

Wie Sie RMM-Tools auswählen, die sich auch nach einem halben Jahr noch bewähren

E-Book



Inhaltsverzeichnis

Wie Sie RMM-Tools auswählen, die sich auch nach einem halben Jahr noch bewähren	3
Das richtige Tool finden.....	4
Was UX nicht bedeutet.....	5
Lösungen auf UX und Langlebigkeit testen	6
Über N-able RMM	7
Über N-able	8

Wie Sie RMM-Tools auswählen, die sich auch nach einem halben Jahr noch bewähren

Als MSP haben Sie ein berechtigtes Interesse an Produkten, die zukunftsfähig sind. Sie sollen Ihr Wachstum fördern, zusammen mit Ihnen wachsen und verhindern, dass Sie alle sechs oder zwölf Monate den Provider wechseln müssen. Allerdings ist es oft nicht gerade einfach, die Langlebigkeit eines Produkts in einem zeitlich begrenzten Probezeitraum zu beurteilen. Das sind die Gründe dafür:

Unternehmen wählen Produkte oft anhand der Funktionspakete aus. Bei diesem Denkansatz wird jedoch nur darauf geachtet, was das Produkt Ihrem Team bringt, und nicht, wie es eigentlich funktioniert – was mindestens genauso wichtig ist, Stichwort User Experience (UX). Ein Produkt mit einer guten UX erleichtert nicht nur Ihren Technikern die Arbeit, sondern wirkt sich auch auf längere Sicht positiv auf Ihr Geschäftsergebnis insgesamt aus. Wie können Sie wissen, ob der Kunde mit der gewählten Lösung auch dann noch angenehm arbeiten kann, sobald die erste Euphorie nach dem Kauf verflogen ist?

Dazu müssen Sie die User Experience und ihren Einfluss auf Ihr Geschäft verstehen. In diesem E-Book geht es um UX – die Benutzererfahrung oder das Serviceerlebnis also. Wir erläutern, warum UX ausschlaggebend für Ihren Erfolg als MSP ist und worauf Sie in diesem Zusammenhang beim Test künftiger Software achten müssen.

User Experience, kurz UX – was genau heißt das?

Ganz konkret sind damit alle Interaktionen gemeint, die der Endbenutzer mit einem Produkt haben kann. Das bezieht sich darauf, wie einfach er es einrichten oder wie effizient er Tasks auch nach Monaten noch bewältigen kann. In einem übergeordneten Sinn bezeichnet UX die Erfahrung, die ein Benutzer mit einem Unternehmen insgesamt macht – mit seinen Produkten, seinem Support und den Informationen und Handlungsanweisungen, die er erhält. Im vorliegenden E-Book werden beide Aspekte abgedeckt.

Das richtige Tool finden

Eine gute Software baut auf dem auf, was Sie bereits kennen. Ganz ohne Aufwand für die Einrichtung, Konfiguration und Einarbeitung geht es nie, doch idealerweise ist die Software insgesamt so intuitiv, dass Ihr Tagesgeschäft damit deutlich reibungsloser läuft. Zur Veranschaulichung hier ein Beispiel: In bestimmten Angelegenheiten müssen Techniker ihre Kollegen öfter einmal um Hilfe bitten. Ein Remote-Access-Tool, mit dem die Leute im Hintergrund kommunizieren und Sessions übertragen können, erleichtert die Arbeit dabei ungemein; keiner muss dafür seinen Platz verlassen. Über Monate oder Jahre gesehen sparen Techniker damit enorm viel Zeit.

Umgekehrt gilt dasselbe: Entscheiden Sie sich für ein falsches Tool, kann das später negative Auswirkungen auf Ihr Geschäft haben. MSPs brauchen Lösungen, die sich auch längerfristig bewähren. Falsche Tools hängen Ihren Mitarbeitern wie ein Klotz am Bein.

DAS SIND DIE FOLGEN EINER FALSCHEN KAUFENTSCHEIDUNG:

- **Ineffizienz:** Effizienz trägt maßgeblich zur Rendite von MSPs bei. Jeder Moment, den ein Techniker mit dem Navigieren durch eine umständliche Benutzeroberfläche verbringt, ist vergeudete Zeit, die ihm für lukrativere Tasks fehlt.
- **Fehler:** Stellen Sie sich folgendes Szenario vor: Beim Anmelden auf der RMM-Plattform stellt der Techniker fest, dass ein wichtiger Test fehlschlug. Der Tag war lang und anstrengend, und so kam es, dass er bei der Problembeseitigung einen entscheidenden Schritt vergaß. Der Fehler stört den Betrieb bei einem Kunden, und jetzt muss der Techniker die unübersichtliche Benutzeroberfläche durchforsten, um ihn zu beheben. Gute UX-Designer haben bei ihrer Planungsarbeit im Hinterkopf, dass die Benutzer oft unter Druck stehen. Wenn Ihre RMM-Lösung nicht so konzipiert ist, dass kritische Fehler verhindert werden, können Sie schnell einen Kunden weniger haben.
- **Flache Lernkurve:** Bei einer gut konzipierten Anwendung ist die Lernkurve steil, damit die Techniker schnell effizient arbeiten. Stößt ein neuer Mitarbeiter zum Team, dauert es eine Weile, bis er sämtliche Tasks übernehmen kann. Bei guter Software geht dies vergleichsweise schnell.
- **Abwanderung von Mitarbeitern:** Die Arbeit bei einem MSP kann ziemlich stressig sein, was so manchen Mitarbeiter dazu bewegt, sich anderweitig zu orientieren. Für viele sind die Bezahlung oder Vorgesetzte ein Kündigungsgrund; nicht wenige kündigen aber auch wegen der vielen kleinen Stresssituationen, die sich mit der Zeit summieren. Wenn Ihr RMM-Tool den täglichen Druck noch verstärkt, kann das der berühmte Tropfen sein, der das Fass zum Überlaufen bringt und Mitarbeiter veranlasst, sich nach einem neuen Arbeitgeber umzusehen.

Was UX nicht bedeutet

Sie haben den Ausdruck UX schon gehört und eventuell schon eine Idee davon, was er bedeutet. Allerdings gibt es in diesem Zusammenhang auch einige falsche Vorstellungen, mit denen wir an dieser Stelle aufräumen möchten.

- X Ansprechende Optik:** Natürlich spielt auch die grafische Gestaltung eine Rolle, jedoch geht es bei UX nicht darum, wie schick eine Anwendung ist, sondern wie einfach die Leute damit arbeiten können. Eine „hübsche“ Benutzeroberfläche kann mitunter sogar die schlechte Bedienbarkeit einer Software bemänteln. Das auf den ersten Blick ansprechende Äußere nutzt sich jedoch nach der Testphase schnell ab. Gute Designer achten nicht nur auf Ästhetik. Bei ihnen unterstützt das Design die Kommunikation und hilft Ihnen bei der Arbeit. Das Dashboard von N-able™ RMM beispielsweise lenkt mit grafischen Elementen den Blick des Betrachters unmittelbar auf Problembereiche. Die Optik ist also nicht nur ansprechend, sondern erfüllt eine wichtige Funktion. Außerdem haben wir uns für ein Symbolschema entschieden, das auf Formen anstatt Farben setzt, was Benutzern mit Farbschwäche entgegenkommt. Anders gesagt: Der schönste Lack nutzt nichts, wenn ein Auto nicht vernünftig fährt.
- X Anzahl der Klicks:** Oft dient als Messgröße die Anzahl an Klicks, die eine bestimmte Aufgabe erfordert, was Ihnen bei der Beurteilung eines Tools aber nicht immer hilft. Achten Sie lieber auf die Benutzerzufriedenheit: Wie fühlen sich Ihre Leute nach dem Abarbeiten von Tasks? Unter manchen Umständen ist es manchmal sogar sinnvoller, mehr Klicks auszuführen: Wird ein Benutzer, der große Datenmengen auf einen Schlag löschen möchte, vor diesem weitgreifenden Schritt nicht zumindest gewarnt, löscht er vielleicht am Ende versehentlich wichtige Kundendaten.
- X Einfache Bedienung:** Die Benutzerfreundlichkeit ist ein wichtiger Aspekt, aber relativ: Für Grafikdesigner ist Adobe® Photoshop® beispielsweise nützlich, für Durchschnittsanwender aber viel zu überfrachtet; Letzteren wäre mit einem einfachen Bildbearbeitungsprogramm eher gedient. Auch für Techniker spielt das Kriterium Benutzerfreundlichkeit eine Rolle: Um einige Tasks kümmern sich erfahrene Techniker, andere passen besser zu Berufsanfängern. Und genau aus diesem Grund muss ein Tool von verschiedenen Teammitgliedern getestet werden; schließlich soll es später für die gesamte Belegschaft effektiv nutzbar sein.
- X Fundierte Annahmen:** UX-Profis erschaffen ihr Produkt nicht im luftleeren Raum, sondern testen das Design mit echten Benutzern. Zu diesen Tests gehören Beobachtungen von Versuchspersonen beim Benutzen einer bestimmten Funktion, Benutzerbefragungen und Diskussionsrunden. Ein seriöser Provider holt überdies in regelmäßigen Abständen das Feedback seiner Benutzer dazu ein, welche Funktionen sie brauchen und wie diese idealerweise implementiert werden. Bei N-able gibt es ein ganzes UX-Team, darunter auch Mitarbeiter, die sich ausschließlich darum kümmern, Designs an Benutzern auszuprobieren, bevor eine Lösung sämtlichen MSP-Partnern zur Verfügung gestellt wird.

Lösungen auf UX und Langlebigkeit testen

Beim Testen einer Lösung sollten Sie darauf achten, inwiefern sie Ihnen die Arbeit erleichtert, statt sich nur auf ihre Funktionen zu konzentrieren. Letztlich geht es immer um diese beiden Fragen:

- **Ist das Tool einfach zu bedienen?** Es sollte Ihrem Team die Arbeit und Ihnen die Bereitstellung der Services erleichtern, die Ihre Kunden zu schätzen wissen und gerne bezahlen.
- **Ist das Tool nützlich?** Es muss in Ihrem Unternehmen einen Bedarf erfüllen. Das kann die Erschließung von Umsätzen aus neuen Services sein oder das Rationalisieren von Tasks, um Techniker zu entlasten.

WAS HEISST DAS NUN IM DETAIL FÜR SIE? SIE SOLLTEN BEIM KAUF AUF FOLGENDES ACHTEN:

1

Techniker das Tool testen lassen: Das klingt zwar banal, doch tatsächlich werden in vielen Unternehmen Tools von der Geschäftsleitung bestellt, ohne das IT-Team zu fragen. Dabei sollten doch gerade diejenigen eine Lösung auf Herz und Nieren prüfen, die sie später nutzen sollen. Betrauen Sie also mehrere Techniker, die unterschiedlich lang in der Branche arbeiten, mit dieser Aufgabe und vergleichen Sie das eingeholte Feedback: Berufseinsteiger haben einen anderen Blickwinkel als alte Hasen, doch letztlich müssen beide ihre Arbeit machen können. Eine gute Lösung dient beiden Nutzergruppen.

2

Einfache Erlernbarkeit: Wäre es nicht schön, wenn jeder auf Anhieb mit einer Software umgehen könnte? Die Realität sieht leider anders aus; jede Anwendung erfordert einen gewissen Lernaufwand. Achten Sie deshalb darauf, wie gut die Unterstützung ist, die es dazu gibt. Gibt es eine Online-Hilfe? Ein Support-Team? Eine Support-Community? Für manche Tools gibt es eigene Foren, in denen Sie Fragen stellen können – gerade bei technischen Feinheiten eine interessante Option. Merke: Auch das beste Schiff muss mit Rettungsbooten und Schwimmwesten ausgestattet werden.

3

Verschiedene Wege: Eine gute Anwendung dient, wie bereits gesagt, verschiedenen Benutzertypen. Manche lassen sich gern von einem Assistenten die einzelnen Schritte erklären, andere prägen sich lieber selbst die Schritte ein, um im eigenen Tempo voranzukommen. Wenn ein Produkt verschiedene Lernpfade anbietet, ist das ein gutes Zeichen. N-able RMM beispielsweise hat verschiedene Methoden zur Automatisierung von Tasks. Wer mit Scripting nicht besonders vertraut ist, kann mit unserem Drag-and-Drop-Editor mühelos Abläufe erstellen. Ein Scripting-Profi wiederum kann sich seine eigenen Tasks schreiben und in N-able RMM hochladen.



4

Neue Kunden einrichten: Dies ist ein MSP-spezifischer Aspekt, der jedoch bei Ihrer Evaluierung von Lösungen nützlich ist. Wenn Ihr Unternehmen wächst, verbringen Sie ziemlich viel Zeit mit der Einrichtung neuer Kundenaccounts. Mit Ihrem RMM-Tool können Sie diesen Prozess vereinfachen und im Idealfall weitestgehend automatisieren. Sie sollten beispielsweise beim Onboarding eines neuen Kunden dem Account neue Einstellungen hinzufügen können. Diese sollten dann beim Hinzufügen neuer Geräte aus dem Kundenprofil übernommen werden können. Auf diese Weise können sämtliche Geräte vorab mit bestimmten Richtlinien, Funktionen wie Antivirenprogrammen und den richtigen Tools für den Fernzugriff bestückt werden. Dadurch können Sie neue Kunden rasch einbinden und bei Bedarf manuelle Anpassungen an Geräten vornehmen. Im Laufe Ihrer Schaffenszeit als MSP fügen Sie so viele Geräte und Kunden hinzu, dass sich die Zeit- und Kosteneinsparung mehr als bezahlt macht.



5

Das Tool alleine ist nicht alles: Ein guter Provider ist immer für Sie da. Er kennt Ihren Arbeitsalltag und Ihre Ziele. Deshalb bietet er Ihnen nicht einfach ein Tool an, sondern behält auch das ultimative Ziel im Blick – Ihr Geschäftsergebnis. N-able beispielsweise hat neben den Tools auch ein umfassendes Schulungs- und Supportangebot für Sie parat. Das MSP Institute und MSP Advice Project stehen Ihnen mit Rat und Tat zur Seite – zu geschäftlichen Themen wie Vertrieb, Marketing, Management und auch zur Erweiterung Ihres Angebots, etwa um Sicherheitsservices.



6

Langlebigkeit: Der Wechsel des Providers ist für jedes Unternehmen stressig. Die auf dem MSP-Markt häufigen Übernahmen und Führungswechsel könnten sich auch auf Ihr Business auswirken. Wenn Sie also nach Tools suchen, die sich auch langfristig bewähren, sollten Sie darauf achten, wie lange der Anbieter schon im Geschäft ist. N-able ist seit 20 Jahren auf dem Markt und hat nicht vor, so schnell wieder zu verschwinden. Außerdem investieren wir kontinuierlich in Produktentwicklung und UX. Wenn Sie unser Kunde werden, können Sie im Rahmen unseres VIP-Programms sogar in Form von Feedback und Tests zur besseren Nutzbarkeit unserer Produkte beitragen. Egal wie lange Ihr neues Unternehmen Bestand haben soll – N-able ist für Sie da.



Über N-able RMM

Das Unternehmen N-able leistet seit Jahren Pionierarbeit im MSP-Segment. Sein Hauptprodukt N-able RMM soll MSPs den Geschäftsbetrieb erleichtern. Durch die Bündelung mehrerer Funktionen in einem Dashboard kann Ihr Team mit N-able RMM den gesamten Kundenstamm von zentraler Stelle verwalten. So wird der Wechsel von Produkt zu Produkt weitgehend unterbunden, Ineffizienzen im MSP-Geschäft werden verringert. Und aufgrund unserer Erfahrung von 20 Jahren wissen Sie, dass Sie auch in Zukunft auf uns zählen können.

BEREIT?

Kostenlos testen

Testen Sie N-able RMM 30 Tage lang kostenlos: n-able.com/products/remote-management/trial.

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

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

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.

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.