

Werden wir bereits als Verkomplizierer geboren – oder enden wir lediglich als solche?



Grafik: Quelle-Fotolia.de

Vor allem Vertreter aus der IT-Branche, insbesondere zahlreiche Anbieter von Remote-Monitoring- und Management-Lösungen, müssen wohl ein echtes Talent dafür haben, Einfaches zu verkomplizieren. Sie verdienen sehr viel Geld durch Kunden wie Sie, indem sie unverhältnismäßig schwer zu handhabende Lösungen zu überhöhten Preisen verkaufen – nur zum eigenen Nutzen und nicht etwa zum Ihrigen. Diese Anbieter versuchen, Sie mit zahlreichen nur scheinbar besonderen Produktfunktionen zu beeindrucken – solchen, die objektiv betrachtet absolut nutzlos sind, da sie Ihre eigenen Kunden wiederum gar nicht interessieren. Ein solches Prinzip trägt nur dazu dabei, dass

Wir von GFI Software machen uns recht häufig Gedanken um das Thema Kundenorientierung und Einfachheit und verstehen einfach nicht, warum vieles so kompliziert sein muss.

DOUG WILSON, GENERAL MANAGER, GFI

der in uns lauende, zwanghafte »Verkomplizierungsdrang« genährt wird. Mit dem Ergebnis, dass die Beherrschung der komplexen Features mehr und mehr Ihrer Zeit in Anspruch nimmt, Ihren Kunden aber kein oder nur ein geringer Mehrwert geboten wird. Vielleicht ist daher jetzt der richtige Zeitpunkt gekommen, innezuhalten, Bilanz zu ziehen und sich Gedanken darüber zu machen, ob es nicht einen besseren, sinnvolleren Weg des IT-Supports geben könnte – einen kundenorientierten, auf gesundem Menschenverstand basierenden.

GFI ist der festen Auffassung, dass es in harten Zeiten wie diesen die »Vereinfacher« sind, deren Anstrengungen von Erfolg gekrönt sein werden. Dies sind genau die Unternehmen, die das Können mitbringen, das Wesentliche nicht aus den Augen zu verlieren. Diejenigen, die mit einem exzellenten Service begeistern, der sich dadurch auszeichnet, dass er einfach, durchdacht und flexibel ist und Kunden einen echten, praktischen Nutzwert bietet. Ein Service, der Sie als verlässlichen Anbieter etabliert und für kontinuierlich lukrative Erlöse sorgt – nicht nur kurzfristig, sondern auch über einen längeren Zeitraum. Wir wollen dabei aber nicht unerwähnt lassen, dass die Umsetzung dieses Gedan-

kens in der Tat ein wenig anspruchsvoller ist. Doch GFI sieht einen solchen Umstieg als echte Chance, die inzwischen selbst sehr kleine Unternehmen ergreifen können: dank Cloud-Computing, Software as a Service (SaaS) und einer wachsenden Anzahl an intuitiven Überwachungs- und Verwaltungs-Tools. Sie ermöglichen ein umfassendes Dienstleistungsangebot und sorgen gleichzeitig dafür, dass Anbieter ihre Leistungen kostensparend und vor allem einfach erbringen können.

Alles, was Ihren Service zu sehr verkompliziert, wirkt sich umgehend negativ aus. Bei der Managed-Services-Implementierung sollte also nicht von den obigen Grundideen abgewichen werden. Erst kürzlich habe ich von einem schwellenden Konflikt zwischen zwei MSP-Interessenverbänden gehört, in dem es darum ging, wem denn nun offiziell die Akkreditierung von MSPs zustehen würde. Als ob es nichts Wichtigeres gäbe ... Denn welcher Kunde schert sich schon

darum? Brauchen wir wirklich weitere Regulierungshüter und Qualifizierungsvorschriften für ein kundenorientiertes Konzept, das schlichtweg auf gesundem Menschenverstand basieren sollte? Dieses Beispiel ist nur eines von vielen, bei denen Verkomplizierer am Werk sind.

GFI sieht jetzt die Zeit der »Vereinfacher« gekommen. Inzwischen kann sich niemand mehr den Luxus erlauben, Stunden, Tage, Wochen oder Monate auf Planung und Realisierung von Ideen zu verschwenden, von denen Kunden nicht oder nur sehr wenig profitieren. Sollten Sie feststellen, dass die Verwaltung von Remote-Monitoring- und Management-Tools mehr Zeit und Energie erfordert, als diese Tools Ihnen bei der Kundenbetreuung einsparen, dann ist in der Prozesskette vielleicht doch etwas schief gelaufen. Wir beobachten seit einiger Zeit eine stetig wachsende Anzahl von MSPs und IT-Unternehmen, die sich eine Kehrtwende zum Wesentlichen hin machen und einfach nur leis-

Managed Services

Managed Services sollten so einfach und zielgerichtet wie möglich angeboten werden. Die Leitgedanken:

Anbieter finden heraus, was Kunden wirklich benötigen – durch ein persönliches Gespräch.

Anbieter setzen auf Technologie, die ihre eigenen Betriebskosten niedrig hält.

Anbieter achten auf eine genaue Kalkulierung ihrer tatsächlichen Kosten, Preise und Margen.

Anbieter sorgen für einen hohen Bekanntheitsgrad ihres Managed-Services-Angebots.

Anbieter garantieren eine effektive Bereitstellung ihrer Leistungen.

Anbieter achten auf zufriedene Kunden – die ihnen die Treue halten und Umsätze steigern.



Doug Wilson,

als General Manager hauptverantwortlich für GFI MAX, ist der Auffassung, dass VARs und MSPs zurück zu den Ursprüngen des IT-Supports kehren und die Betreuung kundenorientierter gestalten müssen. »Diejenigen Anbieter, die ihre Leistungen auf einfache Weise erbringen, werden auch in der aktuell schlechten wirtschaftlichen Lage Erfolg haben«, so Wilson.

Netzwerke und Server proaktiv verwalten

GFI MAX ist eine Lösung zur Fernverwaltung und -überwachung von IT-Infrastrukturen. Managed-Service-Anbieter (MSPs), Value-Added Reseller (VARs) und IT-Support-Unternehmen können mit der GFI-Lösung Kundennetzwerke monitoren und per Fernzugriff administrieren. Mit GFI MAX erhalten Channel-Partner die Möglichkeit, ihr eigenes Service Angebot um weitere Leistungen ohne Vorinvestitionen zu ergänzen und beispielsweise zeit- und kostenintensive Ad-hoc Einsätze bei ihren Endkunden vor Ort zu minimieren, wodurch die eigenen Ressourcen besser planbar werden. Die neue Lösung umfasst eine umfassende Auswahl an Tools für Fernwartung, -überwachung und -Support, mit denen IT-Dienstleister weltweit den reibungslosen Betrieb von Kundennetzwerken sicherstellen können. Echtzeit-Überwachung von Systemen, automatisierte tägliche Statusüberprüfungen (»Health Checks«), Bestandsverfolgung (»Asset Tracking«), Patch Management, umfassendes automatisiertes und personalisiertes Reporting sowie Lösungen zum Remote Support tragen dazu bei, dass MSPs die Netze ihrer Kunden proaktiv managen und drohende Ausfälle schon im Vorfeld verhindern können. Darüber hinaus können IT-Dienstleister ihre Betriebskosten senken und »Best-of-Breed«-Dienste beim Support unter eigenen Namen und eigenem Branding anbieten. Zielgruppe solcher Managed Services sind vor allem kleine und mittlere Unternehmen, denen oftmals nicht die personellen Ressourcen zur Errichtung und dem Betrieb einer 24/7 Überwachungslösung für Server und Netzwerke zur Verfü-

gung steht. Mit GFI MAX können Integratoren und Systemhäuser den Mittelstand bei der Kontrolle seiner Netzwerke jetzt sehr einfach unterstützen. Voraussetzung für den Service ist lediglich die Installation eines kleinen Agents auf jedem zu überwachenden Server oder Desktop. Auch virtuelle Standorte werden unterstützt – so lassen sich im Dashboard von GFI MAX auch logisch zusammengehörige, aber geografisch verteilte Systeme zu einer Gruppe zusammenfassen. Der Service überwacht alle gängigen Windows-Server und -Clients. Die Lösung geht weit über das reine Monitoring von Servern und Workstations hinaus und ermöglicht die Fernüberwachung beispielsweise von RAID-Arrays, Firewalls, USV-Anlagen, Kopieren, Druckern, Switches usw. Dabei werden nicht nur Verfügbarkeiten, sondern auch CPU-Last, Speicherauslastungen, Bandbreitennutzungen usw. überwacht und in Reports übersichtlich zusammen gefasst. Bei auftretenden Problemen oder Überschreitung einstellbarer Schwellwerte wird der Dienstleister automatisch informiert und kann so umgehend reagieren und die Verfügbarkeit der Systeme sicherstellen. Auch die Aktualität von Virensclannern und der Patch-Stand des Betriebssystemsystems können aus der Ferne überprüft werden.

Zudem eignet sich GFI MAX zur Inventarisierung und zur Verwaltung der vorhandenen Software-Lizenzen. Das integrierte Reporting-Modul informiert den Endkunden übersichtlich aber umfassend über den Status seiner Systeme und die Aktivitäten des Dienstleisters.

zungsfähigen IT-Support anbieten. Sie haben genug davon, Experten für IT-Support-TOOLS sein zu müssen – und konzentrieren sich wieder auf ihr grundlegendes Know-how in der Betreuung von KUNDEN zu für sie profitablen Bedingungen.

Managed Services lassen sich weitaus sinnvoller anbieten: an realen, kundenorientierten Bedürfnissen ausgerichtet und gestützt durch eine einfache Implementierung und Verwaltung. So können Sie sich auf eine neue Qualität von Service konzentrieren, mit dem Sie Ihren Wett-

bewerbern um Längen voraus sind. Also, sind Sie ein Vereinfacher? Nein? Nun, dann war es nett, mit Ihnen als aussterbende Spezies Bekanntschaft gemacht zu haben.

GFI Software

GFI House, San Andrija Street,
San Gwann SGN 1612, Malta
Tel. +49-(0)174 344 0541
Fax +44-(0)870 770 5377

info@gfisoftware.de, www.gfisoftware.de