

Datto Business Management

Das IT-Geschäft vorantreiben



datto

Autotask PSA + Datto RMM

Der Maßstab für die intelligente Bereitstellung von IT-Services

Die effiziente und effektive Bereitstellung von IT-Supportdiensten ist für den Erfolg von Managed Service Providern (MSP) von zentraler Bedeutung. Aus diesem Grund glauben wir, dass MSP heute grundsätzlich eine einheitliche Professional Services Automation (PSA) und Remote Monitoring und Management (RMM) benötigen. Die Strategie von Datto ist auf eine wirklich einheitliche Cloud-basierte Lösung ausgerichtet. Die Kombination von Autotask PSA und Datto RMM geht über die Integration hinaus - und Asset-Informationen in Echtzeit, die von Datto RMM in Autotask PSA eingehen, ermöglichen MSP ein höheres Maß an Einblick, Produktivität und Rentabilität.

Assets in Datto RMM werden in Autotask PSA mit 360-Grad-Überwachung, Warnung-zu-Ticket-Synchronisation und nahtloser Navigation zwischen den Plattformen synchronisiert. Zusätzliche Fähigkeitsebenen wurden ebenfalls eingebaut, um Effizienz, Rentabilität und die Kundenzufriedenheit zu steigern. Diese einheitliche Erfahrung liefert einen klaren Einblick in Ihre Umgebung in einer einheitlichen Übersicht, sodass Sie zuvor unvorhergesehene Probleme abwenden, bei jedem Ticket Minuten einsparen und Kundenprobleme schneller als je zuvor lösen können.

Die einheitliche Plattform von Datto eröffnet auch massive Geschäftsmöglichkeiten: Identifizieren Sie auf einfache Weise neue Umsatzmöglichkeiten, erstellen Sie schnell einen Vertrags-Compliance-Bericht, bereiten Sie Angebote an Kunden für den Austausch veralteter Hardware vor und entwerfen Sie Kampagnen zur Migration von Betriebssystemen am Ende der Nutzungsdauer.

Im Folgenden erfahren Sie, wie Autotask PSA + Datto RMM MSP eine nahtlose Service-Bereitstellungslösung bietet.



Die Kombination von Autotask PSA und Datto RMM hat unsere Service-Bereitstellung erheblich verbessert. Wir haben eine größere Sichtbarkeit, um fundierte Geschäftsentscheidungen zu treffen, Ressourcen zu verwalten und sehr viel proaktiver auf die Bedürfnisse unserer Kunden zu reagieren. Dank der umfassenden Integration können wir PSA-Tickets aus einer Vielzahl von Diensten von Drittanbietern und natürlich aus Datto RMM erstellen, wodurch wir nahtlos zwischen der Lösung von Tickets und der direkten Verbindung zum Netzwerk eines Kunden wechseln können, um Probleme schneller als je zuvor zu beheben".

Paul Burns, Chief Technology Officer
Synergi

Eine intelligente Plattform zur Verbesserung der Effizienz der Service-Bereitstellung

Die einheitliche Autotask PSA- und Datto RMM-Plattform bietet relevante Echtzeitdaten und -aktionen vor Ihren Technikern, um Tickets schneller zu durchsuchen, Front-Line Fixraten zu verbessern und Probleme schneller zu lösen.

- Jedes Asset und jedes Ticket in PSA enthält umfangreiche Echtzeitinformationen über das Asset direkt von RMM. Sofortiger Einblick und Identifizierung relevanter Lösungen aus Ihrer Wissensdatenbank beschleunigen die Fehlerbehebung und verkürzen die Behebungszeiten.
- Ein Klick vom PSA-Ticket direkt zu RMM - zum entsprechenden Gerät oder direkt zu einer Remote-Support-Sitzung - verbessert die Erfahrung der Techniker und die Reaktionszeiten.
- Alle Remote-Support-Aktivitäten werden beim Schließen der Sitzung automatisch mit dem entsprechenden PSA-Ticket synchronisiert, um die Aufzeichnung zu verbessern und den Zeitaufwand für das Schreiben von Support-Aktionen zu verringern.
- Über RMM gesammelte Tickets kommen in PSA an, das mit dem jeweiligen Asset und Endbenutzer verknüpft ist, um Technikern wertvollen Kontext und eine bessere Kundenerfahrung zu bieten.
- RMM-Überwachungswarnungen werden je nach Typ, Schweregrad und Klasse intelligent an PSA weitergeleitet, sodass sich die Techniker auf die wichtigen Probleme mit höherer Priorität konzentrieren können.
- Die intelligente Alert-to-Ticket-Engine reduziert Geräusche und entfernt Duplikate, identifiziert wiederholte und zugehörige Warnungen und aktualisiert Tickets mit Statusaktualisierungen.

Verbessern Sie das Management und die Rentabilität Ihres Unternehmens

Die einheitliche Plattform kombiniert die gerätezentrierten Daten in Datto RMM mit den Ticket-gesteuerten Informationen, Kunden- und Vertragsinformationen und den leistungsstarken Berichtsfunktionen von Autotask PSA, um einen vollständigen Überblick über Ihr Unternehmen zu erhalten.

- Verbessern Sie mit den Dashboards von Autotask PSA den Zugriff auf umfangreiche Asset- und Warninformationen für alle Mitarbeiter des Unternehmens, vom Service bis zum Vertrieb.
- Ermöglichen Sie den Mitarbeitern, durch konsolidierte Geräteanalysen und Warnaktivitäten schneller zu arbeiten, um sofort fundierte Maßnahmen zu ergreifen.
- Verbessern Sie die Rechnungsgenauigkeit durch Hinzufügen, Löschen und Ändern der Synchronisierung von Geräten.
- Reduzieren Sie Abrechnungsverluste und steigern Sie den Umsatz, indem Sie automatisch Geräte identifizieren, die in RMM unterstützt werden, jedoch nicht vertraglich geregelt und in Rechnung gestellt sind.



**Auszeichnung der CRN Annual Report Card
(ARC) 2020 für Managed Services-Software des
Jahres: RMM / PSA-Kategorien**

Datto Autotask PSA

Autotask PSA ist eine intelligente IT-Geschäftsverwaltungsplattform, die den Betrieb zentralisiert, um die geschäftskritischen Tools bereitzustellen, die für den Betrieb eines IT-Managed-Services-Geschäfts erforderlich sind. Eine einheitliche Übersicht liefert einen vollständigen Überblick über Services, interne Abläufe, Kunden und Interessenten, um die Effizienz und den Service zu verbessern. Die Workflows wurden für MSP optimiert, um die Lösung von Tickets zu beschleunigen - und datengesteuerte Entscheidungen zu treffen, um Service, Produktivität und Rentabilität zu verbessern.

Warum MSP Autotask PSA für ihren Geschäftsbetrieb wählen

Maximale Betriebszeit mit einer sicheren, Cloud-basierten Plattform

Autotask PSA ist eine 100%-ige SaaS-Anwendung, was bedeutet, dass es keine Hardware zum Testen, Warten oder Aktualisieren gibt. Autotask PSA hat eine nachgewiesene Erfolgsbilanz bei der konstanten Bereitstellung von 99,99% Betriebszeit auf Unternehmensebene. Autotask PSA bietet eine obligatorische Zwei-Faktor-Authentifizierung und Datto wird routinemäßig Penetrationstests und Infrastrukturtherkungen unterzogen und führt aktive Überwachungen von nicht autorisierten Zugriffsversuchen durch.

Zentralisierter Betrieb für gesteigerte Effizienz

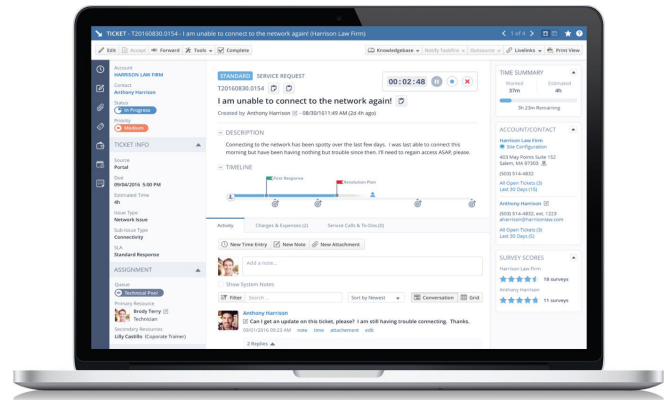
Autotask PSA ist die zentrale Anlaufstelle für jeden MSP. Die offene Plattform und API von Datto ermöglicht die Integration in mehr als 170 kritischen Anwendungen wie Lösungen für Fernüberwachung, Verwaltung und Buchhaltung, die ein MSP für seine Geschäftstätigkeit benötigt. Die einheitliche Übersicht steigert Effizienz und Produktivität auf intelligente Weise, um relevante Lösungen in der Wissensdatenbank schnell zu identifizieren, Probleme schneller zu lösen und Arbeitsabläufe für MSP zu optimieren, um bei jedem einzelnen Ticket Zeit zu sparen.

Datengesteuerte Entscheidungen

Mit Autotask PSA können MSPs schneller und einfacher mit anpassbaren Dashboards arbeiten, die auf jeden einzelnen Benutzer zugeschnitten sind und mit Widgets, die geschäftskritische Geschäftsdaten in Echtzeit anzeigen damit sie sofort verstehen, was in jedem Unternehmen passiert. MSPs können die entscheidenden Metriken verfolgen und sich in die detaillierte Berichterstattung vertiefen, die Informationen liefern, um die besten Entscheidungen für das Unternehmen zu treffen, z. B. Ticket-Backlog, Einhaltung des Service Level Agreement, die Nutzung von Ressourcen und Kundenzufriedenheit. Darüber hinaus ist eine volle Konfigurierbarkeit gegeben, damit – basierend auf dem jeweiligen Ticket oder der entsprechenden Aufgabe – nützliche Informationen hervorgehoben werden und der Nutzer die Chance hat, intelligentere, auf Daten basierende Entscheidungen zu treffen und effizienter zu arbeiten.

Nahtloses Onboarding

Datto hat Tausende von Partnern auf Autotask PSA umgestellt und verfügt über die Erfahrung und das Know-how, um den Übergang mit minimaler Unterbrechung Ihres Geschäfts erfolgreich zu steuern. Unabhängig davon, ob Sie Ihre erste PSA-Lösung implementieren oder von einem anderen PSA wechseln, Datto setzt alles daran, Sie dabei zu unterstützen, stark zu werden und stark zu bleiben. Mit Produktschulungen, einer lebendigen Online-Community von PSA-Benutzern und einem erfahrenen Implementierungsmanager, der das System basierend auf Ihren Anforderungen und Best Practices der Branche einrichtet, können Sie schnell loslegen. Nach Ihrer erfolgreichen Implementierung bieten wir fortlaufende Schulungen, professionelle Services und preisgekrönten direkten Support rund um die Uhr, um Ihren sich entwickelnden Geschäftsanforderungen gerecht zu werden.



Bringen Sie Personen, Prozesse und Daten zusammen

Service Desk

Das Ticketing-Modul ist an ITIL ausgerichtet, um zu gewährleisten, dass die Techniker die Ziele ihres Service Level Agreement (SLA) erreichen. Das Ticket ist dabei ein einfaches Aufzeichnungssystem für alle Support-Probleme, Service-Anfragen, Vorfälle und E-Mails. MSPs können benutzerdefinierte Ticket-Schnittstellen einrichten, die als Ticketkategorien bezeichnet werden und Ticket-Informationen anzeigen, die für einen bestimmten Arbeitsablauf oder eine bestimmte Phase im Ticket-Lifecycle von entscheidender Bedeutung sind. Die intelligente PSA-Plattform identifiziert automatisch relevante Lösungen aus Ihrer Wissensdatenbank und schlägt Tags für eingehende Tickets vor. Techniker profitieren außerdem von einer visuellen Ticket-Zeitleiste, die die SLA darstellt, einer Ticket-Checkliste, um Schritte vorzugeben und die Standardisierung sicherzustellen, sowie ein Ticket-Überblick, in dem sich zusätzliche Informationen über das Konto oder das Gerät befinden, die möglicherweise dazu beitragen, dass die Tickets noch schneller geschlossen werden können.

Projektmanagement

Die Aufgaben-Benutzeroberfläche von Autotask PSA stellt sicher, dass Projekte pünktlich, im Rahmen des Budgets und gemäß den Spezifikationen eingehen, mit Kategorien, Vorgänger-Nachfolger-Zeitplänen, Checklisten und Übersichts-Widgets. Das Projektmanagementmodul automatisiert Projektabläufe, sodass Ziele aufgrund besserer Transparenz der Ereignisverfolgung sicherer erreicht werden. Dabei haben die Nutzer die Möglichkeit, sich über die integrierte E-Mail-Funktion mit ihren Kollegen zu vernetzen und die richtigen Leute mit den richtigen Aufgaben zu betrauen. Außerdem können die MSP Meilensteine für die Rechnungsstellung einhalten, die Profitabilität eines Projekts bewerten und jene Faktoren kontrollieren, die Auswirkungen auf die Kosten und die Effizienz haben.

Account Management

Mit dem Autotask Customer Relationship Manager (CRM)-Modul können Benutzer ihre Vertriebspipeline verwalten, indem sie Chancen erstellen und verfolgen. Jeder Chance können dabei verschiedene Angebote zugewiesen werden, darunter bestimmte Produkte oder Dienstleistungen. Wenn die Chance zu einem Auftrag geworden ist, können Workflow-Regeln vordefinierte automatisierte Prozesse ausführen, beispielsweise die Installation des angebotenen Produkts auf den Konfigurationsobjekten eines Kunden. Verschiedene Unternehmenstypen versetzen MSP darüber hinaus in die Lage, in ihren Datenbanken zwischen verschiedenen Kunden, Leads, Interessenten, Anbietern und Partnern zu unterscheiden. Außerdem bieten die Konto-Dashboards einen schnellen Echtzeit-Überblick auf den Zustand der einzelnen Konten, was sich bei den vierteljährlichen Gesprächen zur Geschäftsentwicklung als praktisch erweisen kann.

Zeit und Abrechnung

Mit Autotask PSA können MSP die Zeit verfolgen, die Mitarbeiter für die Abrechnung von Jobs aufwenden. Benutzer können die Kundenkontaktzeit direkt im Ticket oder in der ihnen zugewiesenen Aufgabe erfassen und die Zeiteinträge werden automatisch in ihrer Arbeitszeittabelle angezeigt. Autotask PSA behält die Tage im Blick, an denen das Geschäft geschlossen ist und übernimmt die Verwaltung von Leistungen für Arbeitsausfallzeiten der Mitarbeiter (Urlaub, Krankheit, etc.). Die Zeiterfassung von Autotask erstellt eine umfassende Dokumentation der berechenbaren und nicht berechenbaren Mitarbeiterzeit. Außerdem können die Benutzer Rechnungselemente mit nur einem Klick direkt über ein Widget genehmigen und buchen. Sobald sie gebucht wurden, lassen sich die Elemente auf verschiedenen, individuell anpassbaren Wegen in Rechnung stellen.

Verträge

Die Autotask-Verträge sind optionale Abrechnungsvereinbarungen, die Flexibilität bei der Festlegung der Stundenlöhne und der Abrechnungsarten sowie der Verwaltung von Anzahlungen für Dienstleistungen ermöglichen. Mit Autotask PSA können MSPs eine Vielzahl unterschiedlicher Vertragsarten, Vertragsbedingungen und Zahlungsoptionen verwalten und so die Compliance im Blick behalten, die Servicequalität gewährleisten und den Zeitaufwand für die Rechnungsstellung von Stunden auf Minuten reduzieren. Zu den Optionen gehören Zeit und Materialien, Festpreis, Blockstunde, Ticket, Vorschuss und wiederkehrende Dienstleistungen.

Dokumentenmanager

Der Dokumentenmanager von Autotask PSA verbessert die Effizienz, indem er schnellen und einfachen Zugriff auf standardisierte Dokumentationen bietet, sodass die Techniker mehr Zeit mit der Lösung von Problemen verbringen. Der Dokumentenmanager verbessert auch die Produktivität, indem er einen Überblick zu Prozessen / Verfahren pro Client gibt und den MSP ermöglicht, Standardverfahren, Wissensdatenbank-Artikel und Support-Handbücher schnell zu entwickeln, auf die leicht verwiesen werden kann.

Mitarbeiter-Management

Verwalten Sie die Sicherheitsstufen, die Ausfallzeiten, die Arbeitsgruppen und den Dispatch-Kalender, damit das gesamte Team organisiert und aufgabenorientiert bleibt. Lassen Sie sich alle Kalenderelemente anzeigen, wie Service-Anrufe, anstehende Aufgaben und Termine, richten Sie einen Zielwert für die Anzahl der abrechenbaren Stunden pro Woche ein und überprüfen Sie Ihre Leistung, verwalten Sie Arbeitsgruppen und behalten Sie Fähigkeiten, Bildungsabschlüsse und Bescheinigungen Ihrer Mitarbeiter im Blick. Der Dispatcher Workshop ermöglicht dank seiner Drag-and-Drop-Funktion darüber hinaus eine sehr effiziente und zielgerichtete Planung.

Automatisierung der Leistungserbringung

Legen Sie Anlässe fest, die eine Tätigkeit automatisieren, aktualisieren Sie Ihre Daten oder senden Sie über die Workflow Rule Engine von Autotask Mitteilungen, um die Automatisierung über die gesamte Plattform hinweg zu fördern. Lassen Sie Einheiten automatisch aktualisieren, ergreifen Sie Maßnahmen und benachrichtigen Sie Kunden. Verwenden Sie die Checklisten des Tickets, um Schritte vorzugeben, Prozesse zu standardisieren und die Eigenverantwortung zu fördern. Workflow-Regeln gewährleisten, dass die Techniker zum richtigen Zeitpunkt an den richtigen Aufgaben arbeiten. Damit nichts in Vergessenheit gerät und jeder auf dem Laufenden bleibt.

Berichte

Autotask PSA bietet eine Vielzahl von Berichtsfunktionen. Dashboards und Widgets geben einen Echtzeit-Überblick über die Geschäftskennzahlen und eröffnen die Möglichkeit, mit einem einzigen Klick aktiv zu werden. Die anpassbare Report-Engine LiveReports ist ein leistungsstarkes, benutzerfreundliches Tool, mit dem autorisierte Benutzer vorgefertigte Berichte kopieren und bearbeiten oder auch neue Berichte erstellen können. Über das Report Data Warehouse können Benutzer auf die Autotask-PSA-Daten des Unternehmens zugreifen, um sie in einem anderen Tool zur Berichterstellung zu verwenden. In den Performance Analytics-Arbeitsmappen finden sich darüber hinaus Berichte, anhand derer man die Geschäftsleistung über Zeiträume hinweg verfolgen, Trends erkennen, die Ursache und Wirkung dieser Varianten erkunden kann und das daraus Gelernte anwenden, um die zukünftige Leistung zu verbessern.

Inventar und Einkauf

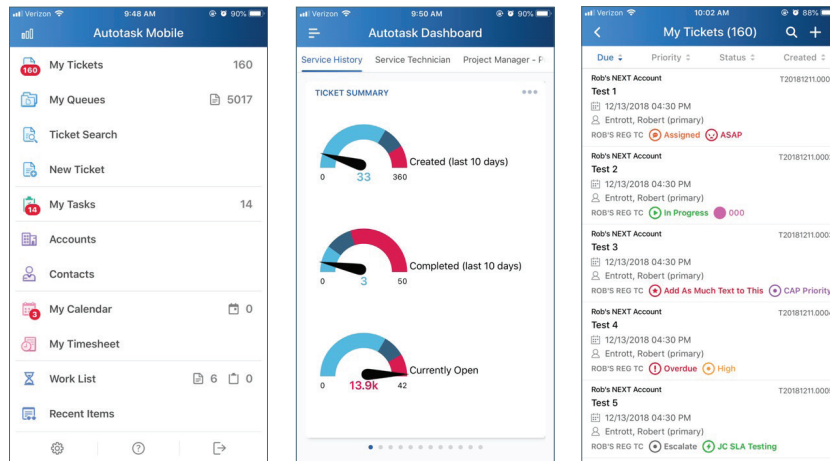
Autotask Inventory entwickelt den gesamten Workflow, vom Einkauf bis hin zur Installation am Sitz des Kunden. Erstellen und verwalten Sie das Inventar an verschiedenen Standorten, prüfen Sie die Verfügbarkeit und reservieren oder kommissionieren Sie Warenbestände, generieren und verwalten Sie Bestellungen und vieles mehr. Die Aktivierung des Bausteins „Procurement“ vereinfacht die Beschaffung, die Annahme und die Lieferung von Artikeln und erstellt einen Arbeitsablauf, der den Vertrieb und die finale Lieferung der Artikel aufeinander abstimmt.

Integrationen

Autotask PSA arbeitet mit mehr als 170 vertrauenswürdigen Anbietern zusammen, wodurch Integrationen mit RMM, CRM, der Buchhaltung, E-Mail-Schutzfunktionen, Managed Print, Business Continuity und Cloud-Storage-Lösungen möglich werden. Diese Integrationen wurden entwickelt, um Arbeitsabläufe zu vereinfachen - von der Kundenakquise und -verwaltung bis hin zur Servicebereitstellung, Lösung und Abrechnung. Autotask PSA verfügt außerdem über eine vollständige REST- und SOAP-API, die Entwicklern das Erstellen von Integrationen in Autotask PSA erleichtert und die Geschwindigkeit erhöht, mit der integrierte Lösungen von Drittanbietern für MSP verfügbar werden. Eine vollständige Liste der Autotask PSA-Integrationen finden Sie unter www.datto.com/integrations

LiveMobile-App

MSPs brauchen Flexibilität, um die Wünsche der Kunden auch dann zu managen und Arbeiten zu erledigen, wenn sie nicht an ihrem Schreibtisch sitzen. Autotask LiveMobile ermöglicht es den Mitarbeitern, von unterwegs auf die anstehende Arbeit zuzugreifen. Techniker können sich am Morgen gleich als erstes einloggen und überprüfen, ob über Nacht Warnungen eingegangen sind. Projektmanager können den Status von Projekten und Aufgaben einsehen. Vertriebsmanager können auf ihre Vertriebsdashboards zugreifen und die Liste der Chancen ausloten. CEOs können den Finger am Puls des Unternehmens halten – komfortabel von ihrem Smartphone aus.

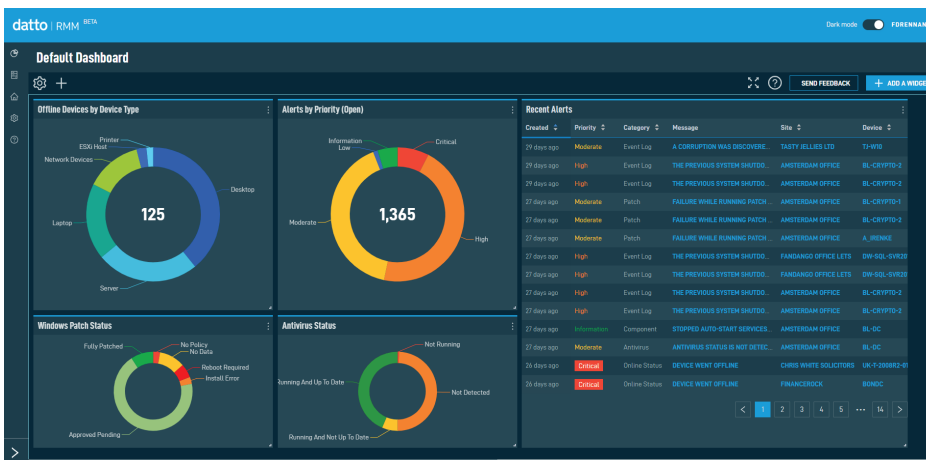


Wenn Sie mehr über Datto Autotask PSA erfahren möchten, besuchen Sie die Seite www.datto.com/business-management/autotask-psa.

Datto Remote Monitoring und Management (RMM)

Die perfekte Ausgewogenheit von leistungsstarken Funktionen und Benutzerfreundlichkeit und der Aufbau auf einer sicheren, skalierbaren Cloud-Architektur von Anfang an machen Datto RMM zu der perfekten Plattform für Tausende von Managed Service Provider (MSP), die den betrieblichen Aufwand für die Bereitstellung von Managed Services reduzieren möchten und gleichzeitig ihre Kunden vor Ausfallzeiten schützen.

Als intuitive, leistungsstarke und kostengünstige Cloud-Plattform unterstützt Datto RMM MSP bei der Verwaltung der Komplexität, Kosten und Risiken, die mit der Unterstützung jedes Geräts verbunden sind, für das sie einen Vertrag abgeschlossen haben - ob vor Ort oder Cloud-gehostet, von Server bis zum Netzwerkgerät und allem, was dazwischen liegt. Unabhängig davon, ob Sie einen einzelnen Endpunkt oder 100.000 Endpunkte verwalten, Datto RMM hilft MSP dabei, ihre unterstützte Umgebung sicher, gepatcht, stabil und funktionsfähig zu halten.



RMM der nächsten Generation für den modernen MSP

Echte Cloud RMM - Sicher, skalierbar und immer aktiv

Als echte SaaS-Plattform ist Datto RMM von überall zugänglich und ermöglicht es MSP, sich auf die Verwaltung ihrer Kunden zu konzentrieren - nicht auf ihre RMM-Plattform. Die verbesserte Sicherheitslage der Plattform mit obligatorischer Zwei-Faktor-Authentifizierung, routinemäßigen Penetrationstests und Infrastrukturmaintenance sowie aktiver Überwachung auf nicht autorisierte Zugriffsversuche trägt dazu bei, die nachgewiesene Erfolgsbilanz von 99,99% Verfügbarkeit aufrechtzuerhalten. Und da es sich um eine echte skalierbare, Cloud-basierte Plattform handelt, gibt es für die Anzahl der Geräte, die Sie unterstützen können, keine Obergrenze.

Intuitiv und benutzerfreundlich - Einfaches Onboarding, einfache Einführung

Selbst mit einem derart breiten und leistungsstarken Funktionsumfang ist Datto RMM mit vorkonfigurierter Funktionalität, einer intuitiven Benutzererfahrung und einer modernen Benutzeroberfläche einfach einzurichten, bereitzustellen und zu verwenden. Datto hat Tausende von MSP in Datto RMM integriert und verfügt über die Erfahrung und das Know-how, um Sie bei jedem Schritt des Onboarding-Prozesses zu unterstützen, unabhängig davon, ob Sie RMM noch nicht kennen oder von einer vorhandenen RMM-Plattform migrieren. Integrierte Assistenten vereinfachen den Implementierungsprozess, indem



sie kontextbezogene Produktdurchführungen bereitstellen, wichtige Funktionen automatisch konfigurieren und Ihren Technikern umfassende Schulungen am Arbeitsplatz bieten.

Darüber hinaus bietet Datto eine Reihe zugänglicher Ressourcen an, mit denen Ihr Team die Plattform vollständig nutzen kann. Von Datto Academy-Zertifizierungen, über die kontinuierliche Weiterbildung und Schulung bis zu dem preisgekrönten direkten bis technischen Support von Datto rund um die Uhr, engagiert Datto sich dafür, dass Sie von Anfang an stark sind und stark bleiben.

Das rasante Tempo von Innovationen

Die monatlichen Release-Zyklen von Datto RMM bringen ständige Verbesserungen und Innovationen mit zukunftsorientierten Funktionen, mit denen MSP die IT-Umgebungen von heute unterstützen und sich auf die von morgen vorbereiten können.

Bringen Sie Effizienz und Automatisierung in Ihre Servicebereitstellung

Datto RMM bietet alle Funktionsfunktionalitäten für MSP in einer vollständig integrierten SaaS-Plattform:

- **Ermittlung und Asset Management:** Echtzeit-Sichtbarkeit aller unter Vertrag stehenden Assets - wo sie sich befinden, Status, Zustand und Konformität.
- **Überwachung:** Mit Echtzeit-Benachrichtigungen über Warnungen und automatisierten Antworten sind sie stets über jedes Gerät informiert und können Ausfallzeiten reduzieren.
- **Management:** Halten Sie Geräte sicher, gepatcht und optimiert durch proaktives, zentrales, richtlinienbasiertes Gerätemanagement, das eine Automatisierung in großem Maßstab ermöglicht.
- **Remote-Support:** Sicherer, schneller Fernzugriff auf jedes Gerät von jedem Ort aus mit einer Reihe leistungsstarker Fernunterstützungs- und Bildschirmfreigabetools.
- **Berichterstattung:** Zeigen Sie den Wert, den Sie Ihren Kunden bieten, mit planmäßiger Berichterstattung, die Einblicke in Geräte, Kundenzufriedenheit und Aktivitäten bieten.

Darüber hinaus umfasst Datto RMM Branding, vorgefertigte Überwachungsrichtlinien und -skripte, Zugriffsrechte von Drittanbietern, umfassende Integrationen in andere wichtige Plattformen wie PSA-Tools, Antivirenprogramme, Garantien und Dokumentationsmanagement, um die ideale Mischung aus Funktionen, Benutzerfreundlichkeit, Sicherheit und Leistung bereitzustellen.

Flexibles, automatisiertes Patch-Management

Mit Datto RMM können MSP ein effizientes, effektives richtlinienbasiertes Patch-Management für Microsoft und Software von Drittanbietern bereitstellen. Dies ist ein wichtiger Dienst, um die Sicherheit zu maximieren und Ausfallzeiten zu minimieren. Darüber hinaus werden wichtige Compliance-Informationen für Kunden bereitgestellt, indem die Berichterstattung über den Patch-Status und die Compliance automatisiert wird.

Automatisierung und Scripting

Unabhängig davon, ob Sie gerade erst mit RMM beginnen oder ein ausgereifter MSP sind, der Zehntausende von Geräten unterstützt, bietet Datto RMM eine breite Palette leistungsstarker Automatisierungsfunktionen, die einfach einzurichten und zu verwalten sind. Dank der dynamischen Geräte-Targeting-Funktionalität in Verbindung mit einer flexiblen Scripting-Engine können Sie die Servicebereitstellung mit skalierbarer Automatisierung optimieren. Außerdem bietet der Datto RMM ComStore Hunderte von kostenlosen, vorgefertigten Skripten und Automatisierungsrichtlinien, um Ihren technischen Support zu optimieren.

Echtzeit-Monitoring

Datto RMM überwacht alle Ihre Geräte in Echtzeit - Server, VMs, ESXi, PCs, Laptops, Netzwerkgeräte - und informiert Sie augenblicklich über aktuelle Probleme und zeigt potenzielle Probleme an. Leistungsstarke automatische Reaktionen auf Warnungen lösen Probleme automatisch oder vereinfachen die Fehlerbehebung, indem sie den Technikern nützliche Diagnoseinformationen zur Verfügung stellen. Der ComStore wird mit Dutzenden von Best-Practice-Überwachungskomponenten geliefert, um die Komplexität der Überwachung der komplexen IT-Umgebungen von heute zu verringern.

Schneller Remote-Support

Wenn Geräte von einem Techniker persönlich unterstützt werden müssen, können Ihre Techniker mit Datto RMM schnell und sicher eine Verbindung zu jedem Gerät herstellen, unabhängig vom Standort. Unsere Remote-Support-Tools ermöglichen eine effiziente Fehlerbehebung und Unterstützung, ohne den Endbenutzer zu unterbrechen. Sollte eine Bildschirmfreigabe erforderlich sein, verfügt Datto RMM über eine eigene schnelle, effektive HTML5-basierte Fernbedienung, die in die Plattform integriert ist, sodass Ihre Techniker auf jedes unterstützte Gerät zugreifen können.

Flexibles Reporting und Dashboards

Die Fähigkeit, Kunden effektiv über Leistung, Gesundheit und Sicherheit Bericht zu erstatten, ist für MSP von entscheidender Bedeutung. Datto RMM verfügt über moderne, konfigurierbare Dashboards, die Einblicke und Verständnis bieten, sowie Berichterstattungsfunktionen, mit denen Kundenberichte zu kritischen Metriken, Aktivitäten und Status erstellt werden können. Eine robuste, zugängliche REST-API bietet weitere Berichterstellungsoptionen.

Integrationen und Offenes Ökosystem

Datto RMM und Autotask PSA sind eine einheitliche Plattform. Dies bedeutet synchronisierte Assets, vollständige bidirektionale Synchronisierung von Warnungen mit Tickets, integrierte Daten und Berichterstellung sowie die Integration in Datto BCDR und Datto Networking. Unser Engagement für ein offenes Ökosystem sorgt jedoch für eine sofort einsatzbereite Integration mit einer breiten Palette von MSP-zentrierten Lösungen. Die leistungsstarke API ermöglicht MSP auch, Datto RMM in ihre anderen wichtigen Geschäftssysteme zu integrieren, wodurch Geschäftsprozesse und Datenaustausch weiter optimiert werden.

Unterstützte Plattformen

Datto RMM läuft auf Windows-, Linux-, MacOS-, VMWare- und SNMP-Geräten.

Wenn Sie mehr über Datto RMM und die gesamte Lösungssuite von Datto erfahren möchten, werfen Sie einen Blick auf die Seite <https://www.datto.com/business-management/datto-rmm>

Wie ein MSP aus St. Louis seine Einnahmen verdoppeln konnte – dank Autotask PSA und Datto RMM

Die Miller Group, ein Managed Service Provider (MSP) aus St. Louis, Missouri, begann als Software-Schulungs- und Softwareentwicklungsunternehmen. Sehr schnell allerdings wurde klar, dass die Mehrzahl der Kunden eher Computer-Supportdienstleistungen brauchte. So begann das Unternehmen, Supportdienste für ganze Netzwerke anzubieten und neue Mitarbeiter einzustellen. Sie stellten nach dem Y2K-Problem mehrere Techniker ein und boten fast ausschließlich Breakfix-Services an. Im Jahre 2013, stellte die Miller Group ihre Tätigkeit langsam auf Managed Services um, stieß dabei aber auf so zahlreiche Schwierigkeiten, dass dies zu Unsicherheit bei der Frage führte, wie man in diesem neuen Geschäftszweig weiter würde wachsen können.

Die Miller Group verwendete eine selbst entwickelte Microsoft Access-Datenbank, um Zeitangaben zu verwalten. Zur Speicherung von Unternehmenspasswörtern wurden Tabellen verwendet, Kundendaten landeten in öffentlichen Ordnern und gemeinsam genutzten Laufwerken und die Fernwartung erfolgte über das Tool eines Drittanbieters. Die vorhandenen Systeme erwiesen sich als Hindernis für das Wachstum, und so wurde beschlossen, den Geschäftsbetrieb auf ein PSA-Tool (Professional Services Automation) umzustellen. Zu diesem Zeitpunkt entdeckten sie Autotask PSA. 2016 analysierte das Unternehmen den RMM-Markt und entschied sich schließlich, sein bestehendes RMM-Tool auf Datto RMM zu migrieren.

Heute hat die Kombination aus Autotask PSA und Datto RMM dazu beigetragen, dass die Miller Group die Größe des Unternehmens verdoppeln konnte, ohne neue Techniker einstellen zu müssen. „Unsere Techniker waren wirklich gut, aber wir hatten keine Standards. Wir erledigten viele Arbeiten, die wir nicht in Rechnung stellen konnten, und es gab keine Überprüfungen und Bilanzen. Es entstand der Eindruck, dass wir sehr hart arbeiteten, um gerade eben unsere Kosten zu decken“, sagt Joe Svoboda, CEO der Miller Group.

Mit Autotask PSA und Datto RMM zusammen befinden sich alle Daten an einem Ort. Jeder Mitarbeiter des Unternehmens verwendet sein eigenes, individuell gestaltetes Dashboard und entwickelt in Echtzeit ein Verständnis dafür, was vor sich geht. Svoboda sagte: „Früher war es wirklich schwierig, irgendeine Zugkraft zu entwickeln, ohne wirklich Einblick in die Vorgänge zu haben. Jetzt kann jeder von uns jederzeit auf Live-Daten zugreifen, und wir wissen genau, was in unserem Unternehmen geschieht. So können wir schnelle Entscheidungen treffen, die auf den tatsächlichen Daten basieren.“

„Der wichtigste Punkt war der Service Desk– er ist es, der das Geschäft hier am Laufen hält. Im Durchschnitt bekommen wir pro Tag hundert Tickets, und die Tatsache, dass wir PSA und RMM kombiniert haben bedeutet, dass wir nicht immer zwischen den Tools hin und her wechseln müssen, um ein Ticket anzusehen, dann im anderen System die Fernwartung vorzunehmen und anschließend wieder zum ersten zurückzukehren, um die Zeiten nachzuvollziehen. Das sorgt bei jedem einzelnen Ticket für eine Zeitersparnis von einigen Minuten. Da kommt eine ganze Menge zusammen“.

Die umfassende, auf Datenbankebene erfolgende Integration von Autotask PSA und Datto RMM ermöglicht schon direkt im PSA-Ticket eine facettenreiche Angabe von Asset-Daten. Der Zugang zu diesen Informationen ist für die Miller Group ausgesprochen wichtig, denn das Ticket ist das erste Dokument, das sich ein Techniker ansieht, bevor er mit der Arbeit beginnt. Mit diesem System kann er auf die gesamte Gerätehistorie zugreifen und alle Details sehen, die er benötigt, um die Arbeiten auszuführen. „Wir können die fünf vorherigen Tickets eines Assets oder die letzten 5 Tickets dieses Unternehmens aufrufen, den Speicherauszug der derzeitigen Aktivität betrachten und das Gerät dann sofort und direkt über das PSA-Ticket fernwarten“, sagte Svoboda.

Für die Miller Group entspricht diese leistungsstarke Automatisierung, die durch die nahtlose Integration dieser zwei so grundlegenden Geschäftslösungen gegeben ist, einer Vollzeitstelle im Unternehmen. „Es automatisiert Workflows, weist Checklisten zu, testet die Arbeit und weist sie den richtigen Personen zu - es ist wirklich unglaublich leistungsstark“, sagte Svoboda. Mit all dieser zusätzlichen Effizienzsteigerungen konnte die Miller Group wachsen und neue Positionen im Unternehmen schaffen. So gibt es nun einen CFO, einen Projektmanager, einen Marketingdirektor und einen Business Development Manager – und sie alle haben dazu beigetragen, dem Unternehmen im Hinblick auf seine Größe und seiner Bewertung zu einem Aufschwung zu verhelfen.



„Wenn ich zurückblicke, dann denke ich, dass ich am Anfang nicht anders gehandelt hätte, als ich es getan habe. Aber jetzt, wo Autotask und Datto RMM so viele Aufgaben übernommen haben, haben sich diese beiden Systeme zu eben jener spartenspezifischen Anwendung entwickelt, ohne die wir verloren wären.“



Joe Svoboda, CEO
Miller Group

datto

Hauptsitz des Unternehmens

Datto, Inc.
101 Merritt 7
Norwalk, CT 06851
USA
partners@datto.com
www.datto.com
888.294.6312

Weltweite Standorte

USA: 888.294.6312
Kanada: 877.811.0577
EMEA: +44 (0) 118 402 9606
Australien: +61 (02) 9696 8190
Singapur: +65-31586291

©2020 Datto, Inc. Alle Rechte
vorbehalten.
Gültig ab 05. Oktober 2020