

## HALOPSA

„Wir können sogar  
Prozesse, die es noch  
nicht gibt, darstellen“

Wie sich die BT Consulting dank  
HaloPSA zum strukturierten MSP  
entwickelt hat



## Auf einen Blick

---

### Das Unternehmen:

- ▶ IT-Dienstleister aus Bremen
  - ▶ Rund 15 Mitarbeiter
  - ▶ Betreuung lokaler, mittelständischer Kunden
  - ▶ Stark wachsend
  - ▶ Im Wandel zum MSP
- 

### Die Herausforderung:

- ▶ Schwache Strukturierung von Prozessen und Aufgaben
  - ▶ Fehlender Datenaustausch zwischen Systemen
  - ▶ Geringe Automatisierung
  - ▶ Hoher Zeitaufwand bei der Bearbeitung von Tickets
  - ▶ Manuelle, intransparente Abrechnung
- 

### Die Lösung:

- ▶ Abbildung des IT-Serviceprozesses in *einer* Lösung
- ▶ Integrationen für viele gängige Tools
- ▶ Automatisierte Abrechnung und Erfassung von Anlagen
- ▶ Anreicherung von Tickets um Infos (samt vorgeschalteter Freigabe)
- ▶ Einsehbarer Ticket-Status und -Verlauf

## Die Ausgangslage: Fehler & Frustration

Die **BT Consulting** ist ein IT-Dienstleister mit Sitz in Bremen. Er betreut vor allem mittelständische Kunden aus der Region.

Vor anderthalb Jahren entschied das Unternehmen, vom klassischen IT-Systemhausgeschäft auf Managed Services zu wechseln. Diese Umstellung des Geschäftsmodells brachte zu Beginn natürlich einige Herausforderungen mit sich. Philipp Moje, einer der beiden Geschäftsführer, erinnert sich: „Die Transformation zum MSP erforderte viel Struktur, viele Integrationen und Automatisierung, was wir zu diesem Zeitpunkt aber noch nicht abbilden konnten.“



Philipp Moje  
Geschäftsführer, BT Consulting

## Keine Kommunikation zwischen Systemen

Zwischen den Tools, die das Unternehmen einsetzte, war kein Datenaustausch möglich. Das führte zu Systembrüchen, die die tägliche Arbeit erschwerten und Fehler verursachten. Moje nennt ein Beispiel: „Es kam immer mal vor, dass ein Techniker einen zusätzlichen User buchte, dann aber vergaß, dem Vertrieb Bescheid zu sagen. Dementsprechend wurde auch die Abrechnung nicht angepasst.“

## Unnötige Tickets & manuelle Abrechnung

Ein weiterer Schmerzpunkt war der hohe Zeitaufwand beim Lösen von Tickets. Oft mussten sich die Techniker die nötigen Informationen selbst zusammensuchen. Der Geschäftsführer erklärt:

*Bei uns wurden Tickets aufgegeben, die eigentlich erst durch die interne IT des Kunden hätten laufen sollen. Und es funktioniert natürlich nicht, deswegen jedes Mal beim Kunden anzurufen. Damit verdienen wir kein Geld.*

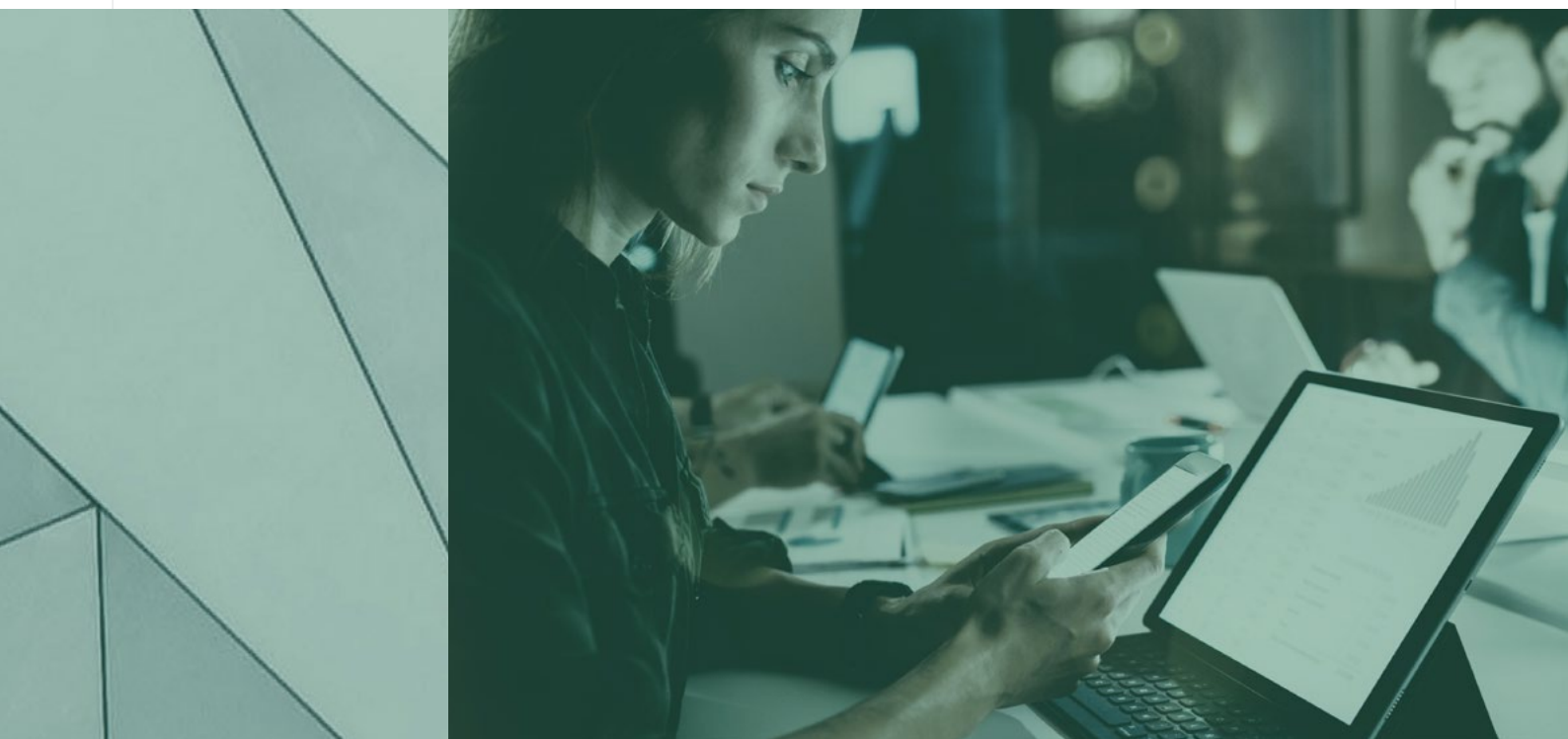
Apropos Geld: Die Abrechnung musste der IT-Dienstleister jedes Mal manuell erstellen. Nicht selten kam es dabei zu Überraschungen, manchmal auch verärgerten Rückfragen der Kunden.

## Der Wendepunkt: Hilfe durch HaloPSA

Der BT Consulting war klar: So kann es nicht weitergehen. Auf der Suche nach Lösungen und im Gespräch mit Elovade stieß das Unternehmen dann auf die Professional Services Automation-Software [HaloPSA](#).

„Als wir im September 2022 mit HaloPSA gestartet sind, wussten wir noch gar nicht, was überhaupt dahintersteckt“, blickt Moje schmunzelnd zurück. „Die Entscheidung für die Software kam einfach dadurch, dass wir uns in Richtung MSP entwickelt haben und wussten: Das funktioniert nur, wenn man durch geeignete Tools unterstützt wird.“

In der Onboarding-Phase half Elovade dem IT-Dienstleister dabei, die Grundfunktionen der Lösung zu verstehen. Philipp Moje erinnert sich: „Die Implementierung lief sehr gut, da hat Euer Team uns super abgeholt. Wir hatten in dieser Zeit einmal wöchentlich einen Call und ich dachte jedes Mal: Wow, okay, das habe ich so eigentlich bei keinem anderen Distributor.“



## Die ersten Schritte: Wundermittel „Workflows“

Im ersten Schritt baute die BT Consulting eine Grundstruktur aus Workflows, Aktionen, Zuständigkeiten und Rollensystemen. „Die Workflows, die wir in HaloPSA gebaut haben, bilden 1-zu-1 unsere IT-Serviceprozesse ab“, erklärt Moje.

Vor dem Hintergrund, dass der IT-Dienstleister stark wächst, ist das besonders wertvoll. „Wir stellen bald den ersten Mitarbeiter im Vertriebsinnendienst ein. Da haben wir innerhalb einer Viertelstunde einen neuen Bereich gebaut – mit neuen Ansichten, Tickets, Typen und Workflows. Durch das Grundwissen können wir also auch Unternehmensprozesse, die es noch gar nicht gibt, einfach aufbauen und darstellen“, freut sich der Geschäftsführer.

### Freigabeprozess für Tickets

Über Genehmigungsworkflows ließ sich auch die Flut an unnötigen Tickets eindämmen. Diese müssen nun erst die interne IT des Kunden durchlaufen. „Unsere Techniker sehen die Tickets erst, nachdem sie freigegeben wurden“, bestätigt Moje. Das hat nicht nur Vorteile für den IT-Dienstleister selbst, wie der Geschäftsführer erklärt:

*„Für unsere Kunden ist es auch wichtig, zu erfahren: Warum hat mein Mitarbeiter dieses Ticket aufgegeben? Ist das vielleicht etwas, das ich intern lösen kann? Oder habe ich einen Kapazitätsengpass und muss entsprechend priorisieren?“*



## Automatische Zuordnung von Anlagen

Dank Automatismen ist es in HaloPSA zudem möglich, eine Anlage direkt über den Ticket-Betreff zu erfassen und automatisiert zuzuordnen. Moje erklärt: „Wir möchten irgendwann dorthin kommen, dass ein Ticket schon mit einer vorgegebenen Aufgabenliste und der hinterlegten Anlage eröffnet wird. So muss der Techniker nur noch loslegen und es wird automatisiert abgerechnet.“

## Der Kundenzufriedenheitsbringer: transparentes Ticketing

Ein weiterer Vorteil für die Kunden ist das Self-Service-Portal. „Wir haben uns immer gefragt: Warum nutzen unsere Kunden diese oder jene Funktion in HaloPSA nicht?“, sagt Moje. Und weiter: „Mittlerweile wissen wir: weil sie sie nicht kennen. Es ist also auch wichtig, den Kunden ins System einzuführen und zu sagen: Hey, guck mal, es gibt hier ein Self-Service-Portal. Da könnt ihr euch die Rechnungen und den Projektfortschritt anzeigen lassen.“ Inzwischen ist die BT Consulting dabei, Videos für ihre Kunden zu erstellen, um ihnen den Nutzen zu verdeutlichen.



Durch das Portal konnte zuletzt auch die Abrechnung deutlich geschmeidiger gestaltet werden. Moje freut sich:

*Die Kunden können nicht nur die einzelnen Tickets, sondern den kompletten Verlauf einsehen, was bei Rechnungsrückfragen sehr hilfreich ist. Dort ist transparent hinterlegt: Warum haben wir wann wieviel abgerechnet? Das beugt vielen Fragen und auch Unmut vor.*

## Der Datenaustausch: intelligente Integrationen

Auch die Synchronisierung verschiedener Systeme läuft dank HaloPSA problemlos: „Die Lösung bietet uns extrem umfangreiche Integrationen. Und selbst wenn ein Tool noch nicht unterstützt wird, wissen wir, dass Elovade es an den Hersteller weiterleitet und dieser es auf die Roadmap setzt“, weiß der Geschäftsführer.

Dabei nutzt die BT Consulting längst nicht alle Funktionen der Lösung: „Für uns war es wichtig, mit einem kleinen Umfang zu starten, um später zu merken: Ah, das können wir damit auch, das können wir auf eine andere Funktion adaptieren. Da war es perfekt, dass wir Elovade als Ansprechpartner hatten und haben“, fasst Moje zusammen.

## Das RMM-Tool: N-able N-sight

Seit Kurzem setzt die BT Consulting auch die Remote Monitoring- und Management-Lösung **N-able N-sight** aus dem Elovade-Portfolio ein. Diese wird der IT-Dienstleister zeitnah an HaloPSA anbinden, damit Anlagen und Alarmierungen zwischen den Tools ausgetauscht werden können.

Moje ergänzt: „Das könnten wir mit einem anderen System gar nicht abbilden und wird uns in Zukunft sehr helfen – beispielsweise, um eine Anlage einem Vertrag zuzuordnen zu können.“ Er erklärt:

*Wenn ein Kunde anruft und sagt ‚Ich sitze hier am Rechner XYZ‘ können wir diesen direkt hinterlegen, ohne ihn separat erfassen zu müssen. Und dank der Daten aus N-able läuft er automatisch in die Abrechnung rein.*

Und der Geschäftsführer hat bereits das nächste Projekt vor Augen: „Da unsere Kunden stark wachsen, sind wir gerade dabei, das Anlagen-Management freizugeben, damit sie jederzeit nachschauen können: Welche Geräte habe ich da überhaupt drin?“ Und er ergänzt: „Das Ganze lässt sich dann noch um ein Portal erweitern, welches das Onboarding eintüftet, in dem der Kunde auch Services buchen kann. Das wird einer der nächsten Schritte sein.“

## Fazit

HaloPSA hilft der BT Consulting also dabei, ihre Geschäftsprozesse zu strukturieren, zu automatisieren und für den Kunden transparenter zu machen. „Das Alltagsgeschäft rocken wir inzwischen. Es gibt quasi keine Probleme mehr für uns, nur noch Lösungen, weil wir sofort wissen, wie wir etwas umsetzen können und dann darauf basierend unsere Prozesse aufbauen“, ist Moje begeistert.

Durch die Strukturierung und Automatisierung seiner Prozesse kann sich der IT-Dienstleister nun ganz auf das Unternehmenswachstum konzentrieren. „Wir haben in den letzten Jahren noch nicht groß in Marketing investiert, starten da jetzt aber gerade, um auch überregional Kunden zu gewinnen“, erzählt der Geschäftsführer.

Und er ist überzeugt davon, mit Elovade den richtigen Partner für die Zukunft gefunden zu haben: „Wichtig ist für mich immer der Austausch, dass die Themen nach und nach lösungsorientiert abgearbeitet werden – auch, wenn sich etwas zum heutigen Stand noch nicht umsetzen lässt. Und da fühlen wir uns bei Elovade sehr gut abgeholt und aufgehoben.“



---

### BT Consulting

Die BT Consulting GmbH & Co. KG mit Sitz in Bremen betreut IT-Systeme von mittelständischen Unternehmen vollumfänglich – beispielsweise in den Bereichen Datensicherheit, Microsoft 365 und Vernetzung. Der IT-Dienstleister bietet seinen Kunden ein Servicepaket zum monatlichen Festpreis und beschäftigt aktuell rund 15 Mitarbeiter.

[bt-consulting.de](https://bt-consulting.de)



---

### HaloPSA

HaloPSA ist ein Anbieter von PSA-Software, die speziell auf den MSP-Markt ausgerichtet ist. Dank integriertem CRM, Rechnungsstellung, Vertragsmanagement, Ticketsystem und Projektmanagement haben Sie alle Tools an einem Ort. Die Lösung bietet eine breite Palette an Integrationen und eignet sich besonders für Unternehmen ab 4 Mitarbeitern.

[elovade.com/halopsa](https://elovade.com/halopsa)

ELOVADE ▲

---

**Kontaktdaten für Deutschland & Österreich:**

ELOVADE Deutschland GmbH

[halopsa@elovade.com](mailto:halopsa@elovade.com)

DE: +49 6441 67118 844

AT: +43 820 0010 36

[elovade.com/halopsa](https://elovade.com/halopsa)

---

**Kontaktdaten für die Schweiz:**

ELOVADE Swiss AG

[sales@elovade.ch](mailto:sales@elovade.ch)

CH: +41 55 552 27 89

[elovade.ch/halopsa](https://elovade.ch/halopsa)