

Case Study

Managed Services in der  
Praxis: “Unsere Arbeit ist  
ohne N-able N-sight RMM  
nicht mehr vorstellbar”

---

## Auf einen Blick

---

### **Das Unternehmen:**

- Name: CCL-Systemtechnik
  - Branche: IT, EDV
  - Sitz: Mannheim
  - Schwerpunkte: Managed Services für Arztpraxen und Anwaltskanzleien
- 

### **Die Herausforderung:**

- Angebot einer voll umfassenden IT-Dienstleistung
  - Zentrale Überwachung von Kundenumgebungen sowie schnelle Handlungsmöglichkeiten bei Problemen
  - Automatisierung von Updates und Patches
- 

### **Die Lösung:**

- Implementierung des N-able-Portfolios
  - Managed Service Providing mit Rundum-Systembetreuung
- 

### **Die Vorteile:**

- Automatisierung von Routineaufgaben
- Mehr Zeit für andere Unternehmenstätigkeiten
- Zukunftssichere Aufstellung als MSP



Managed Services in der Praxis:  
“Unsere Arbeit ist ohne N-able N-sight RMM  
nicht mehr vorstellbar”



Händische Patches und Updates nach Feierabend – für viele IT-Dienstleister Normalität, denn häufig kann erst mit der Wartung begonnen werden, wenn der Kunde seine Arbeit beendet hat. Auch für das Team von CCL-Systemtechnik gehörte dieser Tagesablauf lange zur Routine, bis sich das Unternehmen für die Automatisierung mit Hilfe einer Remote Monitoring- und Management-Lösung (RMM) entschied.

Bereits Anfang der 2000er Jahre startete das Mannheimer Systemhaus CCL-Systemtechnik damit, seinen Kunden einen Rundum-IT-Service anzubieten. Hauptargument für die Wahl dieser Dienstleistung: Viele der Klienten aus dem Gesundheits- und Rechtsbereich verfügen häufig nicht über die Ressourcen, einen eigenen Administrator zu beschäftigen. Hier setzt der IT-Dienstleister an.

Zunächst wurden die Systemumgebungen mit einer breiten Palette an unterschiedlichen Tools aus den Bereichen Fernwartung, Antivirus und Fehlerabfrage administriert. Für Volker Küch, Technischer Leiter bei CCL-Systemtechnik, war dieses Konglomerat an Lösungen allerdings zu umständlich und schließlich ausschlaggebend dafür, nach einer RMM-Software zu suchen: "Ziel war es, alles unter ein Dach zu bringen und nicht mehr verschiedene Produkte für verschiedene Zwecke einzusetzen."

Die Entscheidung fiel zunächst auf eine selbst gehostete Software – mit mehreren Nachteilen, resümiert der Technikleiter: "Wir mussten für die Lösung eine eigene Serverinfrastruktur stellen. Das hatte zur Folge, dass wir uns unter anderem selbst um die Datensicherung und Notstromversorgung kümmern mussten." Ein erheblicher Aufwand, der mit der Suche nach einer Cloud-Alternative minimiert werden sollte.

Mit N-able N-sight RMM wurde das Unternehmen schließlich auf ein einsteigerfreundliches, leistungsstarkes und cloudbasiertes Produkt aufmerksam, das eine 24/7-Überwachung aller Kundenumgebungen sowie umfangreiche Automatisierungen ermöglicht: Die Lösung wird vollständig beim Hersteller gehostet und steht damit rund um die Uhr zur Verfügung.

Für Küch perfekt passend für sein Unternehmen: "N-able N-sight RMM erfüllte unsere Vorgaben an eine RMM-Lösung genau und ist extrem einfach zu handhaben. Wir nutzen die Software im täglichen Betrieb und sind absolut begeistert."



### **Über N-able N-sight RMM**

Mit N-able N-sight RMM gelingt der Einstieg in den Bereich Managed Services so einfach wie nie zuvor. Diese fortschrittliche und cloudbasierte RMM-Lösung zeichnet sich durch ein Höchstmaß an Bedienungskomfort aus und ist binnen kürzester Zeit eingerichtet und einsatzbereit. N-able N-sight RMM ermöglicht eine vollumfängliche sowie bequeme Überwachung und Betreuung Ihrer Kundensysteme per zentralem, webbasiertem Dashboard.

## Neuer Arbeitsalltag für IT-Dienstleister

Seit der Entscheidung hat sich der Tagesablauf von CCL-Systemtechnik stark verändert: “Morgens wird N-able N-sight RMM standardmäßig geöffnet. Wir überprüfen zunächst, ob bei der 24/7-Überwachung Fehler innerhalb der Kundensysteme aufgetreten sind”, sagt Küch. Und weiter: “Probleme werden im System klar gekennzeichnet und um Erläuterungen ergänzt. So können wir genau sehen, welcher Kunden-PC betroffen ist, und auf einen Blick identifizieren, woher der Fehler kommt.” Basierend auf diesen Informationen priorisiert das Unternehmen dann die weiteren Handlungsschritte.

*“N-able N-sight RMM erfüllt unsere Vorgaben an eine RMM-Lösung genau und ist extrem einfach zu handhaben”*

Auch das Thema Nachtschichten hat sich für CCL-Systemtechnik dank N-able N-sight RMM endgültig erledigt: Updates und Patches finden nicht mehr händisch nach Feierabend statt, sondern werden vorab – je nach Kundenwunsch auch für einen spezifischen Tag – geplant und am späten Abend oder in der Nacht automatisiert ausgeführt.

Zudem konnte Volker Küch einen weiteren Zeitfresser eliminieren: “Viele unserer Kunden setzen unterschiedliche Antiviren- und Backup-Produkte mit jeweils einer eigenen Administrationsoberfläche ein. Das erschwert die Arbeit und kostet uns viel Zeit.”

Mit N-able N-sight RMM verwaltet CCL-Systemtechnik nun alle Lösungen über eine einzige Plattform und kann diese beispielsweise auf Aktualität der Viren-Informationen oder Backup-Durchführung überprüfen.

## Erweiterbarkeit und einfache Neukundengewinnung

Neben der RMM-Lösung setzt das Systemhaus auch auf N-able Mail Assure – eine zusätzlich integrierte Software zur effektiven Minimierung von Spam und Aufbewahrung von E-Mails. “Der Kunde erhält täglich eine Auflistung aller als Spam erkannten E-Mails und kann selbst entscheiden, was zukünftig nicht mehr als schädliche Nachricht markiert werden soll”, erzählt Volker Küch.

Für ihn steht fest: “Unsere Arbeit ist ohne N-able N-sight RMM nicht mehr vorstellbar.”

Neue Kunden von Managed Services zu überzeugen, fällt dem Systemhaus dank der Lösung ebenfalls leichter. Dass die betreuten Unternehmen ihre gesamte IT-Verantwortung abgeben und sich ohne Ausfälle dem eigenen Tagesgeschäft widmen können, ist dabei Hauptargument für die Vertragsunterzeichnung.

“N-able war die beste Entscheidung,  
die wir treffen konnten”

*Interview mit Volker Küch,*

*Technischer Leiter bei CCL-Systemtechnik*



*Volker Küch*

#### **Welche Vorteile bietet Ihnen N-able N-sight RMM?**

Wir können die Systemumgebungen unserer Kunden rund um die Uhr überwachen. Dabei legen wir selbst fest, welche Parameter überprüft werden sollen, beispielsweise die Festplattenkapazität oder das Ereignisprotokoll. Zudem erhalte ich bei Problemen sofort eine E-Mail oder SMS, um umgehend darauf reagieren zu können. Denn für unsere Kunden ist eine schnelle Reaktion maßgebend.

#### **Wie gestaltet sich Ihr Arbeitsalltag mit N-able Mail Assure?**

Mit N-able Mail Assure haben wir kaum Arbeit. Die Lösung erkennt Spam-Mails sehr zuverlässig. Unsere Kunden erhalten automatisiert eine Zusammenfassung aller Spam-Nachrichten und können dann entweder selbst aussortieren oder uns die Entscheidung überlassen, was Spam ist und was nicht. Zudem gestaltet sich das Wiederfinden gelöschter E-Mails sehr einfach.

#### **Wie lautet Ihr Fazit zu N-able?**

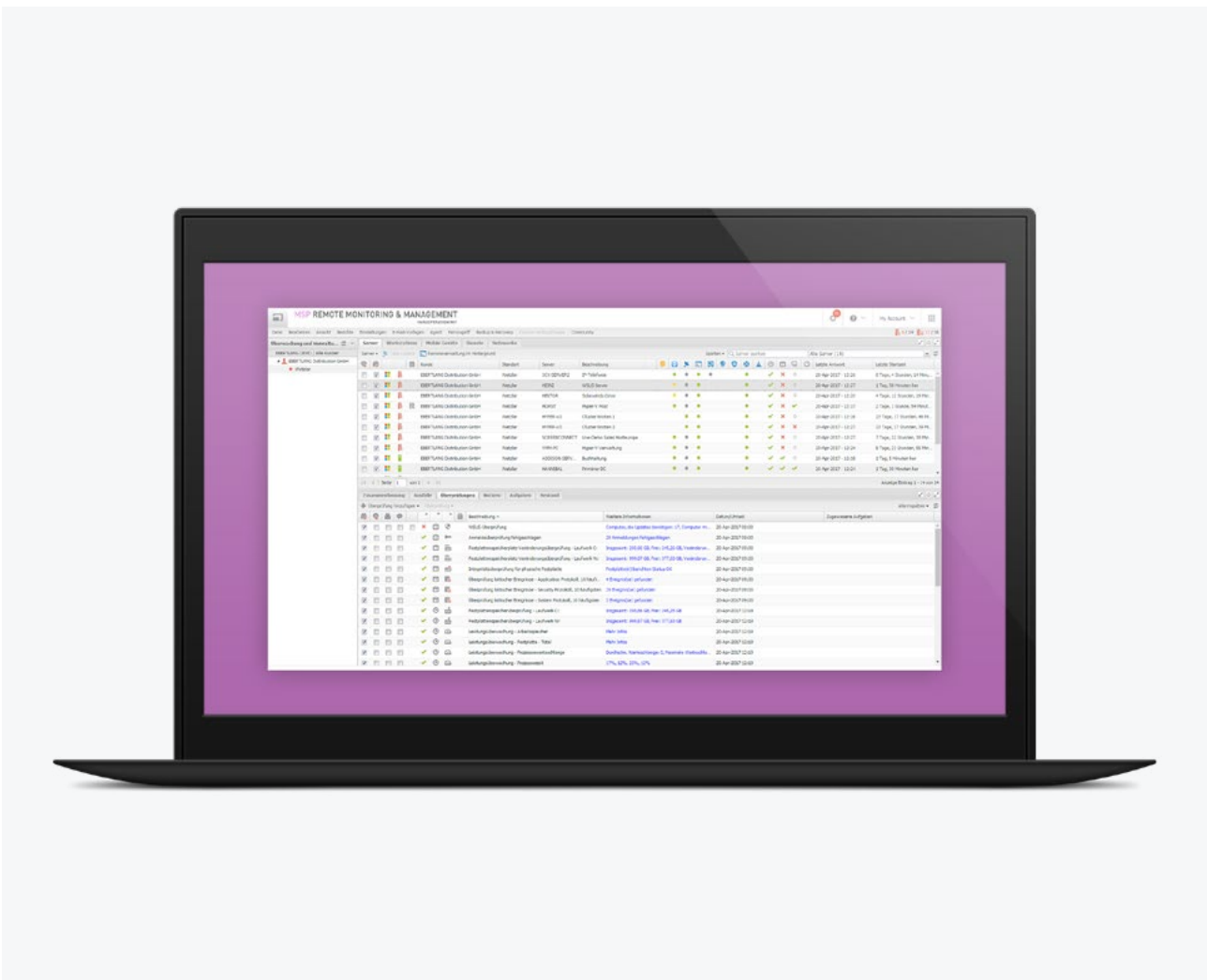
N-able war die beste Entscheidung, die wir treffen konnten. Unser Arbeitsablauf hat sich dadurch erheblich verändert: Früher mussten wir händisch und nach Feierabend Patches durchführen. Das ist jetzt anders: Unsere Arbeit beschränkt sich vor allem auf die Kontrolle, ob alle Systeme richtig laufen. Uns war außerdem wichtig, dass uns der Hersteller genauso unterstützt, wie wir das bei unseren Kunden tun. Das ist der Fall und der Einsatz gestaltet sich problemlos.

#### **Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit Elovade?**

Die Zusammenarbeit ist hervorragend! Der Support ist gut erreichbar und bietet uns jederzeit kompetente Hilfe. Anliegen werden nicht vergessen, wie das bei vielen anderen Firmen häufig der Fall ist – im Gegenteil: die Elovade-Kollegen fragen proaktiv nach und unterstützen uns.

Die anschließende Implementierung gestaltet sich genauso einfach wie die restliche Verwaltung. Küch zum Installationsprozess: “Vorab wird ein Agent erstellt, der sich bei Kunden mit Active Directory vollautomatisch über das Netzwerk ausrollt und installiert. Innerhalb von drei bis fünf Minuten ist eine Verbindung hergestellt und die Systemüberwachung beginnt.” Und auch die Einrichtung auf Rechnern ohne Active Directory ist dank fertiger Installationspakete schnell und effizient vor Ort erledigt.

Für Volker Küch hat N-able N-sight RMM die gewünschte Vereinfachung der eigenen IT-Dienstleistung und mehr Zeit gebracht: “Dank der Automatisierung müssen wir nicht mehr jedes System einzeln warten und haben dadurch insgesamt deutlich mehr Zeit für andere Aufgaben oder auch mal einen frühen Feierabend. Das alles war vorher undenkbar. Ich würde mich immer wieder für N-able entscheiden.” ■





## Über CCL-Systemtechnik

Mit Sitz in Mannheim bietet die CCL-Systemtechnik ihren Kunden Managed Services für die eigene IT-Umgebung. Die Dienstleistungen umfassen unter anderem die Planung, Realisierung und Überwachung von EDV-Netzwerken. Zu den Kunden zählen überwiegend Arztpraxen und Anwaltskanzleien.

[ccl-net.de](http://ccl-net.de)



## Über N-able

N-able unterstützt weltweit Systemhäuser jeder Größe dabei, hocheffiziente und profitable Geschäftsfelder aufzubauen, die einen maßgeblichen Wettbewerbsvorteil sichern. Mit integrierten Lösungen wie Automatisierung, Sicherheit, Netzwerk- und Service-Management können Systemhäuser vor Ort oder in der Cloud ihre Arbeit dank datenbasierten Einblicken schneller und einfacher erledigen. N-able hilft Systemhäusern, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren: die Erfüllung ihrer SLAs und den Aufbau eines gewinnbringenden Geschäfts.

[elovade.com/n-able](http://elovade.com/n-able)

ELOVADE ▲

---

**Kontaktdaten für Deutschland & Österreich:**

ELOVADE Deutschland GmbH

[n-able@elovade.com](mailto:n-able@elovade.com)

DE: +49 6441 67118 844

AT: +43 820 0010 36

[elovade.com/n-able](http://elovade.com/n-able)

---

**Kontaktdaten für die Schweiz:**

ELOVADE Swiss AG

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

CH: +41 55 552 27 89

[elovade.ch/n-able](http://elovade.ch/n-able)