

4 Schritte zur effizienten Verwaltung von mehr Endpunkten

Eine Schritt-für-Schritt Anleitung
für Managed Service Provider



TUNGSTEN
AUTOMATION

Maximieren Sie jetzt Ihre Rentabilität

Als globaler Softwareanbieter sprechen wir täglich mit Unternehmen wie dem Ihren. Die mit Abstand häufigste Frage, die wir dabei hören, ist folgende:



Wie kann ich ohne zusätzliche
Gemeinkosten das Wachstum
meines Unternehmens fördern?

Wenn Ihnen das bekannt vorkommt, bietet Ihnen unsere einfache Schritt-für-Schritt Anleitung Ratschläge, die auf unserer langjährigen Erfahrung beruhen und Ihnen helfen, Ihr Unternehmen einfach, sicher und effizient zu skalieren. Wir zeigen Ihnen, wie Sie Ihre Abläufe straffen und Ihre Gewinne maximieren können, ohne dass teure Lösungen oder zusätzliches Personal erforderlich sind.

Wenn Sie also das Wachstum Ihres Unternehmen fördern möchten, **werfen wir doch mal einen Blick auf die vier Schritte.**



Schritt 1: Verbesserung der betrieblichen Effizienz

Wir wissen, dass Sie nach neuen Wegen suchen, um Einnahmequellen zu erschließen und sich auf dem Markt zu differenzieren. Unabhängig von Ihrer Geschäftsstrategie wissen wir ebenfalls, dass der Schlüssel zum Erfolg für MSP darin liegt, so viele Endpunkte wie möglich zu verwalten und jedem Kunden einen hervorragenden Service zu bieten.

Um dieses Wachstum zu erreichen, müssen Sie zunächst die notwendigen betrieblichen Änderungen vornehmen, um die Priorisierung von Tickets und Problemen zu vereinfachen.

Das mag teuer klingen, es gibt jedoch einige Möglichkeiten, intelligenter zu arbeiten, ohne Ihr Budget stark zu belasten.

- **Implementieren Sie ein wachstumsorientiertes Preismodell** – Sie können sich für eine flexible Abrechnung entscheiden, die mit Ihrem Unternehmen skaliert, um Ihre kleineren Kunden zu unterstützen und stetige, wiederkehrende Einnahmen zu gewährleisten.
- **Optimieren Sie Ihren Workflow**, indem Sie die Anzahl der Marken, mit denen Sie zusammenarbeiten, verringern.
- **Implementieren Sie Cloud-First-Lösungen**, um On-Premise-Anforderungen zu reduzieren und eine schnellere und einfachere Abwicklung von Tickets zu ermöglichen.

Management im großen Maßstab

Um Ihre Abläufe zu straffen, ist es wichtig, ausgereifte Automatisierungstools zu integrieren.

- Nutzen Sie Analyseplattformen wie Power BI, um Echtzeiteinblicke in die Serviceeffizienz zu gewinnen.
- Arbeiten Sie mit Anbietern zusammen, die eine nachgewiesene Erfolgsbilanz in der Entwicklung leistungsstarker KI-gesteuerter Tools haben, wie z. B. Tungsten Copilot.

Die Verwendung der richtigen Tools für Ihre Zwecke kann repetitive Aufgaben reduzieren, wodurch qualifizierte Techniker sich darauf konzentrieren können, mehr Endpunkte zu verwalten.

Setzen Sie auf Automatisierung durch den Einsatz von Cloud-Druckmanagementlösungen

Sie werden in der Lage sein, Ihrem Team bei der Verwaltung druckbezogener Tickets Zeit zu sparen, sodass sie ihre Zeit dafür aufwenden können, mehr Geräte zu verwalten.

Erfahren Sie mit unserem Rechner, wie viel Zeit Sie sparen können.

Testen Sie den Rechner

Printix beginnt mit einer kostenlosen Testversion, die bereits Hunderte von Organisationen wie die Ihre genutzt haben – und bei denen Printix jetzt standardmäßig in ihre Stacks integriert ist.

Schritt 2

Verbesserung der Kundenerfahrung

Die Kunden stehen im Mittelpunkt jedes erfolgreichen Unternehmens. Wenn Sie als Unternehmen wachsen möchten, ist es daher unerlässlich, genau zu verstehen, was für sie wichtig ist.

Hier sind einige wichtige Tipps, die Ihnen helfen könnten, Ihre Kunden besser zu verstehen.

- **Identifizieren Sie eine Kennzahl, die Ihnen hilft** die Kundenzufriedenheit und die Schmerzpunkte zu messen, und arbeiten Sie darauf hin.
- **Konzentrieren Sie sich auf die „Erstlösungsquote“** diese KPI stellt den Prozentsatz der Benutzerprobleme dar, die nach nur einer Kundeninteraktion (in der Regel einem Anruf oder Ticket) gelöst werden.

Versuchen Sie, diese Formel zu verwenden:

$$\frac{\text{Anzahl der Tickets, die in einem Anruf/ einer Handlung gelöst wurden}}{\text{Gesamtzahl der Tickets}} \times 100$$

- **Fügen Sie eine NPS-Schnellumfrage** zum Ticketabschluss hinzu, um die Kundenzufriedenheit zu messen und wichtige Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu identifizieren.

Laut Gartner¹ machen druckbezogene Helpdesk-Tickets **50 % der Arbeitslast** eines IT-Teams aus ...

Wie können Sie Ihrem Team also die Möglichkeit geben, ihre Zeit neu zu fokussieren?

4

Die Grundlagen richtig machen

Sorgen Sie für eine hohe Verfügbarkeit und schnelle Problemlösung für alle Ihre Dienste.

- Falls Sie dies noch nicht tun, sollten Sie Tools verwenden, die Ihnen bei der Priorisierung von Tickets helfen und automatisch die beste Ressource zuweisen.
- Dies kann Ihnen helfen festzustellen, ob Sie Probleme zeitnah lösen und die Erwartungen Ihrer Kunden erfüllen – eine entscheidende Kennzahl bei der Gewinnung neuer Kunden.

Versuchen Sie, diese Formel zu verwenden:

$$\frac{\text{Gesamtzeit zur Lösung von Tickets in Minuten (während des ausgewählten Zeitraums)}}{\text{Anzahl der gelösten Tickets (im ausgewählten Zeitraum)}} = \text{Durchschnittliche Zeit zur Lösung in Minuten}$$

Priorisieren Sie Produkte in Ihrem Stack, die anbieterneutral sind

- Stellen Sie sicher, dass alles, was Sie auswählen, nahtlos in die bestehenden Systeme Ihrer Kunden integriert werden kann.
- Als Erstes sollten Sie sicherstellen, dass es mit Google Workspace oder Microsoft kompatibel ist, da Ihr Kunde möglicherweise mehrere Workspaces gleichzeitig betreibt.

Optimieren Sie Ihre Dienstleistungen, indem Sie ergänzende Tools zu Ihrem Modern Workspace-Angebot hinzufügen

- Fügen Sie Ihrem Tech-Stack eine Druckmanagementlösung hinzu, um Druckvorgänge zu automatisieren und Zeit bei druckbezogenen Tickets zu sparen. Dann integrieren Sie die Lösung als Kernkomponente in das Paket Ihres Kunden, um die Kundenzufriedenheit zu steigern, die Kundenbindung zu verbessern und den Umsatz zu erhöhen.

Schritt 3

Messen, Anpassen und Skalieren

Wenn Sie ernsthaft daran interessiert sind, das Wachstum Ihres Unternehmen sowie seinen Umsatz zu steigern, sollten Sie es in Erwägung ziehen, einige Anpassungen an Ihrem Geschäftsmodell und Ihren Strategien vorzunehmen.



Wo liegen Ihre Stärken?

Vielleicht gibt es zum Beispiel eine bestimmte Branche oder einen Sektor, in dem Sie bekannter oder erfahrener sind. Wenn ja, könnte dies ein guter Zeitpunkt sein, sich auf diese Bereiche zu konzentrieren, da kleine Unternehmen durch Spezialisierung oft Skaleneffekte erzielen.

- **Erwägen Sie eine strategische Entscheidung** in Bezug auf Ihren Zielkundenstamm – sollten Sie ein Spezialist oder ein Generalist sein?
- **Erwägen Sie die Implementierung eines gestaffelten Preismodells** auf Basis von Endpunkten oder Ihrer besonderen Spezialisierung.
- **Entwickeln Sie unterschiedliche Preisstrukturen** für verschiedene Branchen, z. B. gemeinnützige Organisationen, Bildungswesen usw.

Wissen Sie, wie hoch Ihre Kosten pro Ticket sind?

Gesamte monatliche Betriebskosten des Unternehmens



Monatliches Ticketvolumen

=

Kosten pro Ticket

Standardisierung und Spezialisierung zur Optimierung Ihrer Organisation

Standardisieren Sie Ihren Ansatz in Ihrem gesamten Unternehmen, um die Effizienz zu steigern

- Die Erstellung maßgeschneiderter Pakete für einzelne Kunden kann Ihren Workflow verkomplizieren, was sich nicht immer in einem besseren Erlebnis für den Endbenutzer niederschlägt.
- Je mehr Sie Ihr Angebot standardisieren und Ihre Prozesse automatisieren können, desto mehr werden Sie in der Lage sein, Ihr Geschäft zu skalieren und mehr Endgeräte pro Techniker zu verwalten.

Überprüfen Sie regelmäßig Ihre Geschäftskennzahlen und KPIs

- Identifizieren Sie, was funktioniert, und suchen Sie nach Möglichkeiten zur Verbesserung.
- Wir haben einige beliebte Formeln in diese Anleitung aufgenommen, um Ihnen eine Hilfestellung zu geben.

Passen Sie Ihr Angebot an die Kundenbedürfnisse und Marktanforderungen an

- Nehmen wir den Druck als Beispiel – ein kleiner, aber obligatorischer IT-Service. Wenn Sie Ihren Druckservice mit cloudbasierter Software wie Printix automatisieren, können Sie sich auf andere, wichtigere Bereiche konzentrieren, die sich verändern und wachsen.

Schritt 4

Investieren Sie in Schulung und Support

Die Mitarbeiter sind das Herz und die Seele einer Organisation. Ihre Leistung und ihr Engagement treiben den Erfolg voran, während ihre Werte und Einstellungen die Kundenbindung fördern. Wenn Sie also Ihr Geschäft ausbauen möchten, müssen Sie sicherstellen, dass Ihre Mitarbeiter bereit sind, mitzukommen.

Indem Sie in Ihre Mitarbeiter investieren, schaffen Sie eine qualifiziertere, engagiertere und enthusiastischere Belegschaft, die das Kundenerlebnis verbessert und letztendlich auch Ihren Gewinn steigert.

Investieren Sie in Ihre Mitarbeiter und sehen Sie zu, wie Ihr Unternehmen gedeiht

Schulen Sie Ihr Team in neuen Technologien

- Schützen Sie Kosten und Zeit, indem Sie Ihre Anbieter die Schulungen leiten lassen. Printix verwendet zum Beispiel ein Remote-Onboarding-Live-Schulungsmodell, das nur zwei Stunden in Anspruch nimmt.

Ermutigen Sie Ihre Mitarbeiter, Online-Zertifizierungskurse abzuschließen

- Dies wird Ihren Technikern Stolz und Vertrauen einflößen und zu ihren persönlichen Entwicklungsplänen beitragen.



Machen Sie den nächsten Schritt zum Unternehmenswachstum

Zusammenfassend hier die wichtigsten Punkte, um loszulegen:

- **Verbessern Sie die betriebliche Effizienz** Um neue Einnahmequellen zu erschließen, müssen zunächst die bestehenden Dienste so reibungslos und effizient wie möglich laufen.
- **Verbesserung der Kundenerfahrung** Versetzen Sie sich in die Lage, schneller zu reagieren, Probleme schneller zu lösen und sich Zeit zu nehmen, um sicherzustellen, dass Sie sich auf die richtigen Bereiche konzentrieren.
- **Messen, anpassen und skalieren** Nutzen Sie Daten, um Ihren Erfolg zu messen und Ihre Richtung zu bestimmen. Die Überwachung und Anpassung wichtiger Kennzahlen wird Ihre Geschäftsentscheidungen unterstützen.
- **Investieren Sie in Schulung und Support** Wenn Sie die besten Talente halten und entwickeln, verbessern Sie das Kundenerlebnis und die Rentabilität.

Wenn Sie diese vier Schritte umsetzen, wird Ihr Unternehmen bald wachsen – davon sind wir überzeugt.

Um Ihnen einen Vorsprung bei der Steigerung der Effizienz Ihres Unternehmens zu verschaffen, **starten Sie jetzt Ihre kostenlose Printix-Testversion!**

Es besteht keine Verpflichtung zum Kauf, und Sie können jederzeit kündigen.

Starten Sie Ihre kostenlose Testversion

Registrieren Sie sich als Partner

Referenzen
1 Gartner



**TUNGSTEN
AUTOMATION**