

Gesucht: Die optimale IT-Plattform

Welche Kriterien bei der Suche nach der optimalen IT-Plattform wichtig sind



MEINE MITARBEITER
LIEBEN VOR
ALLEM DATTO
RMM. DAS SYSTEM
BEFREIT SIE VON
ROUTINEAUFGABEN.

Thomas Lauer
Geschäftsführer



Die Herausforderung

„Uns gibt es bereits seit 41 Jahren“, sagt Thomas Lauer stolz. Das Systemhaus aus Neu-Ulm hat den Wandel vom klassischen Break-Fix-IT-Dienstleister zum Managed Service Provider erfolgreich gemeistert. „Die Daten und Geräte der Kunden, die zu uns kommen, managen wir über die Cloud, dafür nutzen wir mehrere Rechenzentren.“ 90 Prozent der Installationen erfolgen inzwischen per Fernzugriff durch die 19 Mitarbeiter.

Vor drei Jahren entschied sich Lauer mit seinem Co-Gründer Oliver Glöckler, nach einer neuen Business Management-Lösung zu suchen. Sie sollte das technologische Fundament sein, um als MSP zu wachsen und mit den steigenden Anforderungen der Digitalisierung Schritt zu halten.

Ein Kriterium bei der Auswahl war, dass der Anbieter auch Niederlassungen in Deutschland hat. „70 bis 80 Prozent unserer Kunden sind Steuerberater. Das IT-Unternehmen unserer Wahl sollte den deutschen Markt und Verordnungen wie die DSGVO kennen.“

Wichtig war zudem, dass eine Remote Monitoring & Management (RMM)-Lösung in das System problemlos integriert werden kann. „Wir haben eine All-in-One-Lösung gesucht, weil wir zuvor schon häufig Probleme mit Schnittstellen hatten.“ Das alte System habe zu wenige oder zu viele Tickets erstellt und sich nicht mit den anderen Anwendungen synchronisiert.

Die Lösung

„Wir haben uns richtig viele Lösungen angesehen, eigentlich alle, die es auf dem Markt gibt“, sagt Lauer. Die Wahl fiel schließlich auf Autotask PSA, die Business Management-Lösung von Datto. Das neue System wurde schnell beim bayrischen MSP implementiert. „Der Austausch des Agents war wirklich problemlos“, bestätigt er.

Datto ermöglicht zudem flexibles Arbeiten, was ihm besonders wichtig ist. „Mitarbeiter loggen sich schon mal vom Ausland ein, das geht bei Datto ganz schnell, aber auch eben sicher dank Zwei-Faktor-Authentifizierung.“ Und das Lieblingstool? Die PowerShell-Schnittstelle, sagt er.

Support und Zukunftssicherheit sind zwei weitere Faktoren, die Lauer dazu bewegten, sich für Datto zu entscheiden. „Bei Datto habe ich einfach das gute Gefühl, dass das Unternehmen auch in Zukunft erfolgreich sein wird. Neue Releases kommen in einer sinnvollen Frequenz und sind gut durchdacht.“

Und der MSP kann sich sicher sein, dass er verlässlich und schnell Support erhält – in seiner Muttersprache. Und bei Bedarf kommen Datto Mitarbeiter nach Neu-Ulm, um zu schulen oder technische Unterstützung zu leisten.

Die Ergebnisse

Die größte Effizienzsteigerung verzeichnet Glöckler und Lauer durch die Integration von PSA und RMM. „Das Ticketing ist wirklich sinnvoll aufgebaut und das System denkt richtig mit, wenn Tickets geschlossen werden sollen.“

Auch Automatisierung ist ein Faktor, der zum Erfolg des MSPs beigetragen hat. „Wir versuchen, soviel wie möglich zu automatisieren“, sagt er. „Denn je mehr Prozesse automatisch ablaufen, desto effizienter sind wir und desto mehr Kunden können wir betreuen.“ Als Beispiel nennt er das Aufspielen einer Microsoft-Software. „Wenn wir die auf den 580 Servern manuell installiert hätten, wären fünf Leute eine Woche beschäftigt gewesen.“ Dank Automatisierung dauert der Vorgang aber nur ein paar Stunden.

Und sogar seinen Erfolg bei Neueinstellungen führt der Geschäftsführer zum Teil auf Datto zurück. „Meine Mitarbeiter sind vor allem von RMM ganz begeistert, weil das System Routineaufgaben übernimmt. Sie müssen dann abends nicht mehr d sitzen und Patches manuell einspielen.“

Auch wenn Lauer sehr zufrieden ist mit der Systemumstellung auf Datto, hat er noch Wünsche und Ideen für die Optimierung und Entwicklung der PSA und der Tools. „Und auch diesbezüglich schätzen wir Datto als Anbieter, weil wir uns aktiv einbringen können und unsere Vorschläge auch Gehör finden“, bestätigt er.

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.