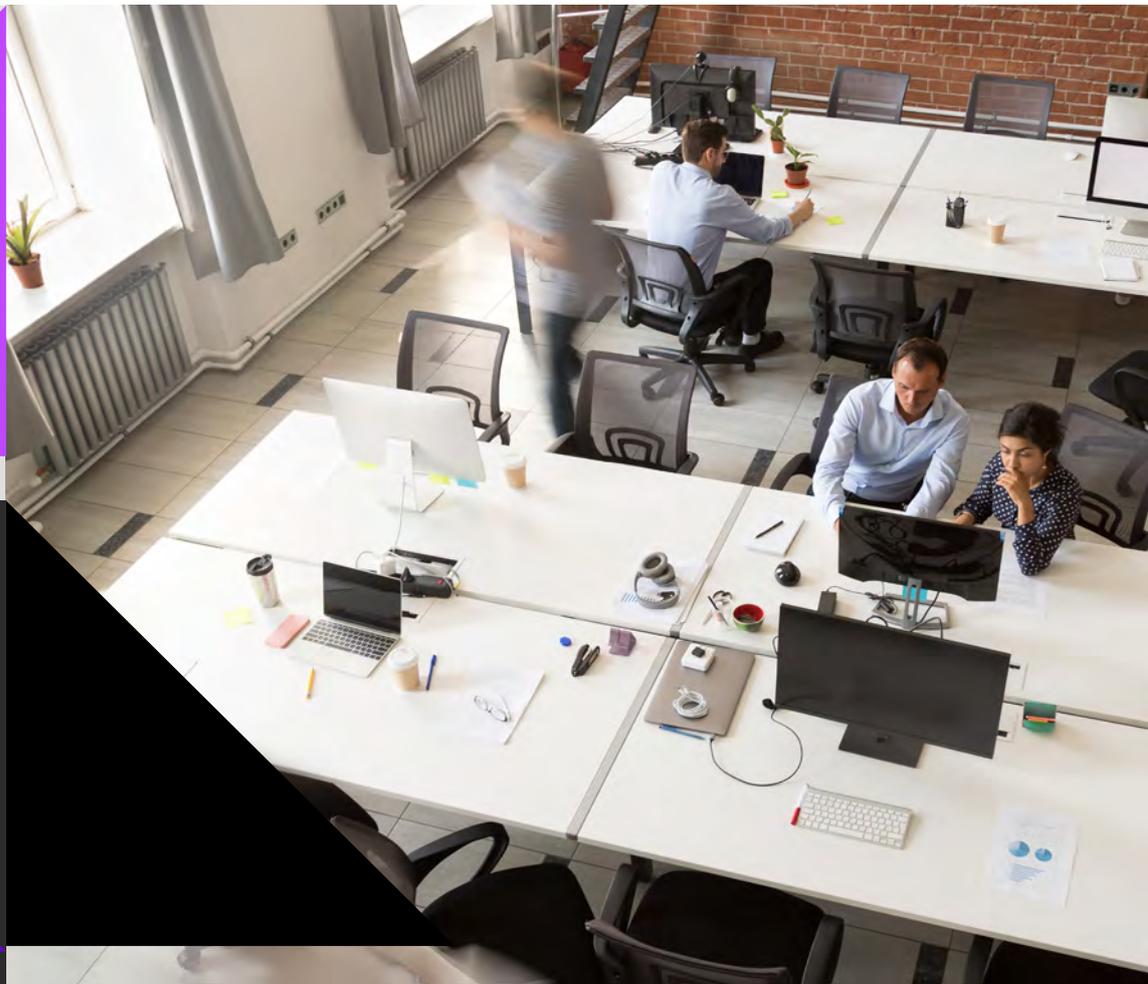


Mit Automatisierung zum Geschäftserfolg: 5 Prinzipien erfolgreicher MSPs

E-Book



Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|---|
| Mehr Geschäftswachstum und Effizienz – mit Automatisierung..... | 3 |
| 1. Sich wiederholende Aufgaben automatisieren | 3 |
| 2. Die Behebung häufiger Probleme automatisieren | 4 |
| 3. Das Onboarding von Kunden straffen | 4 |
| 4. Kunden beeindrucken..... | 5 |
| 5. Automatisch durchgeführte Arbeiten abrechnen | 5 |
| Über N-able | 6 |

Mehr Geschäftswachstum und Effizienz – mit Automatisierung

Früher oder später muss sich jeder Anbieter von Managed Services (MSP) mit dem Thema Prozessautomatisierung befassen. Das Ziel ist eine möglichst hohe Effizienz. Die Automatisierung sich wiederholender Aufgaben hilft, dieses Ziel zu erreichen, denn sie spart Zeit – Zeit, die MSPs in den gezielten Ausbau ihres Betriebs stecken können.

Viele achten außerdem darauf, dass Automatisierung auch zu mehr Geschäftswachstum führt. Wer seine Effizienz steigert, setzt Kapital frei, das in andere Geschäftsbereiche investiert werden kann. Durch die Straffung manueller Abläufe bleibt Technikern mehr Zeit für wertschöpfende Tätigkeiten – bei gleichzeitiger Vergütung der automatisierten Arbeiten.

Um sich nicht selbst auszubremsen, sollten wachstumsfreudige MSPs außerdem ihr Onboarding neuer Kunden möglichst effizient abwickeln können. Je weniger manuelle Aufgaben hier erforderlich sind, desto eher können sie Neukunden den Einstieg erleichtern und ihnen so eine bessere Betreuung bieten.

Kein MSP-Betrieb ist wie der nächste, fest steht jedoch: Bei den erfolgreichen MSPs finden sich durchgängig fünf ganz bestimmte Automatisierungsprinzipien.

1. Sich wiederholende Aufgaben automatisieren

Wartungsarbeiten können sehr viel Zeit beanspruchen. MSPs sollten deshalb möglichst viele Routinearbeiten automatisieren. Als Faustregel gilt: Automatisiert werden sollte alles, was aus immer gleichen oder ähnlichen Schritten besteht und immer wieder anfällt.

Basisaufgaben automatisieren: Das Allererste (und wahrscheinlich Einfachste), das Sie automatisieren sollten, sind präventive Wartungsarbeiten wie das Aufräumen von Desktops (temporäre Dateien, DNS-Cache löschen usw.). Diese Aufgaben werden von vielen MSPs immer noch manuell erledigt. Das raubt Zeit für wichtigere oder wertschöpfende Arbeiten.

Spezialaufgaben automatisieren: Jeder Kunde hat bestimmte Anliegen, die so nur auf ihn zutreffen. Hat einer Ihrer Kunden etwa viele SQL-Datenbanken, so können Sie die Tabellenpflege und -bereinigung automatisieren, damit seine Server jederzeit die volle Leistung bringen. Es gibt Hunderte Dinge, die Sie automatisieren können. Wichtig ist immer, dass der betreffende Kunde möglichst viel Nutzen aus der Automatisierung zieht. Mit einem Service dieser Qualität machen Sie sich nahezu unverzichtbar für den Geschäftsbetrieb Ihres Kunden. Entsprechend wenig wird er geneigt sein, zu einem anderen Serviceprovider zu wechseln.

2. Die Behebung häufiger Probleme automatisieren

In der Beziehung zwischen MSP und Kunde spielen Servicevereinbarungen, kurz SLAs, eine wichtige Rolle. Ihre Kunden brauchen eine durchgängig funktionsfähige Infrastruktur und Ihre Aufgabe ist es, Ausfallzeiten zu minimieren. Viele Probleme erfordern lediglich den Neustart von Hard- oder Software. Müssen die Techniker ihn manuell durchführen, so hält sie das von der Bearbeitung dringender, fachlich komplexerer Anliegen ab.

RMM-Selbstheilung nutzen: Ihre RMM-Software sollte Selbstheilungsfunktionen aufweisen. Diese lösen, sobald ein Gerät oder Service in einen Warn- oder Fehlerzustand geht, automatisch einen bestimmten Prozess für die Fehlerbehebung aus. Das kann der Neustart von Services sein, das Löschen des DNS-Cache oder ggf. der Reboot einer Workstation oder des Servers.

SLA-Vorgaben übertreffen: Mit einer automatisierten Fehlerbehebung können Sie auf bestimmte Kundenprobleme im Prinzip umgehend reagieren. Ihr schnelles Handeln schafft beim Kunden Vertrauen. Niemand ist begeistert von Systemausfällen. Umso besser, wenn Sie als MSP Probleme beheben, bevor diese sich überhaupt bemerkbar machen, und dem Kunden gegenüber mit handfesten Zahlen belegen können, wie viele Stunden oder Tage Ausfall Sie durch Ihren Service auf diese Weise vermieden haben.

3. Das Onboarding von Kunden straffen

Bei der Automatisierung geht es nicht nur um Technik, sondern auch um Vorgehensweisen. Sobald Sie Klarheit darüber haben, welche Pflege- und Reparaturaufgaben Sie automatisieren möchten, können Sie entsprechende Angebotspakete schnüren. Diese geben Ihren Kunden die Gewissheit, dass Sie Wartungszeitpläne und Reaktionszeiten verlässlich einhalten (und sind für Sie selbst eine solide Grundlage zur Gewinnkalkulation).

Sonden automatisch installieren: Um das Onboarding neuer Kunden zu straffen, ist ein System zur automatischen Geräteerkennung und Installation von Netzwerksonden ideal, da so der Zeitaufwand für das Hinzufügen neuer Geräte in Ihrer Managementsoftware enorm sinkt.

Wartungsautomatisierung planen: Nach Einrichtung der Überwachung müssen Sie Richtlinien für die automatische Routinewartung festlegen. So ersparen Sie sich in der Onboarding-Phase den Zeitaufwand für die Systemwartung und können sich umgehend um die Supportanliegen Ihres Kunden kümmern.

Reparaturen vorausplanen: Durch die Automatisierung häufig anfallender Reparaturarbeiten halten Sie Ihre SLAs mühelos ein und können so gleich zu Anfang bei Ihren Kunden punkten.

4. Kunden beeindrucken

Ihre Kunden investieren kostbares Geld in Ihre Dienste. Wenn Sie ihnen also immer wieder zeigen können, was genau Sie für dieses Geld alles tun, so schafft das Vertrauen. „Aus den Augen, aus dem Sinn“, heißt es schließlich nicht umsonst. Mit Statusberichten können Sie Kunden wöchentlich auf den jeweils neuesten Stand der Dinge bringen.

Wie viel Ihr Kunde von allen Ihren Leistungen profitiert, können Sie ihm in vierteljährlichen, ausführlicheren Lagebesprechungen aufzeigen. Wichtig hierfür ist, dass Sie mit Ihrem RMM-System den Zeitpunkt der Berichterstellung planen und die Zahlen grafisch aufbereiten können, da Grafiken wesentlich anschaulicher sind als Tabellen und Zahlenkolonnen.

- **Übersichtsberichte** zeigen den Zustand des Netzwerks insgesamt sowie die Leistungsdaten der vorherigen Woche.
- **Sicherheitsberichte** zeigen, wie viele Bedrohungen abgewehrt wurden und dass alle Systeme geschützt sind.
- **Backup-Berichte** geben Ihren Kunden die beruhigende Gewissheit, dass ihre Daten stets sicher vor Verlust oder unbefugten Zugriffen sind.
- **Patching-Berichte** belegen, dass die von Ihnen betreuten Systeme immer aktuell sind.
- **Helpdesk-Berichte** untermauern den Wert Ihrer Supportleistungen gegenüber Budgetverantwortlichen beim Kunden.

5. Automatisch durchgeführte Arbeiten abrechnen

Wenn statt Ihrer Mitarbeiter ein technisches System die Arbeit macht, muss das noch lange nicht kostenlos passieren. Als MSP haben Sie die Wahl: alles von Hand tun oder in entsprechende Tools für die Automatisierung investieren. Tatsache ist, dass Sie durch Automatisierung von Pflege- und Reparaturarbeiten Ihre Reaktionszeiten verkürzen und schlicht besseren Service bieten. Sie bieten Ihren Kunden denselben Wert – am Ende vielleicht sogar mehr.

Automatische Ticketbearbeitung: Ihre Automatisierungsrichtlinien sollten die Abrechnung von Supporttickets nach bestimmten Zeitschlüsseln ermöglichen, etwa mit 15 Minuten pro Kleinaufgabe und entsprechend größeren Schritten für umfangreichere Tätigkeiten. Sie werden staunen, wie schnell die automatisierte Abrechnung Ihnen ein hübsches Sümmchen abrechenbarer Arbeitszeit präsentiert.

Rabatte geben: Ein durchgängig automatisiertes System macht es Ihnen leicht, bei Ihren Kunden Vertrauen zu schaffen, denn Sie können auf die automatisch erbrachten Dienste einen kleinen Nachlass gewähren. Dies ist problemlos möglich, da Sie im Zusammenhang damit ja unter Umständen kaum laufende Kosten haben. Ein einfacher und wirkungsvoller Weg, die Kundenbeziehung zu stärken!

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.

