



10 Punkte, wie Sie Ihre Managed Services mit Datto RMM optimieren können

Folgen Sie uns auf Twitter: [@DattoDACH](https://twitter.com/DattoDACH)

Besuchen Sie unsere Website: www.datto.com/de



Workflows optimieren, Kosten senken, Reaktionszeiten verkürzen – MSPs sollten kontinuierlich ihre Prozesse auf den Prüfstand stellen, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Wir unterstützen MSPs seit vielen Jahren beim Auf- und Ausbau ihrer Managed Services. Diese 10 Punkte zeigen Ihnen, wie Sie mit Datto RMM messbare Verbesserungen in allen relevanten Bereichen erzielen können.

1. Weniger Aufwand beim Synchronisieren von Daten

MSPs, die mehrere Tools für Geräte-Monitoring, Remote-Support und Ticket-Management verwenden, verlieren viel Zeit, um die Daten verschiedener Plattformen zu synchronisieren. Diese Arbeitsweise erfordert hohen Arbeitsaufwand.

Durch die Vereinheitlichung von Datto RMM und Autotask PSA werden Geräte-Informationen, Alerts und Ticket-Aktivitäten in Echtzeit synchronisiert und gepflegt. MSPs können so viel schneller herausfinden, wo und was das Problem ist und wertvolle Zeit sparen.

2. Probleme schneller lösen

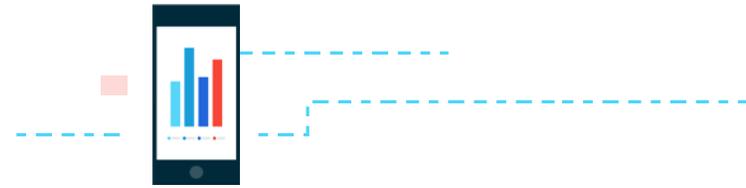
Es gibt viele Lösungen, die MSPs nutzen können, um ihre Services bereitzustellen. Die Lösungen haben Vor- und Nachteile, sind für eine Aufgabe besser geeignet, für die andere weniger. MSPs geben

oft Geld für eine komplette Plattform mit diversen Funktionen aus, nutzen dann aber nur wenige davon. Diese Methode verkompliziert MSP-Workflows und Daten-Synchronisation, da solche Systeme in der Regel nicht gut integrierbar sind. Datto RMM reduziert die Komplexität und die Kosten, indem es alle notwendigen Tool-Sets in einem einfach zu bedienenden System vereint.

Techniker können mit nur einem Klick Remote Take Over-Sitzungen und viele weitere Funktionen nutzen, um schnell auf Support-Anfragen zu reagieren, ohne zwischen Anwendungen hin und her wechseln zu müssen. MSPs können so ihre Support-Kennzahlen verbessern, Eskalationen reduzieren und Tickets schneller schließen.

3. Behebung von Alerts automatisieren

MSPs setzen ein RMM-System ein, damit es Alerts zu Problemen generiert, die gelöst werden müssen. Dabei können allerdings Schwierigkeiten auftreten: Es werden zum Beispiel immer wieder dieselben oder zu viele Alerts ausgelöst. Und die Zeit, die für die manuelle Lösung des Problems aufgewendet werden muss, ist zu lang. Die Folge: Die Services sind für MSPs nicht mehr skalierbar. Wenn immer wieder ähnliche Alerts auftreten, sollte der MSP Schritte festlegen, wie das Problem gelöst werden kann. Das ermöglicht den MSPs, ein Lösungspaket zu schnüren, das zukünftig bei ähnlichen Alerts angewendet werden kann.



Datto RMM unterstützt MSPs bei der Automatisierung der Problemlösungen mit wiederverwendbaren Komponenten, Richtlinien, Filtern und Gruppierungen. MSPs werden schnell feststellen, dass das zu einem produktiveren und einheitlicheren Management von Umgebungen führt. Die Automatisierung der Behebung von Alerts hat also gleich mehrere Vorteile: Skalierbarkeit, schnellere Reaktionszeiten, Effizienzsteigerung und eine höhere Kundenzufriedenheit.

4. Reduzieren Sie „Störfaktoren“ in der PSA

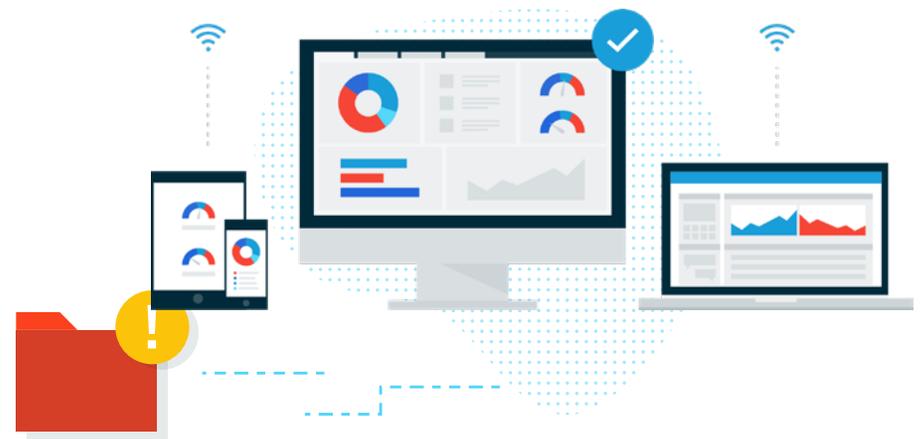
Eine der häufigsten Herausforderungen für MSPs ist die Menge an „Störfaktoren“, die ihre PSA- und RMM-Integrationen erzeugen. Dieses Problem kann ein Service Desk unter Umständen lahmlegen, während die Dispatcher und Techniker versuchen, der Massen an automatisch generierten Alerts und Tickets Herr zu werden. MSPs geben häufig dem Druck nach und trennen ihre PSA und RMM vollständig voneinander, da der Aufwand, das System zu bereinigen, größer ist als der Vorteil durch Integrationen.

Datto RMM und Autotask PSA sind so vereinheitlicht, dass sie mit einer einzelnen, gemeinsamen Ticket-Datenbank funktionieren. Tickets werden automatisch zugeordnet, ohne dass eine Warnung ausgelöst wird. Alle Informationen sind jederzeit synchronisiert. Wenn ein Problem auftritt, beziehen sich beide Lösungen auf ein- und dasselbe Ticket. Details zu Alerts, die hinzukommen, werden automatisch zu den bestehenden Tickets hinzugefügt.

5. Übersicht über alle Geräte und Verträge

Kunden haben eigene Wachstumszyklen, sodass MSPs immer wieder Geräte und Nutzer entfernen oder hinzufügen. Die Übersicht zu behalten, welche Geräte vertraglich abgedeckt sind und welche nicht, kann zur Herausforderung für MSPs werden. Wenn das nicht funktioniert, werden falsche Reports und Rechnungen erstellt. Korrekturen in der Buchhaltung können notwendig werden. Und letztlich kann die Kundenzufriedenheit darunter leiden.

Mit Datto RMM haben Sie jederzeit die Übersicht. Datto RMM synchronisiert jedes neue Gerät mit Autotask PSA. Das System prüft dann, ob dem neuen Gerät ein Vertrag zugeordnet ist, und wenn nicht, informiert es den MSP. So können Geräte in Rekordzeit einem Vertrag zugeordnet werden – in Sekunden oder Minuten anstatt in Stunden oder Tagen. Geräte sind schnell abrechenbar, Techniker behalten den Überblick über die Support-Abdeckung und die Rechnungsstellung erfolgt problemlos.





6. Zuverlässiges und exaktes Patch-Management

MSPs sind sich einig, dass die Bedrohung durch Cyberkriminelle steigt. Viele MSPs bieten Security Management bereits an, haben jedoch Schwierigkeiten, die Vereinbarungen zu erfüllen und ihre Kunden zu schützen. Angreifer finden immer wieder neue Möglichkeiten, Schwachstellen auszunutzen. Die zahlreichen Anwendungen, die auf den Geräten von Nutzern installiert sind, machen es nicht leichter, die Updates immer auf dem neuesten Stand zu halten. MSPs benötigen daher eine kostengünstige und einfach einsetzbare Lösung, auf die sie sich verlassen können, um Patch Management erfolgreich anzubieten.

Das intuitiv bedienbare, richtliniengesteuerte Framework von Datto RMM ermöglicht es MSPs, die Installation aller Patches sowohl für das Betriebssystem als auch für gängige Business-Anwendungen wie Adobe Acrobat, Oracle Java und Google Chrome vollständig zu automatisieren. Das komplett native Software Patch Management System gibt eine Übersicht über alle Standorte und Geräte, die nicht mehr aktuell und daher potenziell gefährdet sind. So können MSPs ein erstklassiges Patch Management anbieten und ihre Versprechen einhalten.



7. Services skalieren und Overhead-Kosten senken

Erfahrene MSPs wissen, wie wichtig eine RMM-Lösung ist. Unternehmen, die auf ein Managed Services-Modell umsteigen oder ihre RMM-Lösung nicht optimal konfiguriert haben, haben ihre gemanagten Geräte und IT-Umgebungen oft nicht mehr richtig im Blick. Wenn aber Geräte nicht optimal gemonitort werden, kann dies Service-Einsätze nach sich ziehen und die Skalierbarkeit für den MSP einschränken.

MSPs, die mit Datto RMM arbeiten, profitieren davon, Echtzeit-Monitoring für alle Geräte in den Umgebungen ihrer Kunden schnell und effizient einzusetzen. Zusätzlich zum proaktiven Service haben MSPs, die auf Datto setzen, weniger Vor-Ort-Einsätze, niedrigere Kosten für die Bereitstellung der Services und entsprechend mehr Kapazitäten für Skalierung und Wachstum.

8. Einfache Kostenstruktur für Unternehmen mit wiederkehrenden Umsätzen

Jeder MSP, der wachsen möchte, sollte in Systeme investieren, die seine Kapazitäten erhöhen und die Arbeitsabläufe optimieren. MSPs werden in der Regel versuchen, die vorhandene Infrastruktur und andere Sachanlagen einzusetzen, um die Kosten unter Kontrolle zu halten. Liquidität und Cashflows sind allerdings häufig ein Thema. Deshalb setzen IT-Unternehmen verstärkt auf SaaS-Lösungen, um liquide Mittel für Investitionen in das Wachstum zu haben.



Datto RMM bietet, wie alle echten SaaS-Lösungen, eine planbare Kostenstruktur, die ideal zu Unternehmen passt, die auf wiederkehrende Einnahmen ausgerichtet sind. Darüber hinaus bietet Datto RMM ein unkompliziertes Lizenzmodell auf Gerätebasis. Alle Geräte werden zum gleichen Preis angeboten und alle Funktionen der Plattform sind ohne zusätzliche, kostenpflichtige Module oder Optionen verfügbar. Dieses Modell erleichtert die Planung und Entwicklung eines vorhersehbaren Managed Services-Angebots und trägt zu einer besseren Unternehmensbewertung bei.

9. Transparente und aussagekräftige Reports erstellen

Ein MSP, der auf Wachstum und Erfolg aus ist, sollte sich an den Unternehmenszielen seiner Kunden orientieren und mitwachsen. Dies ist aber nur möglich, wenn der MSP den Wert seiner Services unter Beweis stellt. Dazu müssen MSPs genau wissen, welche Daten ihnen innerhalb der von ihnen verwendeten Systeme zur Verfügung stehen. MSPs in der Anfangsphase werden Schwierigkeiten haben, diese Daten zu sammeln und zu aussagekräftigen Erkenntnissen für ihre Kunden zu verarbeiten, insbesondere wenn diese Daten über mehrere Plattformen verteilt sind.



Die flexible Datto RMM Reporting Engine erschließt Makro- und Mikro-Daten und wandelt diese in ein übersichtliches und leicht verständliches Format um. Auch Routine-Reports für monatliche oder vierteljährliche Kundenmeetings können einfach geplant und per eMail versandt werden, um Endkunden schneller über ihre IT-Umgebungen zu informieren.

10. Schnelleren ROI ermöglichen

Der Wechsel einer IT-Plattform, die interne Prozesse managt, kann eine Mammutaufgabe sein und zahlreiche Unwägbarkeiten mit sich bringen. Ein wichtiger Punkt ist dabei in der Regel, wie schnell ein Return on Investment erzielt werden kann. Doch gerade für kleinere Unternehmen ist es nicht einfach, zu messen, welche Gewinne Prozessoptimierungen abwerfen. Die Verbesserungen auf der Prozessebene wiegen die anfänglichen Störungen im Alltagsgeschäft und die hohen Anschaffungskosten nicht auf.

MSPs sollten ihre Entscheidung am besten daran festmachen, welche Vorteile eine neue Plattform langfristig und dauerhaft bieten kann.

Lösungen wie Datto RMM entlasten MSPs sofort, anstatt sie vor neue Herausforderungen zu stellen. Datto hat Tausenden von MSPs geholfen, einen schnelleren Return of Investment mit RMM zu erzielen. Datto bietet Implementierungen mit Expertenhilfe, schnelle Bereitstellungen, vorkonfigurierte Best Practices und ein Interface, das intuitiv bedienbar ist.

Über Datto RMM

Datto RMM ist eine einfach bedienbare, leistungsstarke und 100% cloudbasierte Remote Monitoring & Management (RMM)-Plattform. MSPs können damit die IT-Umgebung ihrer Kunden sicher und effektiv mit Tools wie SNMP-Netzwerküberwachung, automatisiertem Patch Management und universeller Anti-Viren-Überwachung remote managen. Wenn Datto RMM mit Autotask PSA kombiniert wird, können MSPs ihre Daten in noch nie dagewesener Weise transparent aufarbeiten, von optimierten Workflows profitieren und die Gesamtbetriebskosten senken.

Fragen Sie Ihren Account Manager nach einer Bewertung Ihres aktuellen Systems und erfahren Sie, wie Sie Ihr Unternehmen durch den Wechsel zu Datto RMM auf Erfolgskurs bringen können.

Über 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. Mit Hauptsitz in Norwalk bei New York verfügt Datto über Standorte in Großbritannien, den Niederlanden, Dänemark, Deutschland, Kanada, Australien, China und Singapur.

Weitere Informationen gibt es unter: <https://www.datto.com/de>.