

# Autotask PSA



**Autotask PSA** ist eine intelligente IT Business Management-Plattform, die Tätigkeiten zentralisiert, um auftragsentscheidende Tools für auf Managed Services ausgerichtete Unternehmen zu bieten. Eine zentrale Managementkonsole eröffnet den Einblick in Dienste, interne Tätigkeiten, Kunden und mögliche Neukunden und verbessert so die Effizienz und den Service – mit Arbeitsabläufen, die darauf zugeschnitten sind, MSPs die schnellere Bearbeitung von Tickets zu ermöglichen und sie in die Lage zu versetzen, datengesteuerte Entscheidungen zu treffen, um die Effizienz, Verantwortlichkeit und Profitabilität zu steigern.

## Warum sich MSPs bei der Ausübung ihrer Tätigkeit für Autotask PSA entscheiden

### Maximale Betriebszeit mit einer sicheren, cloudbasierten Plattform

Autotask PSA ist eine hundertprozentige SaaS-Anwendung, was bedeutet, dass es keine Hardware gibt, die Sie testen, warten oder aktualisieren müssten. Sie hat erwiesenermaßen eine Erfolgsbilanz von 99,99 % konstant gewährleisteter Betriebszeit auf Unternehmensniveau. Außerdem ist Autotask PSA eine sichere Plattform, denn Datto fordert stets eine Authentifizierung mit zwei Faktoren. Es werden routinemäßig Eindringprüfungen und Sicherungen der Infrastruktur durchgeführt und es findet eine aktive Überwachung mit Blick auf nicht autorisierte Zugriffsversuche statt.

### Zentralisierte Tätigkeiten für mehr Effizienz

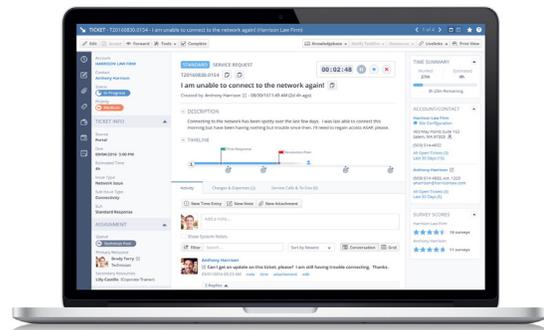
Autotask PSA ist die zentrale Anlaufstelle für jeden MSP, und Dattos offene Plattform und API lassen sich mit mehr als 200 kritischen Anwendungen integrieren. Dazu gehören beispielsweise Remote Monitoring und Management oder auch die Buchhaltungslösungen, die ein MSP für seine Betriebstätigkeit benötigt. Die zentrale Konsole steigert auf intelligente Weise die Effizienz und Produktivität, indem relevante Lösungen in kürzester Zeit aus der KnowledgeBase abgerufen werden können. So lassen sich Probleme schneller lösen und die Arbeitsabläufe der MSPs optimieren, was bei jedem einzelnen Ticket für Zeiteinsparungen sorgt.

### Datengesteuerte Entscheidungen

Autotask PSA ermöglicht es den MSPs, schneller und müheloser zu arbeiten. Zu diesem Zweck gibt es für jeden Nutzer personalisiert einstellbare Dashboards, die anhand von Widgets mit Echtzeit-Anzeige aufgabenkritischer Geschäftsdaten für einen sofortigen Überblick über das Geschehen sorgen. MSPs können die entscheidenden Kennzahlen verfolgen, wie Ticket-Überhänge, die Einhaltung des Service Level Agreement, die Nutzung von Ressourcen und die Kundenzufriedenheit, und granulare Berichte dazu aufrufen. So wird es möglich, genau die Entscheidungen zu treffen, die für das Unternehmen am besten sind. Darüber hinaus ist bei den Widgets 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.

## Nahtlose Eingliederung

Datto hat im Laufe der Zeit Tausende von Partnern in Autotask PSA eingegliedert und so die Erfahrung und das Wissen gewonnen, das nun dafür sorgt, dass die Umstellung für Ihr Unternehmen nur minimale Unterbrechungen mit sich bringt. Ob Sie Ihre erste PSA-Lösung einführen oder von einem anderen PSA-Tool wechseln – Datto setzt alles daran, Ihnen einen starken Start und einen verlässlichen Betrieb zu sichern. Produktschulungen, eine lebhaft Online-Community aus PSA-Nutzern und erfahrene Implementation Manager, die das System auf der Grundlage Ihrer Anforderungen und bewährter Verfahren der Branche einrichten, sorgen dafür, dass Sie ohne großen Zeitverzug loslegen können. Nach der erfolgreichen Einführung bieten wir Ihnen laufende Schulungen, professionelle Dienstleistungen und einen preisgekrönten, rund um die Uhr verfügbaren direkten technischen Support, um Ihren in ständiger Entwicklung begriffenen geschäftlichen Bedürfnissen begegnen zu können.



## Bringen Sie Personen, Prozesse und Daten zusammen

### Service Desk

Das Ticketing-Modul ist an ITIL ausgerichtet und trägt dazu bei, dass die Techniker die Ziele des Service Level Agreement (SLA) erreichen. Tickets sind dabei ein einfaches Aufzeichnungssystem für alle Support-Probleme, Service-Anfragen, Vorfälle und E-Mails. MSPs können individuelle Ticket-Schnittstellen einrichten, die Ticket-Kategorien genannt werden. Sie zeigen jeweils die Ticket-Informationen an, die für einen bestimmten Arbeitsablauf oder eine bestimmte Stufe des Ticket-Lifecycles kritisch sind. Die intelligente PSA-Plattform sucht automatisch in Ihrer KnowledgeBase nach relevanten Lösungen und schlägt Kennzeichnungen für eingehende Tickets vor. Darüber hinaus profitieren die Techniker auch von einer visuellen Ticket-Zeitleiste, die

den Servicevertrag darstellt. Außerdem erscheinen eine Ticket-Checkliste, die Schritte vorgibt und die Standardisierung unterstützt, und ein Ticket-Überblick, in dem sich zusätzliche Informationen zum Konto oder dem Gerät finden, die möglicherweise dazu beitragen, dass das Ticket noch schneller geschlossen werden kann.

## Projektmanagement

Die Task-Benutzeroberfläche von Autotask PSA trägt dazu bei, dass Projekte pünktlich, dem Budget entsprechend und unter Berücksichtigung der gewünschten technischen Vorgaben abgewickelt werden. Dabei helfen die Kategorien, Vorgänger-Nachfolger-Zeitleisten, Checklisten und Widgets, die Einblicke vermitteln. Das Projektmanagementmodul automatisiert Projektabläufe, sodass die Ziele dank 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 MSPs 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

Das Kundenbeziehungsmanagement-Modul (CRM) von Autotask gestattet es den Benutzern, ihre Vertriebspipeline zu verwalten, indem sie die Möglichkeit bekommen, Chancen zu erstellen und zu verfolgen. Jeder Chance können dabei verschiedene Angebote zugewiesen werden, darunter bestimmte Produkte oder Dienstleistungen. Wenn die Chance zu einem realen Auftrag geworden ist, können Workflow-Regeln im Vorfeld festgelegte, automatisierte Prozesse ausführen, wie beispielsweise die Installation des angebotenen Produkts auf den Konfigurationsobjekten eines Kunden. Verschiedene Unternehmenstypen versetzen den MSP darüber hinaus in die Lage, in seiner Datenbank zwischen verschiedenen Kunden, Leads, Interessenten, Anbietern und Partnern zu unterscheiden. Außerdem bieten die Konto-Dashboards einen schnellen Echtzeitblick auf den Zustand der einzelnen Accounts, was sich bei vierteljährlichen Geschäftsentwicklungsbetrachtungen als praktisch erweisen kann.

## Zeit und Abrechnung

Autotask PSA gestattet es den MSPs, die Zeit zu erfassen, die die Mitarbeiter auf Aufträge verwenden, und dies für die Rechnungsstellung zu verwenden. Außerdem können die Benutzer die Kundenkontaktzeit und die interne Zeit direkt im Ticket oder in der ihnen zugewiesenen Aufgabe erfassen. Die Zeiteinträge erscheinen automatisch in ihrer Arbeitszeittabelle. Darüber hinaus behält Autotask PSA die Tage im Blick, an denen das Geschäft geschlossen ist, und übernimmt die Verwaltung von Leistungen für Arbeitsausfallzeiten der Mitarbeiter. 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, zur Servicequalität beitragen und den Zeitaufwand für die Rechnungsstellung 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 für die Lösung von Problemen haben. Darüber hinaus verbessert der Dokumentenmanager auch die Produktivität,

indem er für jeden Kunden Prozesse/Verfahren entwirft und den MSP so in die Lage versetzt, schnell Standardverfahren zu entwickeln und mühelos auf Artikel aus der KnowledgeBase und den Support-Handbüchern Bezug zu nehmen.

## 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 tragen dazu bei, 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 breite Spanne an Berichtsmöglichkeiten. Dashboards und Widgets geben einen Echtzeit-Überblick über Geschäftskennzahlen und eröffnen die Möglichkeit, mit einem einzigen Klick aktiv zu werden. Die anpassbare Report-Engine LiveReports präsentiert sich als leistungsstarkes, aber benutzerfreundliches Tool, mit dem autorisierte Benutzer vorgefertigte Berichte kopieren und bearbeiten oder auch neue Berichte erstellen können. Das Report Data Warehouse ermöglicht es den Benutzern, auf die Daten der unternehmenseigenen Autotask PSA zuzugreifen und über ein anderes Tool zur Berichterstellung mit ihnen zu arbeiten. Und Performance Analytics zeichnet die unternehmerische Leistung im Zeitverlauf auf, ermittelt Trends, erkundet Gründe und Auswirkungen von Abweichungen und nutzt die Erfahrungen, die daraus gezogen wurden, um die zukünftige Leistung noch zu verbessern.

## Inventar und Einkauf

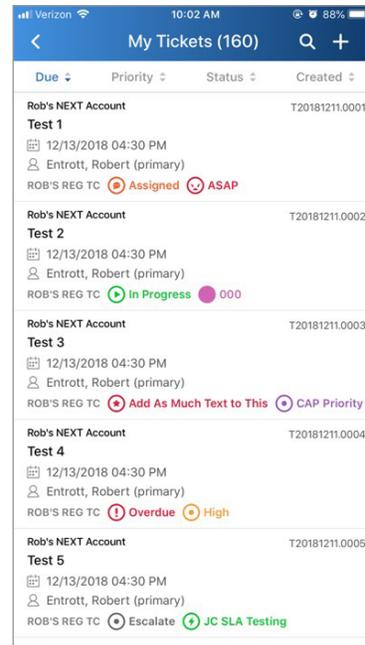
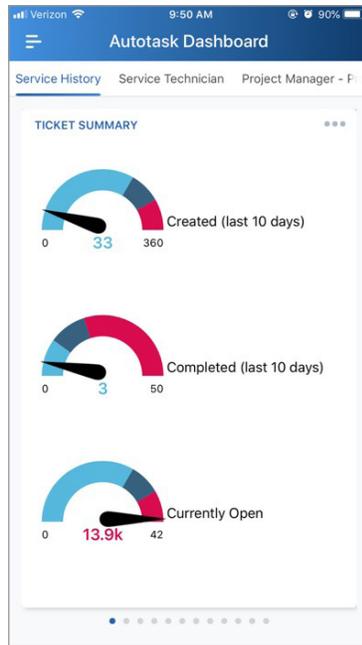
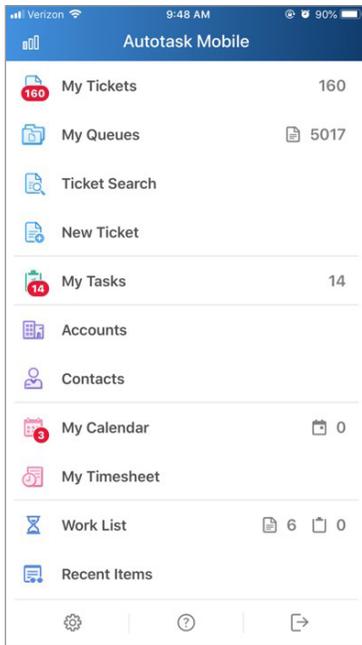
Autotask Inventory entwickelt den gesamten Workflow, vom Einkauf bis hin zur Installation am Sitz des Kunden. Erstellen und verwalten Sie das Inventar an verschiedenen Standorten, prüfen Sie die Verfügbarkeit, reservieren oder kommissionieren Sie Warenbestände, generieren und verwalten Sie Bestellungen 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 200 auf MSP ausgerichteten Anwendungen zusammen, zu denen auch RMM, CRM, die Buchhaltung, E-Mail-Schutzfunktionen, Managed Print, Business Continuity und Cloud-Storage-Lösungen gehören. Diese Integrationen wurden entwickelt, um Arbeitsabläufe zu vereinfachen – von der Kundenakquise und Verwaltung bis hin zu Leistungserbringung, Lösung und Abrechnung. Außerdem verfügt Autotask PSA über eine volle REST- und SOAP-API, die es den Entwicklern erleichtert, Integrationen in Autotask PSA zu erstellen, und das Tempo steigert, in dem integrierte Lösungen von Drittanbietern für MSPs verfügbar werden. Eine umfassende Liste der Autotask PSA-Integrationen finden Sie unter [www.datto.com/integrations](http://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. Und CEOs können den Finger am Puls des Unternehmens halten – komfortabel von ihrem iOS- oder Android-Gerät aus.





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

Wenn Sie mehr über Autotask PSA erfahren möchten, besuchen Sie die Seite [www.datto.com/products/autotask-psa](http://www.datto.com/products/autotask-psa)

## 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.  
Aktualisiert im Dezember 2020