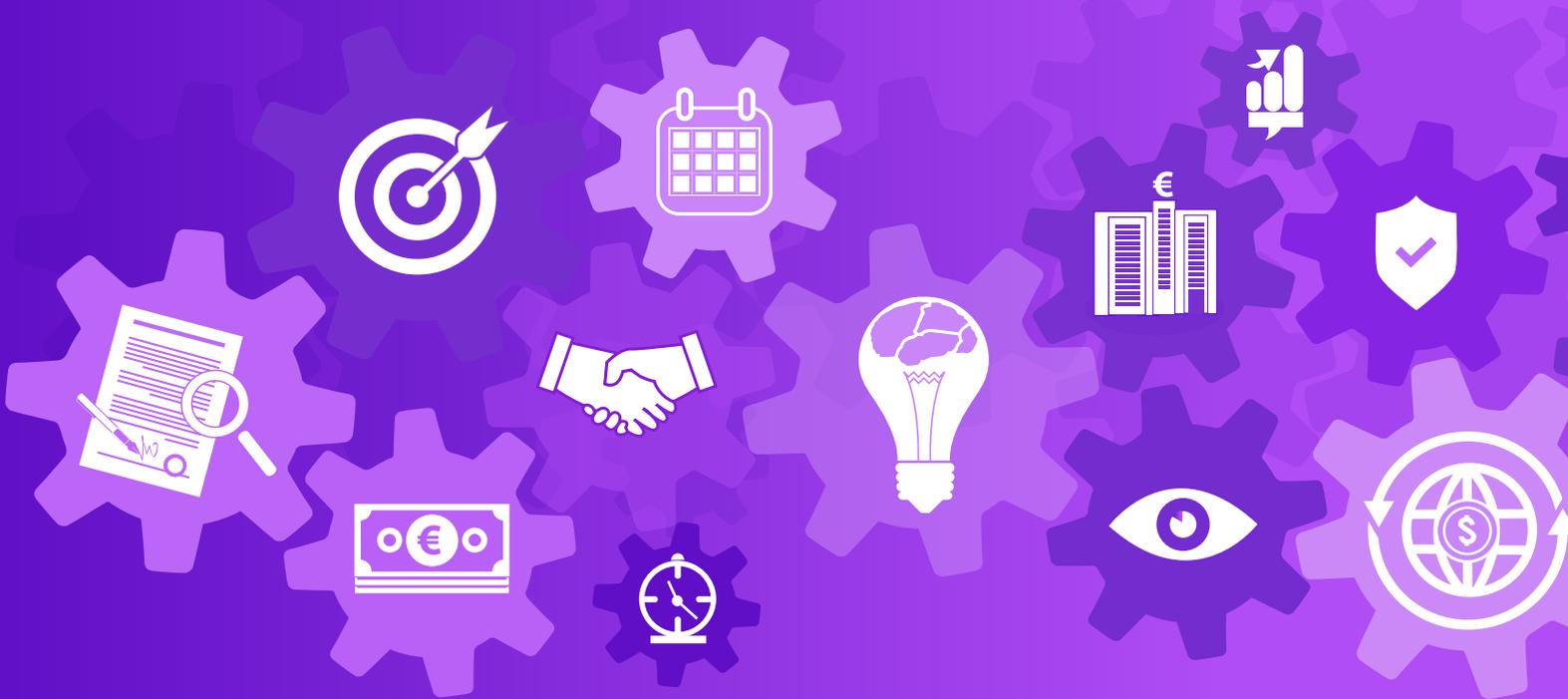


Der Umstieg auf Managed Services mit N-able

Whitepaper

Inhalt

Einleitung	3
1. Wie starte ich?	4
2. Wie gewinne ich Kunden?	5
3. Wie passe ich mein Unternehmen an?	6
4. Managed Services mit N-able	7



Einleitung

Als Anbieter von klassischen Break/Fix-Services dürfte Ihnen die folgende Situation bekannt sein: Ein Kunde ruft Sie an, weil an seiner IT-Infrastruktur etwas nicht funktioniert. Sie fahren hin und beheben das Problem. Dieses Modell hat zwei entscheidende Nachteile: Erstens ist es schlecht planbar, da Sie nicht wissen, wann bei Ihrem Kunden ein Problem auftritt. Sie sind in Ihrem Handeln von der Funktionsfähigkeit der Kunden-IT abhängig und können oft nur reagieren. Zweitens kontaktiert Sie Ihr Kunde in einer Situation, in der entweder ein Fehler aufgetreten ist oder etwas nicht funktioniert und er entsprechend gereizt und angespannt ist – wenig konstruktive Kundengespräche sind in der Regel der Fall.

Managed Services bedeutet Planungssicherheit für beide Seiten.

Hier liegen die großen Vorteile von Managed Services: Als MSP übernehmen Sie die Verantwortung für die Infrastruktur Ihres Kunden und führen Wartungen, Patches etc. selbstständig durch. Im Gegenzug zahlt Ihr Kunde Ihnen eine monatliche Servicegebühr. Für Sie bedeutet das: regelmäßige Einnahmen und größere Planungssicherheit. Ihr Kunde wiederum freut sich über geringere Ausfallzeiten und ist vor bösen Überraschungen gefeit, da er keine unerwarteten und hohen Ausgaben mehr fürchten muss.

Den Umstieg auf Managed Services sollten Sie sorgfältig planen. Denn letztlich handelt es sich hierbei um die Umstellung Ihres Geschäftsmodells, die große – positive – Auswirkungen auf Ihre Kundenbeziehungen und Ihren Unternehmenserfolg haben wird. In diesem Whitepaper geben wir daher Tipps, wie dies gelingt.

1. Wie starte ich?

Machen Sie sich vorab klar, welche Veränderungen mit einem Umstieg auf Managed Services verbunden sind: Sie stellen Dienstleistungspakete zusammen und bepreisen sie entsprechend. Sie schulen Mitarbeiter. Sie prüfen Ihren Softwarebestand und erweitern ihn oder passen ihn gegebenenfalls an. Und natürlich verkaufen Sie das neue Dienstleistungspaket auch an Ihre Kunden. Wenn Sie unsicher sind, schauen Sie sich an, welche Servicepakete andere IT-Dienstleister auf ihrer Website anbieten. So gewinnen Sie einen ersten Eindruck und können womöglich schon Inspirationen für Ihr eigenes Angebot sammeln. Natürlich unterstützen wir Sie bei EBERTLANG auch gerne in dieser Phase, bieten eine entsprechende Beratung an und helfen Ihnen damit, einen leichten Einstieg zu finden.

Stellen Sie im nächsten Schritt Ihr Servicepaket zusammen. Welche Dienstleistungen sollen darin enthalten sein? Hier können Sie auf zwei Arten vorgehen: Entweder Sie legen fest, was in Ihrem Serviceangebot enthalten sein soll und beschaffen die fehlenden Ressourcen. Oder Sie schauen, welche Ressourcen Sie bereits besitzen und stellen darauf basierend ein Dienstleistungspaket zusammen. Mögliche Pakete könnten zum Beispiel sein: Managed Security, Managed Backup, Cloud Monitoring und Management.

Mit einer RMM-Lösung lassen sich IT-Umgebungen effizient verwalten.

Bevor Sie sich nun um den Preis kümmern, werfen Sie noch einen Blick auf Ihr aktuelles Toolkit. Der Schlüssel zu Managed Services ist, nicht mehr für jede Kleinigkeit zum Kunden fahren zu müssen, sondern wiederkehrende Aufgaben zu planen und automatisiert ausführen zu lassen. Neben einem Fernwartungstool sollten Sie hierzu eine Remote Monitoring- und Management-Lösung (RMM) einsetzen, mit der Sie Ihre Kunden-IT nicht nur überwachen, sondern auch effizient verwalten können.



Die Bestimmung des richtigen Preises ist maßgeblich für Ihren Erfolg. Letztendlich geht es darum, herauszufinden, wie viel Sie eine Stunde Service kosten wird. **Um Ihnen die Arbeit zu erleichtern, haben wir eine [Kalkulationstabelle](#) zusammengestellt, die Sie für Ihre Berechnungen nutzen können.**

Zum Schluss noch ein Wort zum Onboarding: Ein gelungener Onboarding-Prozess gibt Ihren Kunden ein gutes Gefühl für die weitere Zusammenarbeit. In [diesem Dokument](#) finden Sie daher einige Best Practices, damit das Onboarding bestmöglich gelingt.



Zusammenfassend: Mit einer durchdachten Planung, die Service-Komponenten, benötigte Ressourcen und den richtigen Preis berücksichtigt, gelingt Ihnen ein gut geplanter, durchdachter und erfolgreicher Einstieg ins Managed Services-Geschäft.

2. Wie gewinne ich Kunden?

Berücksichtigen Sie die individuellen Kundenbedürfnisse.

Wenn Ihr Serviceangebot steht und Sie die nötigen Tools beschafft haben, gilt es im nächsten Schritt, die Leistungen an Ihre Kunden zu verkaufen. Der Weg zum Erfolg ist dabei ein Angebot, das auf die jeweiligen Bedürfnisse zugeschnitten ist. Nicht jeder Ihrer Kunden wird sofort von Managed Services begeistert sein. Es wäre auch falsch, einem Kunden das Komplettpaket “aufdrücken” zu wollen, wenn er dies explizit nicht möchte.

Stimmen Sie Ihr Angebot daher auf die Wünsche des Kunden ab und erinnern Sie ihn von Zeit zu Zeit an die Vorteile einer Rundumbetreuung. [Dieses E-Book](#) zeigt Ihnen, wie Sie Managed Services gezielt an den Mann bringen.

Um mit Ihrem Serviceangebot auch neue Kunden anzusprechen, legen Sie zunächst Ihre Zielgruppe fest. Über welche Marketing-Kanäle können Sie diese am besten erreichen? Google Ads? Fachmessen? E-Mail-Kampagnen? Probieren Sie verschiedene Kanäle aus und analysieren Sie im Anschluss, welche Maßnahmen das beste Kosten/Nutzen-Verhältnis hatten.

Darüber hinaus verändert sich durch Managed Services auch Ihre Positionierung: Sie sind nicht mehr Anlaufstelle für IT-Probleme, sondern überwachen und betreuen komplette Infrastrukturen. Kommunizieren Sie das gegenüber Ihren Kunden und vergessen Sie nicht, Ihre Website entsprechend anzupassen.



Zusammenfassend: Schneiden Sie Ihr Dienstleistungspaket auf die Bedürfnisse des Kunden zu und positionieren Sie sich für Ihre Zielgruppe als Anbieter von IT-Services.

3. Wie passe ich mein Unternehmen an?

Neben Ihren Kunden bereiten Sie natürlich auch Ihre Mitarbeiter auf den Umstieg vor. Das ist umso wichtiger, da sie es ja sind, die Managed Services später verkaufen sollen. Sie informieren daher Ihre Mitarbeiter rechtzeitig über die bevorstehenden Änderungen. Erklären Sie ihnen, dass Managed Services ihren Arbeitsalltag stressfreier machen: Lästige Routineaufgaben lassen sich automatisieren und müssen nicht mehr manuell durchgeführt werden. Auftretende Probleme lassen sich meist schon im Vorfeld lösen und gelangen nicht mehr zum Kunden, wodurch dieser zufriedener wird. Stellen Sie die Vorteile eines monatlichen Serviceangebots in den Vordergrund und bieten Sie die Chance, Rückfragen zu stellen.

Schulen Sie Mitarbeiter, um Managed Services im Unternehmen zu etablieren.

Über dieses reine Informieren hinaus bieten Sie auch Schulungen für Ihre Mitarbeiter an. Denken Sie daran: Sie verkaufen eine neue Dienstleistung, die nach einer anderen Logik funktioniert. Ihre Mitarbeiter können nun schon im Vorfeld aktiv werden – Probleme werden meist gar nicht erst auftreten. Je nachdem, wie erfahren Ihre Belegschaft im Umgang mit Managed Services ist, kann es sogar hilfreich sein, zusätzliches Personal mit MSP-Vorerfahrung einzustellen.

Zuletzt passen Sie noch die internen Prozesse in Ihrem Unternehmen an. Das Stichwort lautet hier: IT-Automatisierung. Managed Services lassen sich am effektivsten und einfachsten mithilfe einer RMM-Lösung umsetzen. Außerdem bietet Ihnen ein solches Tool die Möglichkeit, Ihren Kunden genau zu zeigen, welche Leistungen sie für ihr Geld bekommen haben. Mehr zu IT-Automatisierung erfahren Sie im E-Book "[5 Prinzipien erfolgreicher MSP](#)".



Zusammenfassend: Sie setzen den Wandel zum Managed Service Provider zuerst intern durch, indem Sie Mitarbeiter schulen und IT-Prozesse automatisieren.



4. Managed Services mit N-able

N-able ermöglicht einen schnellen, leichten Einstieg in Managed Services.

N-able (vormals SolarWinds MSP) ist ein erfahrener Anbieter von MSP-Produkten mit Sitz in Kanada. Die renommierte, leicht zu bedienende Remote Monitoring- und Management-Lösung N-able RMM ermöglicht Ihnen einen schnellen Einstieg ins Managed Services-Geschäft. Sie ist einfach durch den Benutzer einzurichten und bietet alle nötigen Tools, um die IT-Umgebungen Ihrer Kunden effizient zu verwalten. Lassen Sie mit N-able RMM wiederkehrende Aufgaben automatisiert ausführen und überwachen Sie sämtliche Geräte von einem zentralen Dashboard aus.

EBERTLANG unterstützt Sie vor, während und nach Ihrer Entscheidung für ein Produkt aus unserem Portfolio:

Fordern Sie unsere hilfreichen Informationsmaterialien an oder lassen Sie sich von uns persönlich am Telefon beraten. In unserem Webinar haben Sie die Gelegenheit, N-able RMM im Live-Betrieb kennenzulernen. Anschließend können Sie die Lösung über eine Testlizenz 30 Tage kostenfrei nutzen. Selbstverständlich unterstützen wir Sie auch während des Onboarding-Prozesses.

Sollten Sie sich für N-able RMM entscheiden, aktivieren wir Ihre Produktivlizenz. N-able bietet Ihnen zudem an, Ihr Firmenlogo in die Lösung zu integrieren. Damit werden Sie von Ihren Kunden noch professioneller wahrgenommen. Falls Sie Hilfe benötigen, steht Ihnen der EBERTLANG-Support gerne mit Rat und Tat zur Seite. Darüber hinaus unterstützen wir Sie mit Kickoffs, Consultings sowie umfangreichen Marketingmaterialien.



Sprechen Sie uns an:
[+49 \(0\)6441 67118-844](tel:+49(0)644167118844)



Ihr individuelles Angebot:
n-able@ebertlang.com



Detaillierte Informationen:
[ebertlang.com/portfolio/service-automation/n-able-rmm/](https://www.ebertlang.com/portfolio/service-automation/n-able-rmm/)