

Von Break-Fix zu Managed Services

Mehr Umsatz? Weshalb sich der Wechsel zu Managed Services auszahlt

Die Herausforderung

Der IT-Dienstleister aus der Gemeinde Röttenbach nördlich von Erlangen ist ein Musterbeispiel für den Wechsel von Break-Fix zu Managed Services.

„Uns gibt es seit 1998, also seit 20 Jahren“, sagt Matthias Kälsch. Vor einigen Jahren erkannte der Inhaber die Zeichen der Zeit und stellte sein Geschäftsmodell auf Managed Services um. Jetzt bietet daVinci seinen Kunden Service- und Preispakete an, um die IT-Infrastruktur proaktiv zu managen, anstatt nur im Notfall zu reagieren. „Wir können alle Geräte webbasiert warten, ohne zum Kunden fahren zu müssen.“ Die Werkstatt wird jetzt nur noch selten genutzt. „Wir sind ein reiner Dienstleister geworden.“



**DATTO HAT ES
UNS ERMÖGLICHT,
NETWORKING ALS
MANAGED SERVICE
ANZUBIETEN.**

Matthias Kälsch
Geschäftsführer



Die acht Mitarbeiter betreuen die IT von Unternehmen unterschiedlicher Größe – von fünf bis 50 Angestellten. „Das bringt in den Kundengesprächen natürlich verschiedene Herausforderungen mit sich, vor allem größere Firmen fragen gezielt nach, welche Vorteile wir bieten und wodurch unsere Hardware punktet.“ Bei größeren Unternehmen managen seine Techniker auch mal nur einzelne Bereiche wie Security anstatt der gesamten Infrastruktur. Aber grundsätzlich hat daVinci ein Ziel: „Wir möchten die IT-Abteilung sein, die sich jeder leisten kann.“

Um langfristige Kundenbeziehungen aufzubauen und Managed Services auf höchstem Niveau anzubieten, suchten Kälsch und sein Team vor einigen Jahren nach den richtigen Lösungen. „Wichtig war uns nicht einfach, dass die Produkte hohe Margen bringen, sondern, dass wir von ihnen überzeugt sind.“

Die Lösung

Beim Thema Networking setzt daVinci mittlerweile überzeugt auf die Lösungen von Datto, die im Paket mit den Dienstleistungen verkauft werden. „Der Kunde zahlt im Monat einen fixen Betrag und bekommt dann von uns optimal gemanagtes Networking.“ Switches und andere Networking-Produkte hat daVinci zwar schon als Break-Fix-Dienstleister verkauft: „Aber erst Datto hat es uns ermöglicht, Networking als Managed Service anzubieten.“

An den Geräten von Datto schätzt er vor allem das einfache Management. „Die sind sehr einfach zu verwalten und komplett über das Web konfigurierbar. Wir müssen nicht mehr zu den Kunden fahren.“ Und die lebenslange Garantie ist ein weiteres wichtiges Argument. „Wenn ein Produkt einmal defekt sein sollte, kann es schnell und problemlos ausgetauscht werden. Einfacher geht es nicht.“

Um Kunden im ersten Gespräch von der Wichtigkeit von gemanagtem Networking zu überzeugen, setzt er auf ein konkretes Thema: Sicherheit. „Damit kann jeder etwas anfangen und es ist in den Köpfen sehr präsent. Wir erläutern die Bedeutung von regelmäßigen Updates auf Geräten, sodass Access Points keine Schwachstellen sind.“

Die Ergebnisse

Der Einsatz von Datto Networking ist eine Win-Win-Situation, sagt er. „Wir merken jeden Tag, dass sowohl wir als MSP als auch die Kunden profitieren. Die Kunden haben Netzwerke, die einfach und sicher laufen. Und für uns war es noch nie so effizient und unkompliziert, hervorragendes Networking zu bieten – als Service und mit einem exzellenten Preis-Leistungs-Verhältnis.“

Auch wenn er mit dem Status Quo sehr zufrieden ist, hat Kälsch die Zukunft immer im Blick: Welche Herausforderungen warten auf den MSP? Welche Risiken sollte er beobachten? Welche Lösungen muss er seinen Kunden bieten, damit diese den Anforderungen der Digitalisierung gewachsen sind?

Die enge Zusammenarbeit mit Datto ermöglicht es ihm, sich auf all das vorzubereiten und einen Schritt weiter zu denken: „Firewall-as-a-Service oder Managed Firewall ist auf jeden Fall ein Thema, über das wir nachdenken und das wir in Zukunft vielleicht auch anbieten werden. Oder ein komplettes Security-Paket, in dem Firewall, Switch, Virens Scanner und Firewall enthalten sind.“

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.