

Integrieren Sie PSA in RMM

Ihr Ansatz zu proaktiven
Managed Services

E-Book



Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
Reaktiv, proaktiv oder hybrid?	3
Was ist die Grundlage für Ihr Geschäft?	4
Die Lösung: in RMM integrierte PSA	5
Remote-Monitoring und -Management	5
Professional Services Automation	6
In RMM integrierte PSA: eine zentrale Konsole	6
Effizienter Workflow	8
Über N-able	8

Managed Services Provider (MSPs) gibt es in allen Formen und Größen. Viele bieten anfangs das klassische Break-/Fix-Modell an: Wenn etwas mit der IT des Kunden schief läuft, beheben sie das Problem. Dieses Modell ist rein reaktiv. Am anderen Ende des Spektrums stehen Unternehmen, die eine Rundumbetreuung per Managed Services bieten. Diese Betriebe gehen langfristige Kundenbeziehungen mit fortlaufender Wartung und Überwachung ein. Dieses Modell ist proaktiv. Die meisten MSP-Unternehmen bieten eine Kombination aus Break-/Fix- und Managed-Services-Verträgen an.

Der proaktive Ansatz bietet massive Vorteile. Deshalb versuchen viele MSPs, mehr Managed-Services-Kunden zu gewinnen, wenn sie expandieren. Hierbei geht es jedoch nicht nur darum, den Kunden etwas zu verkaufen und mehr Verträge abzuschließen. MSPs brauchen auch die richtigen Tools, um diese Kunden zu bedienen (und gleichzeitig ihren eigenen Betrieb effizient zu verwalten). Wenn Sie die richtigen Tools einsetzen möchten, sollten Sie sich zunächst nach einer RMM-Plattform umsehen, die Sie nahtlos in eine zuverlässige Ticketing- oder PSA-Lösung integrieren können.

Doch bevor wir uns diesem Thema zuwenden, sehen wir uns zunächst die unterschiedlichen Geschäftsmodelle und die Gründe an, warum sich viele für proaktive Services entscheiden.

Reaktiv, proaktiv oder hybrid?

REAKTIV

Bei einem reaktiven Modell verbringen die Mitarbeiter im MSP-Betrieb einen Großteil ihrer Zeit damit, auf Kundenanfragen zu reagieren. Diese gehen in der Regel ein, wenn etwas schief läuft. Man spricht hier vom Break-/Fix-Modell. Beschäftigte in diesen Unternehmen spielen im Prinzip andauernd die Feuerwehr. Der tägliche Arbeitsaufwand ist meist nicht vorhersehbar geschweige denn über Monate im Voraus planbar.

Im Folgenden sind einige Nachteile aufgeführt:

- Sie müssen darauf warten, dass Kunden Sie kontaktieren, damit Sie Leistungen abrechnen können.
- Die Abrechnung ist zeitbasiert.
- Der Workload und damit auch die Planung sind mitunter unvorhersehbar.

Viele IT-Serviceunternehmen fangen mit diesem Modell an. Das funktioniert sicherlich, wenn Sie Einzelunternehmer sind, mitunter auch noch, wenn Sie nur eine Handvoll Leute beschäftigen. Wenn Sie auf Dauer in diesem reaktiven Break-/Fix-Modell verharren, wächst Ihnen die Arbeit jedoch schnell über den Kopf.

PROAKTIV

Anders bei einem proaktiven Modell: Hier arbeiten die MSPs mit ihren Kunden auf Grundlage eines laufenden Managed-Services-Vertrags zusammen. In diesem Fall überwacht der MSP das Kundensystem proaktiv und versucht, Probleme zu beheben, bevor der Kunde sie überhaupt bemerkt.

Proaktive Lösungen bieten Ihnen folgende Vorteile:

- Sie können Ihren Umsatz besser abschätzen.

- Sie lernen Ihre Kunden und deren Umgebungen besser kennen (was die Kundentreue verbessern kann).
- Sie bieten einen besseren Service durch laufende Überwachung und Pflege.
- Sie können Technikereinsätze und Termine im Vorfeld planen.

HYBRID

Im Laufe der Zeit entscheiden sich viele MSPs für den Wechsel zu einem proaktiven, vollständig verwalteten Modell.

Bei einem Hybridmodell haben die MSPs einen gemischten Kundenstamm: teils proaktiv (Managed Services), teils reaktiv (Break/Fix). Die meisten MSPs fallen in diese Kategorie, wobei viele durchaus versuchen, ihren proaktiven Kundenstamm zu maximieren und den Anteil an reaktiven Kunden zu senken.

Tatsache ist: Proaktiver Service bedeutet mehr, als einfach nur möglichst viele Managed-Services-Verträge abzuschließen. Sie müssen vielmehr auch technische Lösungen liefern und Ihren eigenen Betrieb entsprechend organisieren.

Und hier kommen Ihre Tools ins Spiel.

Was ist die Grundlage für Ihr Geschäft?

Angenommen, Sie haben sich entschieden, proaktiver zu werden. Wenn Sie einen Flickenteppich an Lösungen verwenden, um Ihren Betrieb zu managen, stoßen Sie schnell an Ihre Grenzen. Was Sie brauchen, sind geeignete Tools. Sehen wir uns ein paar Optionen an.

NON-SOFTWARE-TOOLS

Wenn Sie eher reaktiv unterwegs sind – insbesondere als Solo-Unternehmer – verfolgen Sie wahrscheinlich einen Großteil der Vorgänge mit Non-Software-Tools, vielleicht gar über Notizbücher oder auf Zetteln. Leider lassen sich diese Informationen meist nur schwer organisieren und Zettel gehen schnell verloren.

NON-TICKETING-SOFTWARE-TOOLS

Viele Anbieter nutzen Software-Tools, die nicht für die Problemverfolgung ausgelegt sind, beispielsweise E-Mail-Programme. Wenn Sie Kundeninformationen ausschließlich dort ablegen, ist das zwar besser als Stift und Papier, aber immer noch suboptimal, weil Sie die Informationen auch hier schlecht nachverfolgen und weitergeben können. Außerdem vermischen sich Ihre geschäftlichen schnell mit geschäftsfremden E-Mails, was zusätzliche Verwirrung stiften kann: Immerhin erhält ein durchschnittlicher E-Mail-Benutzer 72 E-Mails am Tag.¹ Zu viele, um den Überblick zu behalten.

Und was, wenn Sie für die Kundenverwaltung oder Zeiterfassung Excel™ oder Online-Tabellen verwenden? Das kann funktionieren, bietet aber kaum Möglichkeiten zur Automatisierung. Langfristig kann das zu menschlichen Fehlern und zusätzlicher Arbeit für Sie und Ihre Techniker führen.

¹ „6 Annoying Email Habits that Ruin Productivity and Destroy Trust“, Inc. <https://www.inc.com/glenn-leibowitz/270-billion-email-messages-are-sent-every-day-heres-whats-wrong-with-many-of-the.html> (aufgerufen im November 2018)

KOSTENLOSE TICKETING-TOOLS

Mit kostenlosen Ticketing-Tools können Sie Kundenprobleme zumindest von zentraler Stelle aus managen. Ihre Teammitglieder können schnell die bisher erstellten Tickets einsehen, um Lösungsschritte nachzuvollziehen. Für den Anfang sind kostenlose Tools sicherlich hilfreich. Doch selbst wenn Sie einen kleinen Betrieb führen und Geld sparen möchten: Überlegen Sie, welchen Preis Sie für kostenlose Tools über die Zeit hinweg eigentlich zahlen, denn diesen Tools fehlt es häufig an wichtigen zeitsparenden Funktionen. Häufig sind sie auch nicht besonders benutzer- bzw. wartungsfreundlich; Support gibt es kaum oder gar nicht.

ÜBERFRACHTETE KOSTENPFLICHTIGE TICKETING-TOOLS

Wenn Sie beginnen, sich nach kostenpflichtigen Ticketing-Tools umzusehen, sind Sie Ihrem Ziel – proaktive Services – schon einen wichtigen Schritt näher. Doch Vorsicht: Nur, weil Sie für etwas Geld bezahlen müssen, heißt das noch lange nicht, dass die Lösung auch gut ist. Auf einige Tools auf dem Markt trifft der Ausdruck „Bloatware“ perfekt zu – sie sind viel zu überladen.

Angenommen, Ihr Fokus liegt auf Billing und Ticketing zum Pauschalpreis. Wenn Sie sich nun für ein Tool mit zig Schnörkeln wie Asset- und Inventory-Management entscheiden, laden Sie sich eventuell viel Konfigurationsaufwand auf und senken die Produktivität Ihres Teams auf lange Sicht. Sie sollten ein kostenpflichtiges Tool deshalb im Testzeitraum auf Herz und Nieren prüfen, bevor Sie es kaufen.

Die Lösung: in RMM integrierte PSA

Wenn Ihr Unternehmen wächst, kommen Sie irgendwann an den Punkt, an dem Sie in eine Plattform für Remote-Monitoring und -Management (RMM) und ein Tool für Professional Services Automation (PSA) investieren möchten. Sie wissen höchstwahrscheinlich schon, was diese beiden Lösungen können, aber der Vollständigkeit halber fassen wir die Punkte noch einmal kurz zusammen.

Remote-Monitoring und -Management

Je nach Zielgruppe kann RMM Unterschiedliches bedeuten. Im Allgemeinen verwalten Sie mit RMM-Plattformen die IT-Systeme einer Gruppe von Kunden oder Benutzern über ein zentrales, benutzerfreundliches Dashboard. Bei einer cloudbasierten RMM-Plattform müssen Sie bei der Einrichtung meist nur ein paar Agenten auf eine Gruppe von Geräten ausrollen.

Sobald Sie Ihrer RMM-Plattform Kunden hinzugefügt haben, können Sie anschließend remote überwachen, ob es auf ihren Geräten Unregelmäßigkeiten gibt. Wenn Sie Probleme ermitteln oder das System Warnmeldungen ausgibt, können Sie in der Regel bequem von Ihrem eigenen Arbeitsplatz eine Verbindung zum betreffenden Gerät herstellen. Darüber hinaus sind bei vielen RMM-Plattformen diverse Funktionen wie integrierter Virenschutz, Backup, Mobilgerätemanagement, E-Mail-Schutz und Patchmanagement im Lieferumfang enthalten. Bei einer guten RMM-Plattform können Sie einige Ihrer Tasks mit Skripten automatisieren. Manche bieten sogar Drag-and-Drop-Automatisierung; Sie können neue Workflows erstellen, ohne eine Programmiersprache zu lernen (oder eine PowerShell®-Koryphäe zu engagieren).

Professional Services Automation

Manche kennen den Ausdruck PSA noch nicht. PSA-Tools kombinieren Ticketing mit zusätzlichen Funktionen wie Billing. Wenn Sie ein Technikerteam managen, wissen Sie, wie schwer das manchmal sein kann. Ein PSA-Tool kann Sie entlasten, indem es einige Abläufe strafft. Ein gutes PSA-Tool enthält zum Beispiel folgende Features:

- Ticketing
- Zeiterfassung
- Billing oder Rechnungslegung
- Wissensmanagement (zum Beispiel allgemeine Setups und Vorgehensweisen)
- Technikermanagement inklusive Einsatzplanung
- Reporting

Mit PSA-Tools können Sie Ihre Prozesse standardisieren, effizienter werden und Fehlerraten senken. Darüber hinaus können Sie mit der Reporting-Funktion in vielen PSA-Tools intelligentere geschäftliche Entscheidungen treffen. Wenn Sie beispielsweise herausfinden, dass ein bestimmter Kunde besonders zeitintensiv für Sie ist und Ihre Rendite schmälert, können Sie ihm einen stundenbasierten Vertrag anbieten oder sich von ihm trennen.

In RMM integrierte PSA: eine zentrale Konsole

Wie wichtig Proaktivität ist, wurde bereits erläutert. Wenn Sie proaktive, skalierbare Services anbieten möchten, ist Automatisierung ein Muss. Sie hilft Ihnen nicht nur dabei, schnell auf Probleme zu reagieren, sondern entlastet auch Ihr Team, damit es sich um andere Projekte kümmern kann.

Aus diesem Grund sollten Sie eine RMM-Plattform auswählen, in die Sie problemlos ein PSA-Tool integrieren können. So können Sie mehrere Schritte in Ihrem Workflow automatisieren und Ihren Benutzern erlauben, Tickets zu erstellen und zu bearbeiten, ohne dass sie zwischen verschiedenen Systemen wechseln müssen. Die PSA deckt hierbei die betriebliche Seite ab, das RMM-Tool die technische.

So oder ähnlich sieht eine typische Problembehandlung in einem integrierten System aus:

- In der RMM-Plattform wird ein Alarm ausgelöst.
- Die relevanten Daten werden an das PSA-System gesendet.
- Das PSA-System erstellt ein Ticket.
- Das System führt automatisch eine Triage durch und routet das Ticket.
- Ihr Techniker bearbeitet das Problem.
- Der Techniker kann das Ticket in der RMM-Lösung mit entsprechenden Hinweisen versehen oder schließen.

Wie Sie sehen können, automatisieren die beiden Systeme einen Großteil des Prozesses zur Erkennung von Problemen und Erfassung der Technikerzeit. Die Vorteile beschränken sich jedoch nicht nur auf die Problembeseitigung.

BESSERER WISSENSAUSTAUSCH

Es ist nicht in Ihrem Sinne, dass das gesamte Wissen über einen Kunden bei nur einem Techniker liegt. Wenn ein Techniker auf der RMM-Plattform an einem Problem arbeitet, kann er dem Ticket Informationen hinzufügen, ohne das System zu verlassen. Dadurch ist er motivierter, spontan Informationen hinzuzufügen, was den Wissensaustausch im Team fördert. Wenn ein Teammitglied das Unternehmen verlässt oder Urlaub hat, müssen Sie Zugriff auf seine Notizen haben. Ein integriertes System erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass Sie die Informationen bei Bedarf abrufen können.

WENIGER WECHSEL ZWISCHEN ANWENDUNGEN

Durch den Wechsel zwischen Systemen können sich menschliche Fehler einschleichen. So kann ein Mitarbeiter beispielsweise vergessen, die Zeit für eine Aufgabe zu dokumentieren (insbesondere wenn er zur Zeiterfassung Papier und Stift benutzt), oder er erfasst zu wenig Details im Ticket. Wenn Sie Ihre PSA in Ihr RMM-Tool integrieren, erstellen Sie ein gemeinsames zentrales Daten-Repository, auf das Sie von beiden Plattformen aus zugreifen können. Dadurch müssen Sie weniger zwischen den Anwendungen wechseln und steigern so Ihre Produktivität.

Das Gleiche gilt natürlich auch für Ihr Personal: Weniger wechseln zu müssen, steigert seine Produktivität. In einer Studie unter 2.000 Beschäftigten gaben zwei Drittel der Befragten an, dass sie durch den Wechsel zwischen verschiedenen Business-Anwendungen bis zu eine Stunde pro Tag verlieren.² Wenn Sie mit Integrationen die Anzahl an Anwendungen reduzieren, zwischen denen Sie wechseln müssen, können Sie feststellen, dass Ihr Team im Laufe der Zeit deutlich mehr leistet.

SAUBERE ABRECHNUNG

Zum Monatsende müssen Sie Ihren Zeitaufwand abrechnen. Wenn Sie nicht die richtigen Daten und Berichte haben, kann das schnell in einen mehrtägigen Alptraum ausarten. Eine integrierte RMM- und PSA-Lösung hilft Ihnen dabei, diese Aufgabe schneller zu erledigen.

Angenommen, Sie rechnen hauptsächlich Pauschalen ab. Ihr RMM-System kennt die Anzahl der Workstations und Server, die Sie verwalten. Diese Daten können zur präziseren Abrechnung an Ihr PSA-Tool übermittelt werden. Eine bequeme Sache für Unternehmen mit vielen Managed-Services-Kunden! Wenn Sie wie die meisten MSPs das Hybridmodell nutzen und diese beiden Lösungen zusammenfügen, können Sie Ihre Managed-Services-Kunden mühelos zusammen mit Ihren Break-/Fix-Kunden abrechnen.

Außerdem können Sie bei vielen Lösungen einen ganzen Schwung an Rechnungen auf einen Schlag erstellen, was die Abrechnung nochmals erleichtert. Natürlich kann kein System alles allein managen – ein wenig selbst Hand anlegen müssen Sie auf jeden Fall. Dennoch: Die Zeit, die Sie insgesamt für diese Aufgaben aufwenden, können Sie mit diesem Ansatz drastisch senken. So haben Sie mehr Freiraum für die wirklich wichtigen Belange Ihrer Kunden.

² „From Workplace Chaos to #WorkZen“, RingCentral. <https://www.ringcentral.com/us/en/blog/from-workplace-chaos-to-workzen> (aufgerufen im Mai 2021)

Effizienter Workflow

Wenn Sie proaktivere IT-Dienste anbieten möchten, ist Effizienz das A und O. Proaktive Geschäftsmodelle erfordern mitunter mehr Aufmerksamkeit als reaktive Break-/Fix-Modelle. Wenn Sie dieses Kundensegment auch in größerem Maßstab betreuen möchten, müssen Sie deshalb effizienter werden, ohne Ihr Team zu überfordern. Mit einem integrierten RMM- und PSA-System können Sie Zeit sparen und das Risiko menschlichen Versagens senken. So können Sie mehr proaktive Kunden annehmen und in der Folge Ihre Geschäftsergebnisse optimieren.

Sie können N-able™ RMM reibungslos nativ in N-able MSP Manager integrieren. Auf einer einzigen Oberfläche ermitteln und verwalten Sie Kundenprobleme, erstellen und verfolgen Tickets und mehr. Lesen Sie mehr auf n-able.com/de.

Über N-able

Mit N-able können Managed Services Provider (MSPs) kleine und mittelständische Unternehmen effektiv bei der Digitalisierung unterstützen. Eine flexible Technologieplattform und leistungsstarke Integrationen erleichtern MSPs die Überwachung, Verwaltung und Sicherung der Systeme, Daten und Netzwerke ihrer Endkunden. Unser wachsendes Portfolio an Sicherheits-, Automatisierungs- sowie Backup- und Wiederherstellungslösungen richtet sich an Fachleute für das IT-Servicemanagement. N-able vereinfacht komplexe Umgebungen und sorgt dafür, dass Kunden ihre Probleme selbst in die Hand nehmen können. Wir bieten umfassenden, proaktiven Support in Form von hilfreichen Partnerprogrammen, praktischen Schulungen und wachstumsfördernden Ressourcen. So können MSPs hochwertige Services liefern und ihren Erfolg ausbauen.

n-able.com/de

Dieses Dokument dient nur zu Informationszwecken und stellt keine Rechtsberatung dar. Für die hierin enthaltenen Informationen und deren Korrektheit, Vollständigkeit oder Nutzen übernimmt N-able weder ausdrücklich noch stillschweigend Gewähr noch Haftung oder Verantwortung.

Die Marken, Servicemarken und Logos von N-able sind ausschließlich Eigentum von N-able Solutions ULC und N-able Technologies Ltd. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

© 2021 N-able Solutions ULC und N-able Technologies Ltd. Alle Rechte vorbehalten.