management-Lösung von Datto. „Die Professionalität während der Implementierung war einfach sagenhaft und hat nur wenige Wochen gedauert“, erzählt er, „und wir hatten kontinuierlich Support von Datto. Ich habe diverse Produkteinführungen schon erlebt und Datto war da ganz weit vorne – clever und strukturiert.“ Die Mitarbeiter hätten begeistert auf den Wandel des Geschäftsmodells reagiert. Die aktuellen Linux-Systeme konnten problemlos in die PSA integriert werden.

Seitdem wird die spe group GmbH jedes Jahr immer besser. Er öffnet morgens die Dashboards und hat „das Unternehmen sofort unter Kontrolle“. Er kann jetzt genau sehen, welcher Techniker wie ausgelastet ist: „Und wo ich für welchen Kunden zu viel oder zu wenig leiste, gemessen an dem, was er bezahlt.“ Probleme werden per Datto Remote Monitoring & Management (RMM) gelöst – bevor der Kunde sie überhaupt bemerkt. „Das wir so proaktiv arbeiten können, ist ein Riesenvorteil“, bestätigt er.

Begeistert ist der Geschäftsführer vor allem von den Reports und der Zeiterfassung. „Früher war die Abrechnung ein echtes Mammutwerk. Das hat zwischen drei und vier Tagen gedauert, alle Daten in eine abrechenbare Form zu bringen. Heute geht das innerhalb von 30 Minuten.“ Das schätzen auch die Kollegen von der Verwaltung und Administration, weil sie sehr schnell alle Daten bekommen, berichtet er weiter.

Ins Schwärmen kommt er auch, wenn es darum geht, Ticket-Vorlagen zu erstellen. „Die Möglichkeit, Tickets zu kopieren, hört sich erst einmal simpel an, aber sie bietet echt große Vorteile. Das spart jeden Tag viele Minuten.“ Da immer dieselben Geräte gewartet werden, kann der MSP sehr viel effizienter arbeiten.

Die Ergebnisse

Neben der Steigerung der Professionalität und der Effizienz ist ebenfalls die Kundenzufriedenheit durch die Decke gegangen. Doch der MSP ruht sich keineswegs darauf aus. „Wir fragen Kunden regelmäßig, was wir noch besser machen können und bitten sie aktiv, uns weiterzuempfehlen.“ Auch was den Gewinn angeht, kann der Bielefelder MSP sehr zufrieden sein. „Der Wechsel zu Datto hat sich schon nach wenigen Monaten mehr als ausgezahlt.“



**DIE PROFESSIONALITÄT
WÄHREND DER
IMPLEMENTIERUNG
WAR EINFACH
SAGENHAFT.**

„Ich mag Veränderungen und Fortschritt“, sagt er. Mit Datto hat die spe group genau den richtigen Partner an der Seite, um zu wachsen. „Inzwischen haben wir als MSP mit unseren Services für kleinere und mittlere Unternehmen in der Region ein Alleinstellungsmerkmal.“

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.