

ELOVADE ▲

## Case Study

„Unser Motto ist ‚Agieren statt reagieren‘ - mit ConnectWise Automate können wir genau das!“

Gewachsene Strukturen, die Datenschutz-Grundverordnung und der starke Trend zur Digitalisierung stellen IT-Dienstleister bei der Betreuung Ihrer Kunden vor große Herausforderungen - auch mit Blick auf das Verhältnis von Arbeitsaufwand zu Marge. ComputerSysteme Mais schöpft hier die Möglichkeiten der Automatisierung voll aus und setzt beim umfassenden, individuellen IT-Service auf ConnectWise Automate.

Bereits seit 15 Jahren betreut Martin Mais, Geschäftsführer von ComputerSysteme Mais, seine Kunden rundum in allen Belangen der IT, aktuell mit zwei weiteren Mitarbeitern. Das Tagesgeschäft der IT-Dienstleister ist dabei geprägt durch Update-Management, Fehleranalyse, Prozess-Optimierung und Monitoring. "Vor vier Jahren haben wir uns entschieden, hier auf Remote Monitoring und Management zu setzen - um Zeit zu sparen, besonders bei wiederkehrenden Aufgaben", erinnert sich Mais.

In der Testphase standen verschiedene Lösungen auf dem Prüfstand; dabei lag das Hauptaugenmerk auf der Flexibilität und dem Anpassungsspielraum, denn: Sowohl auf Seiten des IT-Dienstleisters als auch auf Seiten der betreuten Kundensysteme muss die Lösung →



**CONNECTWISE**  
Automate

Mit der Remote Monitoring- und Management-Lösung ConnectWise Automate aus dem Hause ConnectWise automatisieren Sie als IT-Dienstleister zahlreiche Arbeitsabläufe und Prozesse zur Kontrolle, Verwaltung und Optimierung Ihrer Kunden-IT. Die vielfältigen Funktionen und zahlreichen Möglichkeiten zur Anpassung an individuelle Arbeitsabläufe ermöglichen einen umfassenden Überblick und volle Kontrolle über die Netzwerkinfrastruktur - während sich gleichzeitig Ihr Arbeits- und Zeitaufwand bedeutend verschlankt.

auf etablierte Unternehmensstrukturen anwendbar sein. „Ich möchte die Prozesse und Strukturen, die ich habe, so wenig wie möglich verändern müssen“, erklärt der IT-Profi. ConnectWise Automate sticht hier mit seinen umfassenden Möglichkeiten zur Individualisierung hervor: Bis ins Kleinste lässt sich die Lösung an unterschiedlichen Strukturen und Prozessen ausrichten.

## Etablierte Strukturen abbilden und darauf anwenden

Das gilt auch für die unterschiedlichen Anforderungen an die Managementintensität - gemessen daran, wie geschäftskritisch die jeweilige Systemkomponente ist. Über den Ignite Manager und den Computer Management Screen können Monitoring-Abstände und -Dimensionen definiert und so die Überwachung nach Wichtigkeit strukturiert werden. Dabei bietet das individuell anpassbare Dashboard einen Überblick über alle wichtigen Informationen. „Es gibt wirklich wenig, was ich mit CWA nicht abbilden kann“, resümiert Mais.

Um zielgerichtete, passgenaue IT-Services unter skalierbarem Arbeitsaufwand zu bieten, stellt ComputerSysteme Mais individuelle Leistungspakete zusammen - zugeschnitten auf jeden einzelnen Kunden bedient der IT-Dienstleister so Anwendungsgebiete wie die planmäßige Defragmentierung und Aktualisierung von Systemen, Monitoring, Fehleranalyse oder auch das Verwalten von Logfiles und Temp-Ordern. Den Vorteil fasst Mais klar zusammen: „Mit einer einheitlichen Lösung können wir unseren Kunden problemlos eine Rundum-Betreuung anbieten.“

Ein besonders wichtiges Thema - sowohl was die Sicherheit als auch die Performance betrifft - ist die Installation von Updates, auch solchen von Drittanbietern. Denn nur eine Anwendung auf dem aktuellen Stand kann dem Kunden das volle Leistungsspektrum bieten und ist sicher in der Nutzung. Mit dem Patch Manager kann hier ComputerSysteme Mais für alle Kunden Updates über eine zentrale, konfigurierbare Anwendung genehmigen, terminieren, automatisiert ausrollen und überwachen - inklusive einer Reboot-Strategie. Der IT-Dienstleister erklärt: „Jeder Kunde möchte seine Updates zu einem anderen Zeitpunkt - mit ConnectWise Automate können wir dem problemlos nachkommen.“ →



Auf Seiten des Systemhauses von Martin Mais haben sich seit der Einführung von ConnectWise Automate die Arbeitsabläufe spürbar verändert: „Der größte Vorteil ist die Automatisierung von To-dos und regelmäßig anfallenden Aufgaben - die Zeitersparnis ist hier enorm.“ Dabei gestaltet das passgenau einstellbare Dashboard die Anwendung sehr übersichtlich, da es auf einen Blick die gewünschten Informationen präsentiert.

## DSGVO-Konformität, Update-Management und Fehleranalyse - alles mit einer Lösung

In der Konsequenz wird so seitens des Kunden nicht nur die Leistungsfähigkeit der IT-Umgebung verbessert und damit der Arbeitsalltag vereinfacht, auch Fehler und Ausfälle können dank ConnectWise Automate frühzeitig erkannt und verhindert werden: “Durch das Moni- →

### “ConnectWise Automate ist so anpassbar wie keine andere Lösung”

Interview mit Michael Mais,  
ComputerSysteme Mais



#### *Welche Anforderungen stellen Sie an eine Remote Monitoring- und Management-Lösung?*

In erster Linie muss sie anpassbar sein, auch mit eigenen Skripten, und flexibel zu betreiben, z.B. auf eigenen Strukturen oder über die Cloud.

#### *Welche Einsatzszenarien decken Sie mit ConnectWise Automate ab?*

Wir nutzen die Lösung zur kompletten Betreuung unserer Kundensysteme - das beinhaltet Monitoring, Updates, Reports, Zeitmanagement, Fernwartung, Dokumentation und noch viel mehr.

#### *Wie profitieren Ihre Kunden von ConnectWise Automate?*

Zum einen erlaubt das Ticketsystem ein detailliertes Reporting des Zeitaufwands an den Kunden, zum anderen können wir mit dem modularen Aufbau ein transparentes Pricing anbieten - übersichtlich und strukturierbar wird das von den Kunden sehr geschätzt.

#### *Wie beurteilen Sie die Handhabung von ConnectWise Automate?*

ConnectWise Automate ist individualisierbar wie keine andere Lösung - einmal eingerichtet und angepasst, ist die Zeitersparnis enorm. Die Investition, sich in der Tiefe mit der Lösung auseinander zu setzen, lohnt sich sehr.

#### *Wie beurteilen Sie den Implementierungs- und Wartungsaufwand der Lösung?*

Da sich ConnectWise Automate so gut an vorhandene Unternehmensstrukturen anpasst, ist die Implementierung recht einfach - zumal sich auch beispielsweise Dienstleistungsstrukturen übernehmen lassen. Betreibt man die Lösung in der Cloud, fällt so gut wie kein Wartungsaufwand an; betreibt man sie auf dem eigenen Server, kann man direkt eingreifen, wenn nötig.

toring und das dahinter stehende Alarm- und Ticketsystem kann man den Kunden auf Probleme oder Ausfälle hinweisen - und diese im Idealfall beheben, bevor sie überhaupt bemerkt wurden“, so Mais.

Dazu setzt ComputerSysteme Mais auch eigene Skripte ein. Ein Beispiel ist ein Problem im Bereich des POP3-Connectors beim Small Business Server von Microsoft, der ab fünf gescheiterten Zustellversuchen die Weiterleitung von E-Mails auf den Exchange Server vollständig einstellt. Während dieser Fehler unter Windows nur mit einem hohen Arbeitsaufwand zu beheben ist, war die Lösung mit ConnectWise Automate einfach: „Wir haben ein Skript erstellt, welches die Logdatei des Connectors auf diesen Fehler hin überprüft und automatisch ein Ticket zur Behebung erstellt - bevor der Kunde etwas davon mitbekommt“ erklärt Mais.



Solche vielfältigen Möglichkeiten zur Anpassung und individuellen Prozessgestaltung seien ein Alleinstellungsmerkmal der Lösung, betont der IT-Profi. Damit kann das System auch schnell auf Bestimmungen wie die Datenschutz-Grundverordnung reagieren, indem zum Beispiel Windows 10 mit bestimmten Einstellungen betrieben wird.

Diese Einstellungen werden in ConnectWise Automate angelegt und in einer Gruppe verlinkt: „Bei jedem PC, den wir dieser Gruppe zuweisen, werden diese Einstellungen dann automatisch zugewiesen.“ Komplexe Einstellungen lassen sich so problemlos und automatisch auch bei weitläufigen IT-Strukturen ausrollen. Auch bei Neukunden ist die Implementierung aktueller Richtlinien und Einstellungen mit geringstem Zeitaufwand möglich; ebenso ist eine umfassende Dokumentation schnell erstellt. „So erhalten wir auch direkt einen vollständigen Überblick“, erläutert Mais.

## „Kundenzufriedenheit steht bei uns an erster Stelle“

Die Vorteile von Remote Monitoring und Management via ConnectWise Automate sind auf beiden Seiten deutlich spürbar: Seitens des Systemhauses hat sich der Zeitaufwand bei den alltäglich anfallenden Aufgaben im Rahmen einer IT-Betreuung drastisch reduziert. Auch die Prozesse der Fehleranalyse und Administration haben sich verschlankt, so dass neue Kapazitäten frei werden.

Dabei profitieren die Kunden von einer umfassenden Betreuung und einer verschlankten, optimierten IT, die letztlich auch einen verbesserten Geschäftsbetrieb erlaubt. Dazu erlaubt das Report-System eine transparente, punktgenaue Abrechnung, so dass IT-Ausgaben einfach budgetier- und planbar sind. „Die Kundenzufriedenheit steht bei uns an erster Stelle, denn eine funktionierende IT ist die wichtigste Basis für geschäftlichen Erfolg. Dabei ist unser Motto ‚Agieren statt reagieren‘ - und mit ConnectWise können wir genau das!“ ■



### Über ComputerSysteme Mais

Seit über 15 Jahren erarbeitet der IT-Dienstleister individuelle und innovative Lösungen bei der Betreuung, Analyse und Optimierung der IT-Systeme seiner Kunden aus dem Mittelstand. Langfristige Betreuung und absolute Kundenzufriedenheit stehen dabei an erster Stelle. Durch den Ausbau flexibler Arbeitsweisen, passgenaues Monitoring und speziell zugeschnittene Prozesse bietet das Systemhaus seinen Kunden einen wirtschaftlichen und strategischen Vorteil dank einer reibungslos funktionierenden IT-Infrastruktur.

[www.csmas.de](http://www.csmas.de)



### Über ConnectWise Automate

Mit ConnectWise Automate (vormals LabTech), der perfekten Lösung für automatisierte Managed Services, können nahezu alle IT-Support- und -Wartungsarbeiten sowie Arbeitsabläufe und Prozesse zur Kontrolle, Verwaltung und Optimierung der Kunden-IT ferngesteuert, effizient und unauffällig im Hintergrund erledigt werden. Die wegweisende, von Systemadministratoren für Systemadministratoren entwickelte Agent-Technologie macht ConnectWise Automate zur stärksten, funktionsreichsten und durchdachtesten RMM-Lösung am IT-Markt. ConnectWise Automate ist das beste Werkzeug, um Prozesse zu automatisieren, zu verschlanken und die Produktivität zu erhöhen.

[elovade.com/connectwise](http://elovade.com/connectwise)

#### Kontaktdaten für Deutschland & Österreich:

ELOVADE Deutschland GmbH  
connectwise@elovade.com  
DE: +49 6441 67118 844  
AT: +43 820 0010 36  
elovade.com/connectwise

#### Kontaktdaten für die Schweiz:

ELOVADE Swiss AG  
sales@elovade.ch  
CH: +41 55 552 27 89  
elovade.ch/connectwise