

eBook

datto



# Ratgeber für den Kauf einer Business Management-Lösung (PSA)

Was IT-Dienstleister beim Kauf einer Plattform für IT Business-Management berücksichtigen sollten.

## Eine Lösung Für Das Management Ihres IT-Unternehmens

Kleine und mittlere Unternehmen (KMU) sind für die Entwicklung ihrer Unternehmen auf Technologie angewiesen. Sie benötigen allerdings Unterstützung dabei, die richtigen Lösungen zu finden, zu implementieren und zu verwalten. Managed Services Provider (MSPs) profitieren von diesem wachsenden Bedarf an IT-Services. Angesichts begrenzter zeitlicher und personeller Ressourcen ist es jedoch für MSPs oft nicht einfach, sich auf die wachsenden Kundenansprüche einzustellen und gleichzeitig die eigene Rentabilität zu sichern und zu erhöhen.

Eine vielversprechende Lösung für diese Herausforderung ist es, produktivitätssteigernde Analysewerkzeuge zu kombinieren, um so Verantwortlichkeiten zu weisen und nachvollziehen zu können. Und zwar in einer einzigen Plattform, die Ihr Unternehmen verwaltet und Ihre Servicebereitstellung automatisiert.

# Überblick Über Alle Mitarbeiter, Prozesse Und Daten

Eine Business Management-Lösung ist das wichtigste Tool eines MSPs. Ein Aspekt ist dabei entscheidend: Jede Lösung und jedes Programm, die/das der MSP nutzt, muss integrierbar sein für eine komplette Übersicht auf Kunden, interne Prozesse und Profitabilität. Die Professional Services Automation (PSA)-Lösung sollte speziell für MSPs entwickelt sein und eine Nutzererfahrung bieten, die optimal ist für vereinheitlichte Workflows und Unternehmensprozesse.



## Service Desk

Bringen Sie Ihren Service Desk auf den richtigen Weg, verwalten Sie Ihre Ressourcen und planen Sie Ihre Projekte so, dass Sie diese termin- und spezifikationsgerecht abschließen können. Mit einer automatisierten IT Business Management-Plattform verabschieden Sie sich von Redundanz und Ineffizienz. Sie können Verantwortlichkeiten steuern und zuweisen und gewinnen greifbaren ROI dank vollständiger Transparenz der Kennzahlen, die für Ihre Dienstleistungen entscheidend sind.



## Techniker-Einsatzplanung und Mitarbeiter-Management

Eine Business Management-Plattform (oder auch: Professional Service Automation, kurz: PSA) kann alle Ihre Kalendereinträge von Serviceterminen über To-Dos bis hin zu Gesprächsterminen anzeigen. In Einsatzkalendern können Manager sehen, wer verfügbar ist, und Arbeit an die geeigneten Techniker delegieren. Über das Mitarbeiter-Management können Sie Abwesenheitsrichtlinien verwalten, wöchentlich abrechenbare Stunden ermitteln, Arbeitsgruppen verwalten und Fähigkeiten, Abschlüsse und Zertifikate von Mitarbeitern erfassen.



## Verträge und SLAs

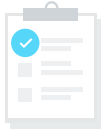
Managen Sie eine Vielzahl von Vertragsarten, Bedingungen und Abrechnungsmöglichkeiten. Ideal sind Lösungen, die sich über die gesamte Plattform hinweg in Arbeitsabläufe einbinden lassen, um so Konformität und Servicequalität zu gewährleisten und den Abrechnungsprozess von Stunden auf Minuten zu reduzieren. Ein automatisiertes Business Management Tool macht es einfacher, realistische Erwartungen zu definieren, automatische Arbeitsabläufe einzurichten und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Dank Updates und Alerts in Echtzeit sehen Sie dringende Aufgaben auf einen Blick und können Ihre Service-Reaktionszeiten so kontinuierlich verbessern.



## Serviceerbringung automatisieren

Workflow-Regeln und Benachrichtigungen unterstützen die Automatisierung auf der gesamten Plattform. Wenn ein Ereignis eintritt und bestimmte Bedingungen erfüllt sind, können Sie ein Autotask-Objekt automatisch aktualisieren, Maßnahmen ergreifen und die Betroffenen darüber informieren. Mithilfe von Checklisten oder ähnlichen Funktionen können Sie Schritte vorgeben, Prozesse standardisieren und Verantwortlichkeiten durchsetzen. So ist gewährleistet, dass jeder Mitarbeiter zur richtigen Zeit an der richtigen Aufgabe arbeitet. Nichts fällt durch die Maschen und alle sind auf dem Laufenden.

# Überblick Über Alle Mitarbeiter, Prozesse Und Daten (Forts.)



## Projekte

Automatisieren Sie Projekt-Workflows, um Ziele ZUVERLÄSSIG bei verbesserter Transparenz

hinsichtlich der Ereignisverfolgung zu erreichen.

Durch den Zugriff auf Echtzeitdaten können Sie über die integrierte E-Mail-Funktion umgehend mit jeder beliebigen Person Kontakt aufnehmen und die richtigen Leute mit den passenden Aufgaben betrauen. Sie können Abrechnungsmeilensteine erreichen, die Projektrentabilität evaluieren und Faktoren kontrollieren, die Auswirkungen auf Kosten und Effizienz haben.



## Kundenbetreuung

Sichern Sie sich neue Aufträge und verwalten sie Bestandskunden mithilfe eines integrierten

CRM-Systems (Customer Relationship Management).

Mit einem CRM-System können Sie die vollständige Kundenhistorie einsehen, Verkaufschancen erstellen und erfassen sowie Ihre Verkaufspipeline überwachen. Im Idealfall kann Ihre PSA-Lösung Vertriebsleistungen und neue Verkaufschancen in Echtzeit erfassen und analysieren. So ist sichergestellt, dass Sie die Kennzahlen, die Einfluss auf die Kundenzufriedenheit haben, verstehen und verbessern können.



## Zeit und Abrechnung

In Ihrem Business Management/PSA-System können Sie Ihre Verträge verwalten und

behalten jederzeit den Überblick über Zeiten und Kosten für erbrachte Services. Erhalten Sie außerdem mehr Informationen darüber, wie Ihre Mitarbeiter ihre Zeit einsetzen und welche Effekte beim Endkunden zu verzeichnen sind. Stellen sie eine Verknüpfung mit Ihrem Buch-haltungssystem her, damit Sie alles gleich zur Hand haben und die Abrechnung vereinfacht wird.



## Remote Monitoring and Management (RMM)

Eine vereinheitlichte RMM- und PSA-Plattform ermöglicht Ihnen, alle Ihre Daten, Geräte, Mitarbeiter und Prozesse an einem Ort zusammenzufassen, sodass Sie jederzeit den Überblick haben. Durch Vereinheitlichung von Daten und Arbeitsabläufen vereinfachen Sie Abläufe und Abrechnung und können so die Zufriedenheit stärken und Gewinne erhöhen. Mit einer wirklich vereinheitlichten PSA- und RMM-Plattform beschleunigen Sie Ihre IT Services, erhöhen die Betriebseffizienz, steigern den Umsatz und optimieren die Kundenzufriedenheit.

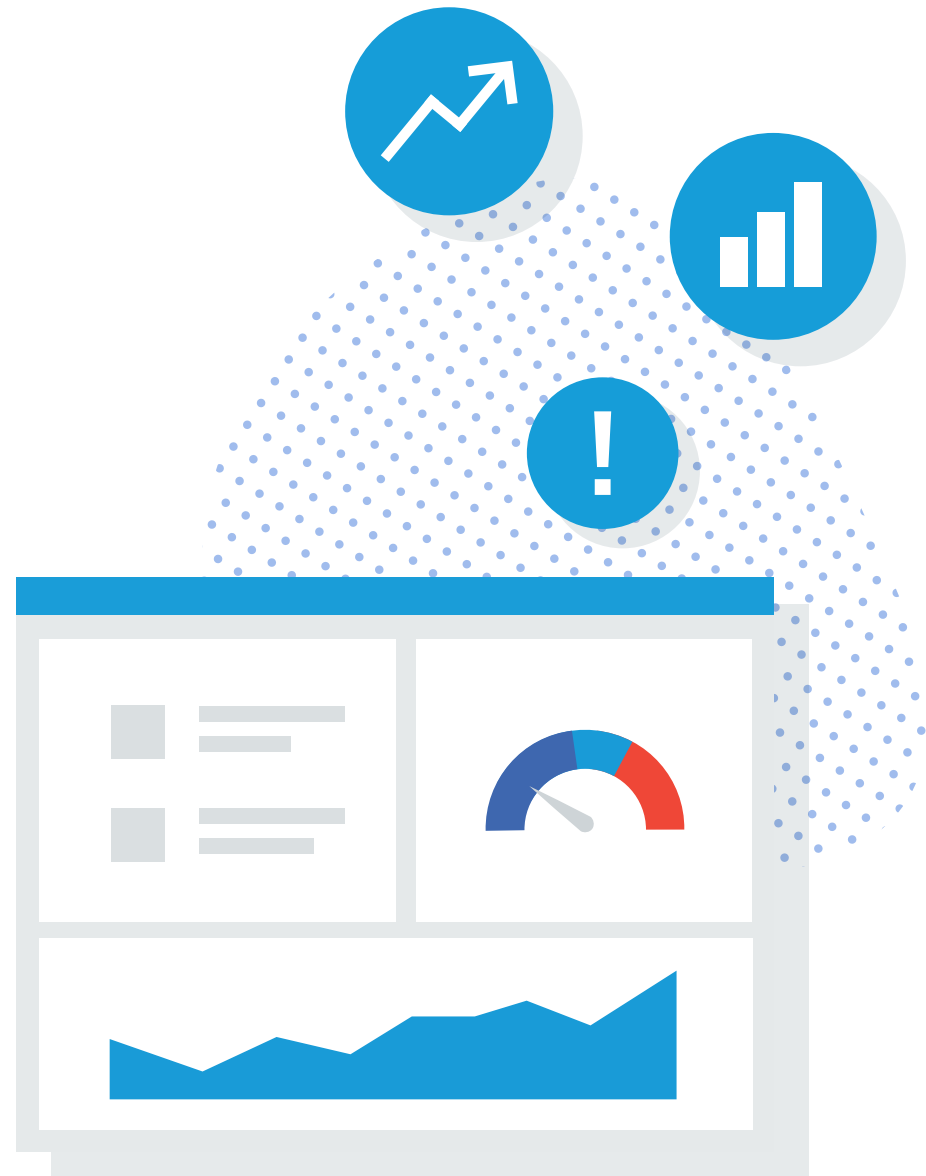
# Die Entscheidenden Kennzahlen Für Wachstum

Leistungsstarke Analysewerkzeuge bieten tiefe Einblicke, die es Ihnen ermöglichen, Ihr Unternehmen aus jedem Winkel zu betrachten: Probleme, Assets und Verkaufschancen.

Wenn Sie Ihre betrieblichen Leistungen derzeit nicht messen und die entscheidenden Kennzahlen (u. a. Ticket-Rückstände, Einhaltung von Service Level Agreements, Mitarbeiterauslastung, Kundenzufriedenheit) nicht nachverfolgen, wie können Sie dann die besten Entscheidungen für Ihr Unternehmen treffen?

## Erfassen Sie auch diese wichtigen KPIs:

- Neu erkannte Geräte
- Projektstatus
- Verkaufspipeline
- Rentabilität



# Infrastruktur Und Sicherheit

Ihre Business Management/PSA-Plattform bildet das Rückgrat Ihres Unternehmens. Daher sollte die Lösung Ihrer Wahl eine weltweite Infrastruktur der Spitzenklasse bieten, die kontinuierlich überwacht, aktualisiert und erweitert wird, um maximale Performance und minimale Ausfallzeiten zu gewährleisten.

## Maximale Uptime

Jede Minute Ausfallzeit kostet Ihr Unternehmen Geld. Suchen Sie nach einer Lösung, die Systemverfügbarkeit zuverlässig garantieren kann. Der Anbieter sollte Betriebszeiten auf einem bestimmten Niveau vertraglich zusichern. 100 % Uptime sind nicht machbar, Sie können aber einen Anbieter finden, der 99,99 % zuverlässig bereitstellt: Das sind lediglich zwei Stunden ungeplanter Ausfallzeit pro Jahr.

## SaaS-Lösungen

Bei einer cloudbasierten Lösung gibt es nichts zu prüfen, zu warten oder zu aktualisieren, was Ihrem Unternehmen Zeit und Geld spart. Multitenant SaaS garantiert, dass Sie stets die neueste Version und die neuesten Funktionen nutzen. Weiterhin wird von allen Daten automatisch ein Backup erstellt, damit relevante Informationen jedem Nutzer zu jeder Zeit zur Verfügung stehen.

## Rechenzentren weltweit

PSA-Systeme sollten in geo-redundanten Rechenzentren laufen, die regelmäßige Prüfungen durch unabhängige Dritte durchführen, um Konformität mit den Zertifizierungen SSAE 16/ASAE 3402 oder SOC1/ SOC2 zu gewährleisten. Die Rechenzentren müssen über einen gesicherten Zugang an geschützten Standorten verfügen, eine optimale Kontrolle der Umweltbedingungen gewährleisten und eine Konnektivität bieten, die die Produkt-Performance verbessert und Latenzprobleme minimiert.

## Sicherheit der Spitzenklasse

Der PSA-Anbieter sollte Sicherheitsfunktionen der Spitzenklasse verwenden, um sicherzustellen, dass Ihre Kundendaten niemals gefährdet sind. Vergewissern Sie sich, dass der Anbieter für sämtliche Datenkommunikation mindestens eine 256-bit-Datenverschlüsselung gemäß TLS 1.2. verwendet.

## Backup- und Notfallwiederherstellung

Ihre PSA-Daten sollten durch inkrementelle Produktionsspeicher-Backups und vollständige Backups des Dateisystems gesichert werden, die bei einem Systemausfall die Ausfallzeiten minimieren. Externe Backups oder ein Modell für die Notfallwiederherstellung, das eine Standby-Site umfasst, schützen Ihre Daten und ermöglichen die Nutzung des Produkts im unwahrscheinlichen Fall einer Katastrophe.



# Vorstellung Von Autotask PSA

Die IT Business Management-Plattform Autotask PSA automatisiert Workflows, lässt sich in die Tools integrieren, die Unternehmen täglich nutzen, und umfasst vorkonfigurierte und individuell anpassbare Analyse-Dashboards, die faktenbasierte Entscheidungen anstatt reiner Annahmen ermöglichen.



## Born in the Cloud

In den letzten 15 Jahren haben wir SaaS-Hosting auf höchstem Niveau entwickelt. Wir liefern zuverlässig eine vierfache 9 bei der Systemverfügbarkeit (99,99 %) – das sind weniger als zwei Stunden ungeplante Ausfallzeit pro Jahr. Wir gewährleisten, dass Ihr Autotask-System stets von überall aus verfügbar ist, damit Sie sich auf die wichtigen Aufgaben konzentrieren können – wo immer die Arbeit Sie hinführt.



## Berichtsfunktionen und Business Intelligence Engine

Leistungsstarke Analysewerkzeuge liefern entscheidende Informationen, die es MSPs ermöglichen, ihr Unternehmen aus jedem Blickwinkel zu betrachten – sei es im Hinblick auf Herausforderungen, Assets oder Verkaufschancen. Autotask Dashboards zeigen in Echtzeit, was in Ihrem Unternehmen passiert, und stellen die Daten in einen sinnvollen Kontext. Da es über Widgets hinaus detailgenauere Berichtsfunktionen gibt, die auch LiveReports und Performance Dashboard-Arbeitsbücher umfassen, können Sie die geschäftliche Performance messen und wichtige Kennzahlen erfassen (z. B. Ticket-Rückstände Einhaltung von Service Level Agreements, Mitarbeiterauslastung und Kundenzufriedenheit).



## Herausragende Benutzeroberfläche

PSA ist für alltägliche Benutzerbedürfnisse optimiert und speziell für MSP-Arbeitsabläufe angepasst. Auf den Menschen ausgerichtetes Design garantiert, dass Techniker ihre Arbeit schneller und einfacher erledigen können. Die Dashboard-Oberfläche von Autotask gibt grafisch aufbereitete Informationen in einem benutzerfreundlichen Format aus, das vollständig anpassbar ist.



## Vollständig mit RMM vereinheitlicht

Die erweiterte Integration zwischen Autotask PSA und Remote Monitoring & Management (RMM) ist in der Branche einzigartig. Es ist die einzige PSA-RMM-Kombination, die eine nahtlose und sichere produktübergreifende Nutzung, Asset-Management in Echtzeit und konsolidierte Analysen für Geräte und Meldungsaktivitäten bietet. Dank dieser vereinheitlichten Plattform können MSPs und IT-Dienstleister exzellente Servicequalität bei höherer Rentabilität liefern.

# Checkliste PSA-Kaufberater

Jede Lösung bietet individuelle Vorteile und Extras. Die richtigen Tools helfen Ihnen, Ihren Kunden optimierten Service zu bieten und Ihr Unternehmen schneller wachsen zu lassen, während Sie gleichzeitig Zeit und Aufwand sparen. Stellen Sie also sicher, dass Ihre Wahl die folgenden wichtigen Eigenschaften aufweist.

## Einheitliche Funktionen

### ✓ Service Desk

Alles kann nachvollzogen werden und jeder ist verantwortlich.

### ✓ Verträge und SLAs

Managen Sie eine Vielzahl von Vertragsarten und erfassen Sie abrechenbaren Umsatz, der außerhalb von Verträgen anfällt und andernfalls manuell erfasst werden würde.

### ✓ Projekte

Zeit-, budget- und spezifikationsgerecht

### ✓ CRM

Verkaufen Sie Ihre Produkte, stellen Sie Ihre Services bereit und binden Sie Ihre Kunden.

### ✓ Zeit und Abrechnung

Erfassen Sie jeden Incident, jede Stunde, jedes Mal.

### ✓ Techniker-Einsatzplanung

Verteilen Sie Aufgaben anhand des Einsatzkalenders und der Checklisten.

### ✓ Automatisierung

Workflow-Regeln können auf der gesamten Plattform angewendet werden, sodass Sie und Ihr Unternehmen effizienter arbeiten.

### ✓ Berichte

Dashboards sollten durch Graphiken und in Echtzeit zeigen, was in Ihrem Unternehmen passiert.

## Mehrwert-Service

### ✓ Business Intelligence Engine

Leistungsstarke Analysewerkzeuge liefern entscheidende Informationen, die es ITSPs und MSPs ermöglichen, ihr Unternehmen aus jedem Blickwinkel zu betrachten – sei es in Hinblick auf Herausforderungen, Assets oder Verkaufschancen.

### ✓ Perfekt eingerichtete, intuitive Benutzeroberfläche

Auf den Menschen ausgerichtetes Design garantiert, dass Techniker ihre Arbeit schneller und einfacher erledigen können.

### ✓ Vereinheitlichte PSA- und RMM-Plattform

Erweiterte Integration für reibungslose und sichere artikelübergreifende Nutzung; Asset-Management in Echtzeit und konsolidierte Analysen für Geräte und Meldungsaktivitäten – alles über eine Plattform.

### ✓ Kundenbindungs-Tools

Nutzen Sie Umfragen, um Kundenfeedback zu erhalten, und demonstrieren Sie in regelmäßigen Kundenberichten Ihren Mehrwert.

## Architektur

### ✓ Cloudfähig

Eine Cloud-Plattform sorgt für mehr Effizienz, einfache Einrichtung und Skalierbarkeit, maximale Systemverfügbarkeit, Sicherheit und Zuverlässigkeit.

### ✓ Rechenzentren

Finden Sie einen Anbieter, der ein extrem sicheres Rechenzentrum nutzt.

### ✓ Prüfungen durch unabhängige Dritte

Es müssen regelmäßige Prüfungen durch unabhängige Dritte durchgeführt werden, um die Einhaltung von Zertifizierungsstandards sicherzustellen, die wichtig für Ihr Unternehmen sind.

### ✓ Offsite Backups

Hardware sollte redundant sein, damit mehrere Ausfälle einzelner Stellen toleriert werden können. Dies umfasst separate Energie- und Datenverbindungen und umfassende offsite Backups.

### ✓ Datenverschlüsselung

Vergewissern Sie sich, dass der Anbieter für sämtliche Datenkommunikation mindestens eine 256-bit-Datenverschlüsselung gemäß TLS 1.2. verwendet.

