

Eine Business-Lösung, die speziell für MSPs entwickelt wurde

Der umfassende Ansatz der Plattform war das ausschlaggebende Argument, um sich für die Autotask Professional Services Automation (PSA)-Lösung zu entscheiden

Die Herausforderung

Auch im Schweizer Kanton Zug setzen sich die Vorteile von Managed Services immer weiter durch. Dort sitzt „Wide“, ein IT-Dienstleister, der sein klassisches Systemhaus-Geschäft um Managed Services erweitert hat.

„Unsere 18 Mitarbeiter kümmern sich vor allem um kleine und mittlere Unternehmen (KMU)“, sagt Severin Zenklusen, Finance Director. „Wir betreuen bei diesen Kunden in der Regel die gesamte ICT-Infrastruktur und verstehen uns als deren IT-Abteilung.“ Aber auch für größere Player bietet Wide Unterstützung an – hier teilweise auch nur für ausgewählte Themen, wie beispielsweise IT Security oder Desktop-Virtualisierung.

„Damit wir den Anteil an wiederkehrenden Einnahmen steigern können, haben wir unser Angebot an Managed Services in den letzten Jahren immer weiter ausgebaut. Dies entspricht nicht zuletzt auch einem echten Kundenbedürfnis.“ Um eine große Bandbreite an Services bereitstellen zu können, setzt Wide wie Datto auf Branchen-Offenheit. „Wir integrieren auch Lösungen von anderen Anbietern und haben kein Problem damit, Services extern einzukaufen. Microsoft Office 365 ist ein typisches Beispiel hierfür.“

Integrierbarkeit war ein wichtiger Faktor bei der Suche nach einer IT Business Management-Plattform. Vor allem aber ging es Wide darum, die Kernprozesse größtenteils über eine einzige Plattform abzuwickeln. „Wir haben damals viel Zeit verschwendet, zwischen Tools hin und her zu wechseln“, erinnert sich Zenklusen. „Es war ein Flickwerk aus diversen Stand-Alone-Lösungen. Das hat Zeit und Nerven gekostet. Zudem hatten wir keine durchgehende Visibilität bezüglich der Unternehmensdaten. Das Management Reporting wurde so zur Herkules-Aufgabe. Wir suchten Daten mühsam zusammen, um Reports zu erstellen und den Überblick zu erhalten.“

Die Lösung

Der umfassende Ansatz der Plattform war das ausschlaggebende Argument, um sich für die Autotask Professional Services Automation (PSA)-Lösung zu entscheiden, eine Business-Lösung, die speziell für MSPs entwickelt wurde.

Als MSP befand sich Wide auf Wachstumskurs. Doch mehr Services und Kunden bedeuteten auch komplexere Prozesse und mehr Mitarbeiter. Mit dem damaligen „Flickwerk“ wäre das nicht machbar gewesen. Übersichtlichkeit, Standardisierung und Automatisierung waren deshalb wichtige Schlagworte bei der Wahl der richtigen Plattform. „Die PSA hat bei der Standardisierung unserer Service extrem geholfen. Das System ermöglicht es uns, sämtliche Dienstleistungen für unserer Kunden einfach und sicher durchzuführen und abzuschließen. Wir überwachen sämtliche Service-Vereinbarungen und steuern



WIR HABEN
DAMALS VIEL ZEIT
VERSCHWENDET,
ZWISCHEN TOOLS
HIN UND HER ZU
WECHSELN.

Severin Zenklusen
Finance Director

wide

Technology Partners AG



DIE ZEIT VOR AUTOTASK PSA HABE ICH VERDRÄNGT.

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.

deren Abrechnung, pflegen unseren umfangreichen Service-Katalog und können, wo sinnvoll, Prozesse automatisieren“, bestätigt Zenklusen. Wide hat so jederzeit den Überblick über alle Tickets, Projekte und Services. „Wir können neue Kunden gewinnen und ihnen Service-Gesamtpakete, aber auch einzelne Module anbieten. Die PSA macht alles einfach skalierbar.“

Wide entschied sich für die Autotask PSA, weil sie eine All-in-One-Plattform ist. „Die Vereinheitlichung ist eine große Stärke des Systems“, sagt Zenklusen, „jedes Feature und Tool ist optimal integriert. Alle Informationen sind sofort verfügbar und stehen in Relation zueinander.“ Genial findet er auch die individuell konfigurierbaren Dashboards, mit welchen Wide aus unterschiedlichen Blickwinkeln das laufende Geschäft anhand von Live-Daten überwachen kann. „Wir haben sogar ein eigenes Wort dafür: Dashboard-Yoga. Nach einem stressigen Arbeitstag setzen wir uns abends hin, um noch einmal die Dashboards zu checken. Das beruhigt und gibt uns eine enorme Sicherheit bezüglich unseres Geschäfts.“

Die Reporting-Möglichkeiten sind in seiner Funktion dann auch eines der wichtigsten Features. Die erwähnten Dashboards, aber auch die LiveReports ermöglichen unterschiedlichste Auswertungen, wie beispielsweise Rentabilität pro Vertrag, Gerät oder Kunde sowie technische Reports wie Ticket- und Lösungszeiten pro Techniker und Service. „Das System bietet uns jederzeit alle Daten, die wir möchten. Die Möglichkeiten sind nahezu unbeschränkt, wir können uns einfach aus der Datenbank bedienen. Ich kenne auch andere PSA-Lösungen und kann sagen, dass die Autotask PSA bezüglich Visibilität und Usability absolut führend ist.“

Die Ergebnisse

„Die Zeit vor Autotask habe ich verdrängt“, sagt Zenklusen lachend, „das war ein komplett anderes Arbeiten, wir hatten keine effizienten Arbeitsabläufe und selten alle nötigen Informationen schnell zur Hand.“ Die Einführung von Autotask PSA war ein Meilenstein für Wide. „Seither können wir uns voll auf unsere Effizienz und unser Wachstum konzentrieren.“ Die Autotask PSA bildet alles in Echtzeit ab.

Dank Datto haben Severin Zenklusen und das Wide-Team jetzt jederzeit die Kontrolle über alle operativen Prozesse. „Wir sind deutlich effizienter, flexibler und bestens gewappnet für die Zukunft.“