

Case Study
Proaktivität und
individualisierte Services
mit ConnectWise
Automate

Auf einen Blick

Das Unternehmen

Seit der Gründung 1994 betreut Peter Communication Systems Geschäftskunden im gesamten IT-Bereich. Zu den Schwerpunkten des Unternehmens mit Sitz in Aschaffenburg zählt die Planung, Realisierung und Betreuung von IT-Systemen, der Vertrieb von Hard- und Software sowie die Bereiche IT-Sicherheit, Public WiFi und Netzwerk-Kamera-Lösungen.

Die Lösung

ConnectWise ist einer der weltweit führenden Hersteller von Remote Monitoring- und Management-Lösungen (RMM). Seit 2004 entwickelt das amerikanische Unternehmen die gleichnamige RMM-Lösung ConnectWise Automate, die dank fortschrittlicher Agent-Technologie IT-Profis einen einfachen, skalierbaren und kostengünstigen Einstieg in den Bereich Managed Services ermöglicht.

Die Anwendung

Die RMM-Lösung ConnectWise Automate garantiert eine zuverlässige Administration aller IT-Kundenumgebungen. Zu den vielfältigen Möglichkeiten von ConnectWise Automate gehören unter anderem Monitoring, Patch-Management, Software Deployment, Ticketing oder die Automatisierung durch Skripte.



Proaktivität und individualisierte Services mit ConnectWise Automate

Individuelle Kundenanforderungen erfordern individuelle Lösungen. Dass die Bereitstellung von IT-Services mit der passenden Remote Monitoring- und Management-Lösung dabei auf lange Sicht den entscheidenden Wettbewerbsvorteil bringt, hat man bei Peter Communication Systems bereits früh erkannt: Mit ConnectWise Automate setzt das Aschaffener Systemhaus jetzt auf IT-Automatisierung und Individualisierung in einem.

Das Team der Peter Communication Systems rund um Geschäftsführer Matthias Peter ist ein Vorreiter in Sachen IT-Services. Das Systemhaus versteht sich als Full-Service-Dienstleister und weiß, dass es mit dem Kauf von reiner Software nicht getan ist: „Für unsere Kunden sind wir der einzige IT-Ansprechpartner. Wir versuchen zu verstehen, was der Kunde möchte und sprechen passende Empfehlungen aus, während dieser seinem Kerngeschäft nachgeht“, erläutert Peter die Firmenphilosophie.

Proaktivität statt Schadensbegrenzung

„Wir versuchen zu verstehen, was der Kunde möchte und sprechen passende Empfehlungen aus.“

Proaktivität und eine vorausschauende IT-Planung statt Schadensbegrenzung lautet daher die Devise des rund 20-köpfigen Teams – und zwar in Form von maßgeschneiderten Dienstleistungen und individuell geschnürten Service-Paketen. Zur Realisierung des genannten Ansatzes setzte Peter Communication Systems daher bereits seit geraumer Zeit auf die RMM-Lösung eines Mitbewerbers. „Der Gedanke hinter der Einführung einer RMM-Lösung war ganz klar: weg von stundenbasierter Abrechnung, hin zu pauschalen Abrechnungen für gewisse Leistungen“, begründet Peter seine Entscheidung.

Um die Effizienz und Flexibilität im Tagesgeschäft allerdings noch weiter auszubauen, suchte man nach einem Produkt, welches mehr Handlungsspielraum ermöglichte und dem geforderten Service-Level optimal entgegenkam. Dabei waren die Anforderungen im Vorfeld klar definiert: Klassische Out-of-the-box-Lösungen stellten keine Alternative da.



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. ConnectWise Automate ist das beste Werkzeug, um Prozesse zu automatisieren, zu verschlanken und die Produktivität zu erhöhen.

„Wir haben ConnectWise Automate maßgeschneidert auf uns angepasst“

Mit ConnectWise Automate fand man schließlich eine RMM-Lösung, welche genau dem Anforderungsprofil entsprach. Das flexible Automatisierungs-Framework ermöglicht eine lückenlose Dokumentation der Kunden-IT. Zudem können Techniker das Dashboard auf ihre Anforderungen anpassen und je nach Bedarf auf vorkonfigurierte Monitoring-Skripte zurückgreifen – oder auch nicht.

Im Falle von Peter Communication wurde das RMM-Tool im Rahmen einer sechsmonatigen Testphase und in enger Zusammenarbeit mit Elovade von Grund auf individualisiert. „Wir haben uns zunächst gefragt: Was wollen wir automatisieren? Was für Skripte brauchen wir und welche Plugins wollen wir verwenden? Also, wie kann man die Lösung so erweitern, dass sie für uns den größten Nutzen bringt“, erläutert IT-Netzwerkadministrator Kyle Nolte die Vorgehensweise.



„Wenn es einmal läuft,
dann funktioniert es einfach!“

*Interview mit Matthias Peter (Geschäftsführer)
und Kyle Nolte (IT-Netzwerkadministrator),
Peter Communication Systems*



Kyle Nolte (links) und Matthias Peter

Wie lange hat es gedauert bis ConnectWise Automate dem gewünschten Funktionsumfang entsprach?

Nolte: Bis zur Inbetriebnahme hat es ca. 5 bis 6 Monate gedauert. Man muss sich definitiv hineinarbeiten, aber wenn es einmal läuft, dann funktioniert es einfach! Bei den Technikern sind wir zunächst mit einer „ab-gespeckten“ Version gestartet und haben nach und nach die benötigten Features freigeschaltet, damit wir alle Mitarbeiter abholen. Und das ist uns auch gelungen.

Wie aufwändig ist es, neue Mitarbeiter für ConnectWise Automate zu schulen und fit zu machen?

Nolte: Für die reine Verwendung ist es eigentlich gar kein Aufwand. Die Mitarbeiter bekommen ein Login, sowohl für das Webportal als auch für die voll integrierte Fernwartungslösung ConnectWise Control und dadurch den direkten Login für den Client. Dann folgt eine kurze Grundeinweisung – der Rest kommt durch das tägliche Arbeiten.

Können Sie ein aktuelles Kundenbeispiel nennen, das die Vorteile von ConnectWise Automate deutlich macht?

Peter: Derzeit haben wir bei unseren Kunden ca. 1.200 Clients im Einsatz. Gerade haben wir beispielsweise die Anfrage einer Schule, wo wir die gesamte IT der Klassenzimmer aktualisieren und inventarisieren. Das funktioniert auch sehr gut, weil der Kunde für einen definierten Betrag genau die gewünschte und im Vorfeld definierte Leistung erhält.

Wie bewerten Sie die Zusammenarbeit mit Elovade?

Peter: Die Zusammenarbeit lief sehr locker und unkompliziert ab. Unser Ansprechpartner bei Elovade war jederzeit erreichbar und bot uns in allen Belangen die passende Unterstützung – gerade im Vergleich zum 24-Stunden-Support manches großen Herstellers. Hier und da haben wir uns beispielsweise zwei Stunden Zeit genommen und gemeinsam eine To-Do-Liste mit offenen Fragen abgearbeitet. Ein Großteil der Probleme ließ sich dann schnell und mit nur einem Klick beheben.

„Wir setzen ConnectWise Automate proaktiv bei unseren Kunden ein, sodass Probleme gar nicht erst auftreten“

„Dank der genauen Anpassung an unsere Systeme, haben wir jetzt viel mehr Möglichkeiten als vorher.“

Seit dem Go-Live nutzt das Systemhaus ConnectWise Automate überall da, wo es eine Erleichterung im Tagesgeschäft darstellt. „Wenn ein Kunde anruft, sagen wir nicht automatisch, dass wir das über die Managed Services regeln. Wir setzen die Lösung proaktiv ein, sodass gewisse Probleme gar nicht erst auftreten“, erklärt Peter.

Auch bei der Platzierung der Service-Leistungen verfolgt das Team eine klare Strategie: „Wir verkaufen die Dienstleistungen, die wir über ConnectWise Automate abwickeln, nicht per Checkliste, bei der jeder zusätzliche Punkt einen Aufpreis kostet. Wir haben ein simples Lizenzmodell mit Grund- und Erweiterungspaket. Für die Punkte, bei denen sich der Kunde nicht sicher ist, ob er es braucht, haben wir eine Variante, die sich „Inventarisierung und Fernsteuerung“ nennt. Darüber bekommen wir dann auch Kunden ins Boot, die dafür eigentlich kein Geld ausgeben wollen“, führt Peter weiter aus.



Fazit

Die Vorteile der neuen RMM-Lösung sind sowohl auf Seiten des Systemhauses als auch auf Kundenseite deutlich spürbar: Seit der Einführung von ConnectWise Automate werden eingehende Mails über einen E-Mail-Parser in die RMM-Lösung importiert, es gibt entsprechende Plugins für die Backup-Systeme sowie offene Schnittstellen zu den SQL-Servern und dem hauseigenen CRM. Dadurch ist eine deutlich schnellere Auswertung der SLA-Daten möglich. „Wie unseren Leitspruch ‘maßgeschneiderte Beratung’ haben wir ConnectWise Automate auch auf uns angepasst“, resümiert Nolte.

Zugleich profitieren die Kunden von einer noch umfassenderen Betreuung: „Dank der genauen Anpassung an unsere Systeme, haben wir jetzt viel mehr Möglichkeiten als vorher und können die konkreten Einsatzszenarien unserer Kunden noch besser abbilden. Natürlich merkt dann auch der Kunde, dass die Systeme einfach runder laufen. ConnectWise Automate hat hier definitiv den Unterschied gemacht!“



Über ConnectWise Automate

Mit ConnectWise Automate können nahezu alle IT-Support und -Wartungsarbeiten ferngesteuert, effizient und unauffällig im Hintergrund erledigt werden. Die wegweisende, von System-Administratoren für System-Administratoren entwickelte Agent-Technologie, macht ConnectWise Automate zur stärksten, funktionsreichsten und durchdachtsten 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



Über Peter Communication Systems

Die Peter Communication Systems GmbH ist einer der führenden IT-Dienstleister in Aschaffenburg. Die Kernbereiche des 1994 gegründeten Unternehmens umfassen Netzwerkbetreuung, IT-Support sowie IT-Sicherheit. Daneben ergänzen Videoüberwachung und (öffentliche) WLAN-Netzwerke das Portfolio. Ein weiterer Schwerpunkt liegt zudem in bereichsübergreifenden Consulting-Leistungen sowie der Erstellung individualisierter IT-Konzepte.

peter-cs.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