

Erfahrungen und Lösungswege der be-solutions GmbH anhand einer Business Case Study

In dieser Business Case Study stellen wir Ihnen vor, wie die be-solutions GmbH ein umfangreiches Kundenprojekt mit den Lösungen von Datto umgesetzt hat. Projektansprüche waren unter anderem der Aufbau eines professionellen Managed-Services-Konzepts, welches die schnell wachsende, dezentrale Struktur des Kunden unterstützt und absichert.

Die be-solutions GmbH als strategisch breitgefächertes Unternehmen

Die be-solutions GmbH wurde im Jahr 2006 in München gegründet. Das Unternehmen kann somit auf über 16 Jahre Erfahrung zurückgreifen und hat neben dem Hauptstandort Grasbrunn bei München die Standorte Leipzig und Essen aufgebaut. Mittlerweile unterstützen 35 Mitarbeitende den IT-Dienstleister bei der Betreuung der vorrangig mittelständischen Kunden aus Deutschland und dem angrenzenden Ausland.

Fokuskunden sind Unternehmen, die erkannt haben, dass IT ein ganz wesentlicher Wettbewerbsfaktor in ihrem Tätigkeitsfeld ist und dass das Zusammenspiel mit einem erfahrenen, qualifizierten IT-Partner einen enormen Mehrwert liefert, um eine nachhaltig starke Marktposition einzunehmen.

Unternehmensphilosophie be-solutions GmbH

„IT hat keinen Selbstzweck! Alles, was wir tun, dient dazu, unsere Kunden/Partner in ihrer täglichen Arbeit zu unterstützen, damit diese in ihrem Unternehmen erfolgreich sind!“

be-solutions

Fakten über be-solutions

Unternehmen: Zertifizierter IT-Dienstleister und Managed Security Service Provider aus München mit ISO 27001- und ISO 9000-Zertifizierung sowie TISAX

Gründung: gegründet in 2006

Geschäftsführung: Simon Berger & Felix Zöbisch

Standorte: Hauptsitz Grasbrunn bei München, weitere Standorte: Leipzig, Essen

Unternehmensgröße: 35 Mitarbeitende

Umsatz in 2022: ca. 5,7 Millionen

Fokus: Mittelstandskunden unterschiedlicher Branchen mit bis zu 500 Arbeitsplätzen in DE + angrenzendem Ausland.

Schwerpunkte: Industrie/Automotive, Healthcare/Pflegeeinrichtungen, Finance und Unternehmensberatung.



Um seinen Partnern diese Unterstützung zu liefern, bietet be-solutions ein umfangreiches Leistungsportfolio an. Neben voll-gemanagter IT-Infrastruktur mit dem Schwerpunkt Microsoft Technologie, gehört die Absicherung von IT-Infrastrukturen mit Managed Firewalls, Managed Servern, Managed Devices, VPN und Multifaktorlösungen dazu. Darüber hinaus sind Fulfillment-Dienstleistungen rund um den Mitarbeiter-Lifecycle und Managed Workplace Schwerpunkte. Dazu zählen: Integrationen in On- und Offboarding-Prozesse der Kunden, Bereitstellung von Equipment, Rechteverwaltung, Mobile Devices, automatisiertes Deployment, Bereitstellung zum definierten Zeitpunkt an definiertem Ort, Aufbereitung und Reporting (Full Lifecycle Management/Fulfillment Modern Workplace).

be-solutions GmbH: Ein Praxisbericht

Simon Berger als Projektverantwortlicher

Als IT-Systemhaus steht die be-solutions GmbH täglich vor wechselnden Anforderungen und Herausforderungen. Für Simon Berger ist der abwechslungsreiche IT-Bereich schon seit dem Teenageralter eine große Leidenschaft, der er sich nach dem Abschluss seines BWL-Studiums in seinem eigenen Unternehmen widmete. Dabei verinnerlichte er diesen Leitsatz:



▣ IT ist eines der leistungsfähigsten Tools der Gegenwart – sich dieses zum Wohle seines Unternehmens und seiner Mitarbeiter zu Nutze zu machen, dabei möchte ich mit meinem Team unsere Kunden und Partner jeden Tag aufs Neue unterstützen!”

Simon Berger, Geschäftsführer be-solutions

Nach vielen erfolgreich umgesetzten Projekten setzte Simon Berger seine Leidenschaft und Erfahrungswerte auch in diesem Business Case ein: Für ein Beratungs-Spin-Off einer Big-4-WP-Gesellschaft mit nun mehr als 100 deutschlandweit verteilt arbeitenden Mitarbeitern musste in kurzer Zeit ein professionelles Rund-um-Managed-Services-Konzept implementiert werden, das eine schnell wachsende, dezentrale Struktur unterstützt und absichert.

Vielfältige Kunden-Anforderungen

Der Kunde hatte von Beginn sehr klare Business- und Skalierungsvisionen für die Neugründung und war professionelle IT-Strukturen und -prozesse bereits aus der Zeit bei seinem früheren Arbeitgeber gewohnt. Schnell war klar, dass die Qualität der eingesetzten Produkte und Dienstleistungen „Enterprise“-Standard haben muss, da im entsprechenden Kundenumfeld die eigenen Dienstleistungen erbracht werden und man dort stets auf Augenhöhe auftreten muss. Durch die verschiedenen Standorte musste die Möglichkeit zur dezentralen Projekt-Zusammenarbeit geschaffen werden. Dadurch, dass ein Back Office nur in schlanker Form existierte, waren stark integrierte Fulfillment-Prozesse im On- und Offboarding von Kolleginnen und Kollegen von Tag eins an gefordert. Es war daher notwendig, dass verwendete Technik verlässlich, hochgradig mobil und insbesondere sicher war. Weitere Anforderungen an das Lösungskonzept waren: Skalierbarkeit, Robustheit, Standardisierung, Flexibilität und Professionalität.

Auch mit Blick auf die be-solutions GmbH gab es einige Anforderungen zu erfüllen, denn der Kunde suchte mehr als einfach nur einen „Projekterfüller“. be-solutions wurde vom Kunden zur Umsetzung des Projektes ausgewählt, weil das Unternehmen seine Professionalität durch umfangreiche Zertifizierungen (z. B. ISO 27001- und ISO 9001), Kompetenznachweise (z. B. TISAX[®]) und Referenzen nachweisen konnte. Die technische Expertise wurde durch einen professionellen Servicedesk mit standardisierten Prozessen (Ticketing & Kommunikationswege) aufgezeigt – im Bedarfsfall konnte be-solutions dem verteilt arbeitenden Team so jederzeit Unterstützung leisten.

Umsetzung des Projekts

Neben verbindlichen Timelines und Ansprechpartnern, gehörte zum Gesamtkonzept natürlich auch die Auswahl der passenden IT-Lösungen. Die Basis für eine erfolgreiche Leistungserbringung stellten die bereits eingeführten und mit anderen Kunden erprobten Plattformen Autotask PSA und Datto RMM dar. Für das Backup der Microsoft 365-Umgebung wurde auf Datto SaaS-Protection zurückgegriffen und zur Unterstützung des verteilten, flexiblen Arbeitens dient Datto Workplace als moderne File Share & Sync-Plattform.

Als moderne und sichere RMM-Plattform bildete Datto RMM in diesem Projekt zuverlässig all das ab, was von einem effizienten RMM erwartet wurde: Skriptbasiertes Deployment, Monitoring, Updates/Patchmanagement sowie ein effektives Lifecycle Management. Durch die zentrale Verwaltung der Endgeräte des Kunden und dank der Eigenschaft „komplett cloudbasiert“ entstanden die vom Kunden gewünschte Skalierbarkeit und Zugriffsfreundlichkeit. Darüber hinaus punktete Datto RMM mit einer Schnittstelle zu Autotask PSA – der Professional-Services-Automation-Lösung von Datto.

Mit ihren umfangreichen Funktionen konnte Autotask PSA bei diesem Projekt optimal genutzt werden – geht die Lösung doch weit über ein „einfaches“ Ticketsystem hinaus. Die Austauschprozesse mit dem Kunden fanden dank Autotask PSA über einen hoch professionellen Servicedesk statt, welcher den Anwendersupport sowohl für be-solutions als auch den Kunden angenehm machte. Eine stabile und professionelle Kundenkommunikation war so stets gegeben. Die dezentrale Projekt-Zusammenarbeit war mit der Kombinationslösung Datto RMM und Autotask PSA ebenfalls optimal umsetzbar: Alle Standorte, Geräte und Anwender des Kunden wurden verknüpft. Dies sorgte für eine effiziente und nachvollziehbare Leistungserbringung und integriertes Reporting.

Als stabile und projektzentrierte File Share & Sync-Plattform kam auch Datto Workplace im Kundenprojekt zum Einsatz. Die besonderen Stärken dieser Lösung zeigten sich schnell: granulare, anforderungsspezifische Konfigurationsmöglichkeiten und ein eigenes Unternehmensbranding wurden für den Kunden umgesetzt. Die stabile und vor allem plattformübergreifende Usability machte sich be-solutions ebenfalls zu Nutze, denn der Kunde verwendete verschiedene Betriebssysteme. Datto Workplace ist sowohl auf Win, Mac, iOS als auch iPadOS verwendbar.

Um das Projekt abzurunden und zu gewährleisten, dass für wichtige Dokumente und Accounts Backups vorhanden sind, nutzte be-solutions Datto SaaS Protection. Dabei stand die Absicherung und das Backup der Microsoft 365 Accounts, insbesondere MS Teams, im Vordergrund – einer der Schwerpunkte von Datto SaaS Protection.

Erfolgreicher Projektabschluss

Eine klare Kundenerwartung in diesem Projekt war eine beständige Kommunikation mit laufenden Updates zum Projektablauf und Projektfortschritt. Die Implementierung der Lösungen war für den Kunden während des gesamten Projektprozesses voll transparent. Das Rollout konnte innerhalb weniger Tage über die Plattform und Deployment-Skripte auf das neue Equipment umgesetzt werden. Darüber hinaus schaffte es be-solutions, die vom Kunden gewünschten Fulfillment Services ab Tag eins umzusetzen. Innerhalb weniger Monate skalierte der Kunde mit den Lösungen von 10 auf über 50 Mitarbeiter. Das hochflexible System „atmete“ mit den Anforderungen des Kunden. Dadurch wurden unnötiger Verwaltungsaufwand und damit verbundene Fixkostenblöcke vermieden.

Die be-solutions GmbH legt großen Wert auf Kundenzufriedenheit und eine dauerhafte Kundenbindung mit offener Kommunikation. Daher war die transparente Umsetzung des Projekts keine Kür, sondern ein Selbstanspruch, den be-solutions durch optimale Planung, aber auch effiziente Software-Lösungen von Datto umsetzen konnte.

Sie wollen mehr über das Thema erfahren und wie Sie MSP-Lösungen von Datto einsetzen können?

Besuchen Sie für weitere Informationen unsere Webseite: www.infinigate.de/MSP-Cloud/Managed-Services/Datto