

A photograph of three business professionals in a meeting. A man with glasses and a beard is pointing at a laptop screen. A woman is leaning in, looking at the screen. Another person's hand is visible in the foreground holding a glass. The image is semi-transparent with a dark overlay.

# 5 FEHLER, DIE MANAGED-SERVICES-ANBIETER VERMEIDEN SOLLTEN

[EBOOK ÖFFNEN](#)

# 5 Anfängerfehler bei Managed Services



MSPs müssen viele Bälle gleichzeitig jonglieren. Nachlässigkeit kann da zu unangenehmen Situationen führen.

Sehen Sie sich die folgenden fünf überraschend weit verbreiteten „Anfängerfehler“ an und überlegen Sie, ob auch Ihr Unternehmen sich diese Fehler eingestehen muss. Ist dies der Fall, sollten Sie sofort aktiv werden.

- Nr. 1. Stromversorgung der Geräte ist nicht korrekt eingerichtet
- Nr. 2. Bei Backups werden nicht alle Daten gesichert
- Nr. 3. Erledigte Anfragen werden nicht nachverfolgt
- Nr. 4. Keine proaktive Umsatzsteigerung
- Nr. 5. Garantieverträge für Hardware werden nicht verlängert

# Fehler Nr. 1



## STROMVERSORGUNG DER GERÄTE IST NICHT KORREKT EINGERICHTET

Die Technik hat sich rasant entwickelt – trotzdem kann ein Server noch immer durch einen ganz profanen Stromausfall zum falschen Zeitpunkt in die Knie gezwungen werden. Deshalb werden USV-Geräte für Server und andere wichtige Hardware aus gutem Grund als unverzichtbar angesehen.

Aber selbst wenn eine USV vorhanden ist, sehen sich auch erfahrene IT-Fachleute noch immer mit Serverproblemen aufgrund unzureichender Stromversorgung konfrontiert – einfach, weil sich niemand die Zeit für Konfiguration und Tests genommen hat.

Prüfen Sie alle verfügbaren Optionen, stellen Sie sicher, dass die USV-Software die Datenbanken herunterfährt (vor allem Exchange und SQL), und legen Sie fest, zu welchem Zeitpunkt während des Ladezyklus die Stromversorgung zum Server gefahrlos wiederaufgenommen werden kann.

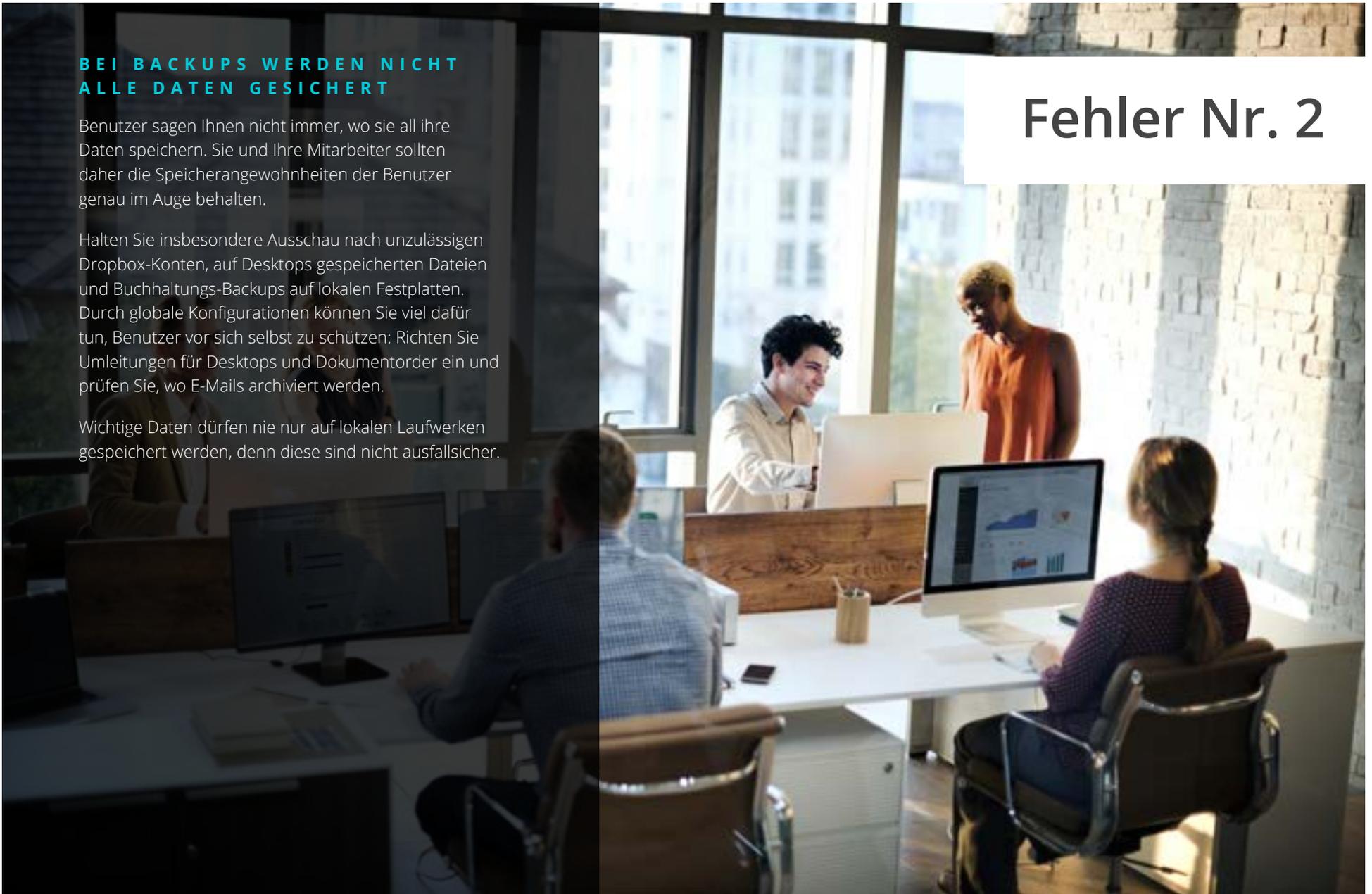
## BEI BACKUPS WERDEN NICHT ALLE DATEN GESICHERT

Benutzer sagen Ihnen nicht immer, wo sie all ihre Daten speichern. Sie und Ihre Mitarbeiter sollten daher die Speicherangewohnheiten der Benutzer genau im Auge behalten.

Halten Sie insbesondere Ausschau nach unzulässigen Dropbox-Konten, auf Desktops gespeicherten Dateien und Buchhaltungs-Backups auf lokalen Festplatten. Durch globale Konfigurationen können Sie viel dafür tun, Benutzer vor sich selbst zu schützen: Richten Sie Umleitungen für Desktops und Dokumentorder ein und prüfen Sie, wo E-Mails archiviert werden.

Wichtige Daten dürfen nie nur auf lokalen Laufwerken gespeichert werden, denn diese sind nicht ausfallsicher.

## Fehler Nr. 2



# Fehler Nr. 3

## ERLEDIGTE ANFRAGEN WERDEN NICHT NACHVERFOLGT

Benutzer verlieren irgendwann die Geduld, wenn sie sich immer wieder hinsichtlich desselben Problems an die Mitarbeiter des IT-Teams wenden müssen. Oft geben sie nach einer Weile einfach auf, vorausgesetzt, sie können trotz des Problems noch immer ihre Arbeit erledigen.

Das bedeutet allerdings nicht, dass das Thema für sie erledigt ist. Sie können sich ziemlich sicher sein, dass Ihr MSP in internen Teammeetings nicht gut wegkommt. Wenn Sie nicht aktiv Feedback einholen und sicherstellen, dass die Benutzer zufrieden sind, kann es sein, dass Ihre Kunden sich möglicherweise bereits nach einem anderen Dienstleister umsehen.

## KEINE PROAKTIVE UMSATZSTEIGERUNG

Viele Unternehmen beschwerten sich, dass ihre IT-Anbieter nur reagieren würden, statt proaktiv zu sein. Trifft dies auch auf Sie zu, lassen Sie sich höchstwahrscheinlich auch Umsatzchancen entgehen, die quasi schon auf dem Präsentierteller bereitliegen.

In Netzwerken oder ganz allgemein in der IT-Branche ergeben sich ständig neue Gelegenheiten zur Umsatzsteigerung. Man muss nur darauf achten.

Da allerdings viele technisch versierte Mitarbeiter kein besonders ausgeprägtes Verkaufstalent haben, bleiben diese Gelegenheiten oft ungenutzt.

# Fehler Nr. 4

## Fehler Nr. 5

### GARANTIEVERTRÄGE FÜR HARDWARE WERDEN NICHT VERLÄNGERT

Dies ist ein leicht vermeidbarer Fehler, aber einer, der viel zu vielen MSPs passiert. Hardware ist in der Regel durch eine Herstellergarantie abgedeckt. Bei einem Server handelt es sich dabei normalerweise um eine lokale Betreuung mit einer Laufzeit von drei Jahren.

Diese Laufzeiten MÜSSEN Sie im Auge behalten.

Anderenfalls können Sie sich darauf gefasst machen, dass eine oder zwei Wochen nach Ablauf der Garantie eine Festplatte in einem RAID-Array ausfällt. Viel Glück bei der Suche nach einem rasch verfügbaren Ersatz, wenn das passiert.

# Über SolarWinds® MSP



SolarWinds MSP unterstützt weltweit MSPs jeder Größe dabei, hocheffiziente und profitable Geschäftsfelder aufzubauen, die einen maßgeblichen Wettbewerbsvorteil sichern. Mit integrierten Lösungen, u. a. für Automatisierung, Sicherheit, Netzwerk- und Service-Management vor Ort und in der Cloud, können MSPs ihre Arbeit dank datenbasierter Einblicke schneller und einfacher erledigen.

SolarWinds MSP hilft MSPs, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren: die Erfüllung ihrer SLAs und den Aufbau eines gewinnbringenden Geschäfts.

[solarwindmsp.com](https://solarwindmsp.com)

© 2017 SolarWinds MSP UK Ltd. Alle Rechte vorbehalten.