

Case Study

RMM im Einsatz:

„ConnectWise Automate
ist das Herzstück unserer
Arbeit“

Auf einen Blick

Das Unternehmen:

- Name: IQ Solutions
 - Branche: IT, EDV
 - Sitz: Offenbach
 - Schwerpunkte: Managed Services für Mittelständler, Großunternehmen und Steuerberater
-

Die Herausforderung:

- Angebot eines voll umfassenden Managed Workplaces
 - Ablösung der vorhandenen RMM-Lösung
 - Standardisierung der IT-Administration
-

Die Lösung:

- Implementierung von ConnectWise Automate
 - Transformation zum vollumfänglichen digitalen IT-Dienstleister
-

Die Vorteile:

- Automatisierung von Routineaufgaben
- Weniger Fehlalarme
- Effizientere Nutzung von Personalressourcen



Die Digitalisierung beschäftigt früher oder später jedes Unternehmen – hier sind vor allem IT-Dienstleister gefordert: Kundenanforderungen steigen, immer mehr Geräte müssen verwaltet werden und der Wunsch nach eliminierten Ausfallzeiten wächst stetig. Um auf diese Anforderungen reagieren zu können und sich gleichzeitig neue Umsatzpotentiale zu sichern, hat das Systemhaus IQ Solutions das eigene Geschäftsmodell mit Hilfe der Remote Monitoring- und Management-Lösung (RMM) ConnectWise Automate vollständig transformiert. Das Ergebnis nach kürzester Zeit: Eine Einsparung von jährlich 60.000 € durch insgesamt 40 % weniger Supportfälle und weniger wiederkehrende Aufgaben. Geschäftsführer Jörg Pfeiffer dazu: „Wenn ich ein System habe, mit dem ich Standardaufgaben automatisieren kann, schaffe ich freie Zeit für die Mitarbeiter und verdiene automatisch Geld. In Zeiten des Fachkräftemangels müssen sich hoch ausgebildete Techniker also nicht mehr um Standardaufgaben wie beispielsweise die Update-Durchführung kümmern.“

Vor 20 Jahren ist das Offenbacher Unternehmen als klassisches EDV-Systemhaus gestartet und hat früh auf Managed Services in Form einer RMM-Lösung gesetzt. 2017 stieß die bisher genutzte Software allerdings an ihre Grenzen und der Wunsch nach einer Ablösung wurde seitens der Belegschaft immer lauter. Die erhofften Mehrwerte eines Wechsels zu ConnectWise Automate: einerseits das Geschäftsmodell weiter auszubauen, andererseits die Prozesse der IT-Administration noch weiter zu standardisieren, um effektiver arbeiten zu können und Techniker nicht mehr für Routineaufgaben einsetzen zu müssen.

„ConnectWise Automate bietet eine nahezu unbegrenzte Erweiterbarkeit.“

David Breitung, Technischer Leiter bei IQ Solutions, war daraufhin gemeinsam mit seinem Kollegen Jonas Agius maßgeblich an der Umsetzung beteiligt. Sie erkannten die wesentlichen Vorteile sofort: „ConnectWise Automate bietet eine nahezu unbegrenzte Erweiterbarkeit. Dank zahlreicher Schnittstellen können wir die Lösung direkt mit dem normalen Arbeitsablauf unserer Techniker sowie bereits vorhandenen Produkten verbinden, beispielsweise unserem ERP- und dem Ticket-System.“

Nach einer Vorbereitungsphase wurde das System zunächst intern ausgerollt. „Die Akzeptanz bei den Mitarbeitern war sofort vorhanden“, sagt Jörg Pfeiffer. Und weiter: „Alle zehn Techniker haben umgehend mit dem System gearbeitet und eine deutliche Verbesserung hinsichtlich der Administration und der technischen Möglichkeiten erkannt. Auch die Erweiterbarkeit und die individuellen Anpassungsoptionen an unser Unternehmen waren sofort für jeden ersichtlich.“ Heute nutzt das gesamte Team ConnectWise Automate, erzählt David Breitung: „Vom Techniker über den Vertriebler bis hin zur Teamassistenz – jeder hat einen Zugang zum System und kann die für seinen Arbeitsbereich relevanten Daten abrufen.“



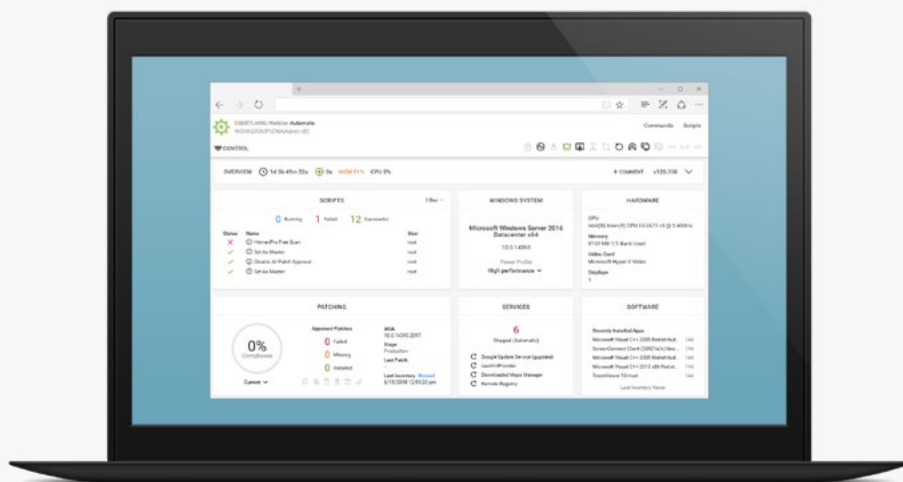
Mit ConnectWise Automate, der perfekten Lösung für automatisierte Managed Services, können nahezu alle IT-Support- und -Wartungsarbeiten sowie Arbeitsabläufe und Prozesse zur Kontrolle, Verwaltung und Optimierung der Kunden-IT ferngesteuert, effizient und unauffällig im Hintergrund erledigt werden. Die wegweisende, von Systemadministratoren für Systemadministratoren entwickelte Agent-Technologie macht ConnectWise Automate zur stärksten, funktionsreichsten und durchdachtsten RMM-Lösung am IT-Markt.

5.000 € Einsparung pro Monat

Die kundenseitige Umstellung verlief anschließend ähnlich ruhig und professionell. Keines der rund 320 Unternehmen mit über 2.000 Geräten hatte während der Migration Beeinträchtigungen im Tagesgeschäft. Und auch die Stabilität konnte noch deutlich erhöht werden, resümiert Breitung: „Normalerweise melden sich die Kunden immer erst, wenn etwas nicht mehr funktioniert. Dank ConnectWise Automate konnten wir unser Support-Aufkommen direkt um 40 % reduzieren – eine beeindruckende Quote. Das heißt: Wir haben deutlich weniger Standard-Ausfälle, da sich die Prozesse selbst reparieren und die Systeme verlässlicher laufen. Dadurch sparen wir monatlich effektiv 5.000 € ein!“

Für Jörg Pfeiffer ist ConnectWise Automate damit unabdingbar und zum absoluten „Herzstück“ seines Unternehmens geworden. Denn: ConnectWise Automate ist vollumfänglich in den Tagesablauf von IQ Solutions integriert. Jeder Techniker öffnet die Software zu Arbeitsbeginn und überprüft die angeschlossenen Kundenumgebungen auf Fehler. Patches, Updates und Wartungsarbeiten werden zentral verwaltet und automatisiert durchgeführt.

Dadurch kann IQ Solutions nun ein vollumfängliches Managed Services-Komplettpaket anbieten – bis hin zum Managed Workplace. Dank eines einfachen Vertragswesens und der automatisierten Abrechnung wurde für die Kunden eine 100-prozentige Transparenz bezüglich Kosten und Nutzen geschaffen, was für eine insgesamt enorm hohe Zufriedenheit sorgt.



„Wir haben ein viel höheres Maß an Flexibilität und können unsere Mitarbeiter effektiver einsetzen“

Interview mit Jörg Pfeiffer (Geschäftsführer) und David Breitung (Technischer Leiter), IQ Solutions



Jörg Pfeiffer (links) und David Breitung

Welche Verbesserungen hat Ihnen ConnectWise Automate gebracht?

Breitung: „Wir haben auf Anhieb unsere IT-Administration bei allen Kunden standardisiert. Dadurch arbeiten wir viel effektiver in der Technik und erkennen Probleme deutlich früher. Heißt: Wir konnten unsere Support- und Standard-Aufgaben um 40 % reduzieren, wodurch sich unsere Techniker endlich wieder um anspruchsvollere Aufgaben kümmern können. Dadurch sparen wir monatlich effektiv 5.000 €.“

Wie würden Sie die Erweiterbarkeit der Lösung beschreiben?

Pfeiffer: „Die Erweiterbarkeit der Lösung war einer der Hauptgründe für unsere Entscheidung und ist eine große Stärke der Software. Dank der Schnittstellen haben wir ConnectWise Automate vollständig an unser Unternehmen angepasst. Zudem gibt es zahlreiche Community- und Drittanbieter-Plugins, die wir sofort nutzen konnten.“

Wie bewerten Sie die Zusammenarbeit mit Elovade?

Breitung: „Elovade hat ab der ersten Minute überzeugt. Dort kennt man die Anliegen von Systemhäusern genau und spricht auf Augenhöhe mit den Partnern. Sowohl Support als auch Vertrieb sind fachlich optimal aufgestellt und helfen gerne weiter. Das hat uns in der Entscheidung, neben dem Produkt auch den Distributor zu wechseln, bestärkt.“

Wie lautet Ihr Fazit zu ConnectWise Automate?

Pfeiffer: „Systemhäuser kommen nicht drumherum, sich Gedanken über Automatisierung zu machen. Es hat sich für uns gelohnt, den Wechsel der RMM-Lösung zu wagen. Wir haben ein viel höheres Maß an Flexibilität, setzen unsere Mitarbeiter effektiver ein und können so auch neue sowie größere Unternehmen ansprechen. Das bedeutet für uns natürlich einen enormen wirtschaftlichen Vorteil und weitere Wachstumsmöglichkeiten.“

Höchstmögliche IT-Standardisierung

Das Ziel, eine höhere Standardisierung bei der Administration zu erreichen, konnte ebenfalls realisiert werden, erzählt David Breitung: „Wir müssen nicht mehr einzelne und kleine Arbeitsschritte durchführen. Stattdessen geben wir mit Hilfe der gruppenbasierten Einrichtung den gewünschten Zustand in den Kundenumgebungen vor und ConnectWise Automate führt diese Schritte automatisiert aus. Das unterscheidet die Plattform deutlich vom Wettbewerb und hebt sie davon ab.“

„Die Entlastung durch die Umstellung war auf Anhieb spürbar und wir arbeiten effizienter als jemals zuvor.“

Das Fazit des Geschäftsführers fällt dementsprechend positiv aus – auch unter dem Aspekt, dass neue Kunden gewonnen werden konnten: „Für uns hat sich die ‘Operation am offenen Herzen’ gelohnt. Die Entlastung durch die Umstellung war auf Anhieb spürbar und wir arbeiten effizienter als jemals zuvor. Das wirkt sich natürlich auch auf unsere Wirtschaftlichkeit aus und bietet weitere Entwicklungsmöglichkeiten, die wir so bisher nicht hatten.“ Und auch wenn die Umstellung mit Kosten verbunden war, wird sich die Lösung laut Pfeiffer durch die erheblichen Einsparungen nach zwei Jahren amortisiert haben – mit der für ihn entscheidenden Sicherheit, zukunftssicher als digitaler IT-Dienstleister aufgestellt zu sein.





Über ConnectWise Automate

ConnectWise aus Tampa, Florida, ist der weltweit führende Hersteller der gleichnamigen Lösung für automatisierte Managed Services: ConnectWise Automate (vormals LabTech). Seit 2004 entwickelt das amerikanische Unternehmen die RMM-Lösung, die dank wegweisender Agent-Technologie IT-Profis einen einfachen, skalierbaren und kostengünstigen Einstieg in ein Managed Services Providing ermöglicht.

elovade.com/connectwise



Über IQ Solutions

Mit Sitz in Offenbach bietet die IQ Solutions GmbH ihren Kunden ein vollumfängliches Managed Services-Paket bis hin zum Managed Workplace und dem Aufbau von Rechenzentren. Die rund 320 Kunden aus unterschiedlichen Teilen Deutschlands sind sowohl KMU- als auch Großunternehmen.

iq-solutions.de

ELOVADE ▲

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