

Autotask PSA + Datto RMM



Der Maßstab für die intelligente Bereitstellung von IT-Services

Die effiziente und effektive Bereitstellung von IT-Supportdiensten ist für den Erfolg von Managed Service Providern (MSP) von zentraler Bedeutung. Aus diesem Grund glauben wir, dass MSP heute grundsätzlich eine einheitliche Professional Services Automation (PSA) und Remote Monitoring und Management (RMM) benötigen. Die Strategie von Datto ist auf eine wirklich einheitliche Cloud-basierte Lösung ausgerichtet. Die Kombination von Autotask PSA und Datto RMM geht über die Integration hinaus - und Asset-Informationen in Echtzeit, die von Datto RMM in Autotask PSA eingehen, ermöglichen MSP ein höheres Maß an Einblick, Produktivität und Rentabilität.

Assets in Datto RMM werden in Autotask PSA mit 360-Grad-Überwachung, Warnung-zu-Ticket-Synchronisation und nahtloser Navigation zwischen den Plattformen synchronisiert. Zusätzliche Fähigkeitsebenen wurden ebenfalls eingebaut, um Effizienz, Rentabilität und die Kundenzufriedenheit zu steigern. Diese einheitliche Erfahrung liefert einen klaren Einblick in Ihre Umgebung in einer einheitlichen Übersicht, sodass Sie zuvor unvorhergesehene Probleme abwenden, bei jedem Ticket Minuten einsparen und Kundenprobleme schneller als je zuvor lösen können.

Die einheitliche Plattform von Datto eröffnet auch massive Geschäftsmöglichkeiten: Identifizieren Sie auf einfache Weise neue Umsatzmöglichkeiten, erstellen Sie schnell einen Vertrags-Compliance-Bericht, bereiten Sie Angebote an Kunden für den Austausch veralteter Hardware vor und entwerfen Sie Kampagnen zur Migration von Betriebssystemen am Ende der Nutzungsdauer.

Im Folgenden erfahren Sie, wie Autotask PSA + Datto RMM MSP eine nahtlose Service-Bereitstellungslösung bietet.



Die Kombination von Autotask PSA und Datto RMM hat unsere Service- Bereitstellung erheblich verbessert.

Wir haben eine größere Sichtbarkeit, um fundierte Geschäftsentscheidungen zu treffen, Ressourcen zu verwalten und sehr viel proaktiver auf die Bedürfnisse unserer Kunden zu reagieren. Dank der umfassenden Integration können wir PSA-Tickets aus einer Vielzahl von Diensten von Drittanbietern und natürlich aus Datto RMM erstellen, wodurch wir nahtlos zwischen der Lösung von Tickets und der direkten Verbindung zum Netzwerk eines Kunden wechseln können, um Probleme schneller als je zuvor zu beheben".

Paul Burns, Chief Technology Officer
Synergi

Eine intelligente Plattform zur Verbesserung der Effizienz der Service-Bereitstellung

Die einheitliche Autotask PSA- und Datto RMM-Plattform bietet relevante Echtzeitdaten und -aktionen vor Ihren Technikern, um Tickets schneller zu durchsuchen, Front-Line Fixraten zu verbessern und Probleme schneller zu lösen.

- Jedes Asset und jedes Ticket in PSA enthält umfangreiche Echtzeitinformationen über das Asset direkt von RMM. Sofortiger Einblick und Identifizierung relevanter Lösungen aus Ihrer Wissensdatenbank beschleunigen die Fehlerbehebung und verkürzen die Behebungszeiten.
- Ein Klick vom PSA-Ticket direkt zu RMM - zum entsprechenden Gerät oder direkt zu einer Remote-Support-Sitzung - verbessert die Erfahrung der Techniker und die Reaktionszeiten.
- Alle Remote-Support-Aktivitäten werden beim Schließen der Sitzung automatisch mit dem entsprechenden PSA-Ticket synchronisiert, um die Aufzeichnung zu verbessern und den Zeitaufwand für das Schreiben von Support-Aktionen zu verringern.
- Über RMM gesammelte Tickets kommen in PSA an, das mit dem jeweiligen Asset und Endbenutzer verknüpft ist, um Technikern wertvollen Kontext und eine bessere Kundenerfahrung zu bieten.
- RMM-Überwachungswarnungen werden je nach Typ, Schweregrad und Klasse intelligent an PSA weitergeleitet, sodass sich die Techniker auf die wichtigen Probleme mit höherer Priorität konzentrieren können.
- Die intelligente Alert-to-Ticket-Engine reduziert Geräusche und entfernt Duplikate, identifiziert wiederholte und zugehörige Warnungen und aktualisiert Tickets mit Statusaktualisierungen.

Verbessern Sie das Management und die Rentabilität Ihres Unternehmens

Die einheitliche Plattform kombiniert die gerätezentrierten Daten in Datto RMM mit den Ticket-gesteuerten Informationen, Kunden- und Vertragsinformationen und den leistungsstarken Berichtsfunktionen von Autotask PSA, um einen vollständigen Überblick über Ihr Unternehmen zu erhalten.

- Verbessern Sie mit den Dashboards von Autotask PSA den Zugriff auf umfangreiche Asset- und Warninformationen für alle Mitarbeiter des Unternehmens, vom Service bis zum Vertrieb.
- Ermöglichen Sie den Mitarbeitern, durch konsolidierte Geräteanalysen und Warnaktivitäten schneller zu arbeiten, um sofort fundierte Maßnahmen zu ergreifen.
- Verbessern Sie die Rechnungsgenauigkeit durch Hinzufügen, Löschen und Ändern der Synchronisierung von Geräten.
- Reduzieren Sie Abrechnungsverluste und steigern Sie den Umsatz, indem Sie automatisch Geräte identifizieren, die in RMM unterstützt werden, jedoch nicht vertraglich geregelt und in Rechnung gestellt sind.



Auszeichnung der CRN Annual Report Card (ARC) 2020 für Managed Services-Software des Jahres: RMM / PSA-Kategorien

datto

Hauptsitz des Unternehmens

Datto, Inc.
101 Merritt 7
Norwalk, CT 06851
United States
partners@datto.com
www.datto.com
888.294.6312

Weltweite Standorte

USA: 888.294.6312
Kanada: 877.811.0577
EMEA: +44 (0) 118 402 9606
Australien: +61 (02) 9696 8190
Singapur: +65-31586291

©2021 Datto, Inc. Alle Rechte vorbehalten.
Gültig ab 31. März 2021