6 GRÜNDE FÜR DIGAS Managed Service




Managementauswertung
cop-agent-Integration
Geräteverwaltung
Adressverwaltung
Aufgabencockpit
IT-Dokumentation
Datenschutz
Angebot
RMA
Mahnwesen
Ticketsystem
OP-Verwaltung
egis-Anbindung
Lieferantenimport
Technikerprovision
Provisionsabrechnung
Technikerproduktivität
Managed-Service-Auswertung
Arbeitsberichtsverwaltung
Zugangsdatenverwaltung
Aufgabenverwaltung
Artikelverwaltung
Lagerverwaltung
KnowledgeBase
Bestellwesen
E-Rechnung
Auftrag
Ansprechpartner
Gutschrift
Softwareverwaltung
Verschlüsselung
DMS-Anbindung
Managed-Service-Abrechnung
Software-as-a-Service
Rechnungswesen

1

Chance für das Systemhaus – Anforderung an die Verwaltung

Der Wandel vom Projektgeschäft zum Managed Service stellt IT Dienstleister vor vielseitige Herausforderungen. Veränderte Vertriebsanforderungen und die Anpassungen der Ertragsseite erfordern neues Denken und Wege.

Den Kunden von den Vorteilen des Betreiberkonzeptes zu überzeugen ist ein Prozess und in den wenigsten Fällen in einem Schritt zu vollziehen. Erfolgversprechend sind Teilübernahmen von Diensten in den Managed Service. Die höchste Akzeptanz bei Kunden fanden die Übernahmen von Backup-Systemen in ein Managed Backup, als auch das Patchmanagement und der Einstieg in den überwachten Virenschutz.

Es entstehen variantenreiche Leistungs- und Abrechnungsmodelle, die für den Kunden überzeugende Argumente und Vorteile bieten. Genau dies macht aber die Zuweisung der geleisteten Arbeiten zu dem passenden Vertragswerk für die Techniker zu einer zeitraubenden Aufgabe. Genauso ist es für die Fakturierung und das Controlling.

Was entsteht nun durch diese zu komplizierten Prozesse?
Es werden Workarounds geschaffen, die Abrechnung ist eine Sisyphusarbeit und die Erfolgsauswertung ist nahezu unmöglich. Dennoch ist es kein guter Rat, das Geschäfts-feld „Managed Service“ zu vernachlässigen. Die technischen Prozesse werden oft über Tools automatisiert aber in der Fakturierung kommt es zum Medienbruch.

Um die Herausforderung „Managed Service“ erfolgreich zu meistern, müssen Systemhäuser die gesamte Prozesskette im Griff und die Erlöse im Blick haben.

- ✓ Automatische Abrechnung von Managed Service
- ✓ Termingesteuerte Aufgaben für Technik und Vertrieb
- ✓ Personalressourcen durch Vermeidung von Verwaltungsaufgaben schonen
- ✓ Import von Informationen aus RMM-Tools
- ✓ Transparente und automatisierte Rechnungen
- ✓ Erfolgsauswertung in Echtzeit

2

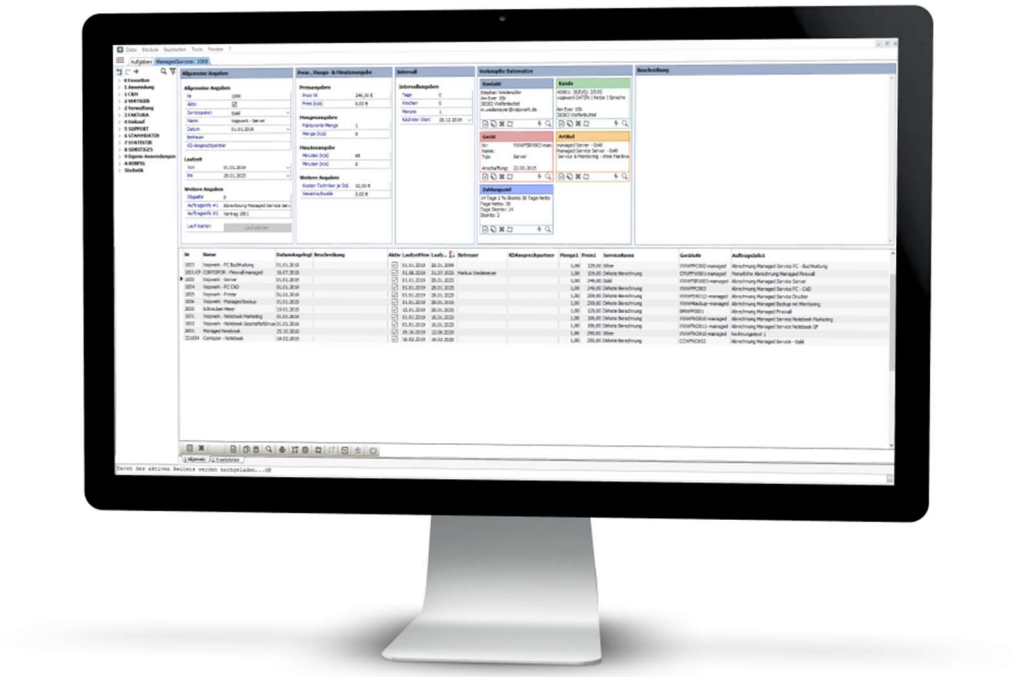
Vertragsverwaltung

Die Vertragsverwaltung in der Systemhaus Software DIGAS optimiert den gesamten Prozess der Abrechnung.

In der Verwaltung werden sowohl die angebotenen Services, als auch deren Abrechnungsartikel definiert. Den Buchungstext und die Zahlungsintervalle werden über klare Formulare erfasst.

Die Anlage eines Managed Service Vertrages mit den entsprechenden Leistungspaketen erfordert in DIGAS einen Zeitaufwand von etwa 2 Minuten.

- ✓ Vertragsanlage in wenigen Minuten
- ✓ Zuweisung zu definierten Service Paketen
- ✓ Klare Buchungstexte für den Rechnungsempfänger
- ✓ Gerätebasierendes Vertragswesen



3

Arbeitsberichte in Tickets

Um den Technikern die Last der Zuweisung von geleisteten Arbeiten zu den Vertragsvarianten zu ersparen, nutzen wir im DIGAS die Gerätezuordnungen. Mitarbeiter aus dem Support bekommen den vereinbarten Vertrag automatisiert vorgegeben. Dieser kann bei Bedarf manuell auf einen anderen Abrechnungsmodus geändert werden.

Über die Arbeitsberichtsqualifikation, der Freigabe von Tätigkeitsberichten, kann diese Option im Nachgang auch angepasst werden. Die Dokumentation der geleisteten Arbeiten auf den entsprechenden Vertrag sind somit ohne zusätzliche Belastung der Mitarbeiter zu realisieren. Alle Zeiten fließen in die Erfolgsauswertung des MSP Vertrages ein.

- ✓ Automatisierte Vertragszuordnung
- ✓ Optionale Auswahl einer gesonderten Abrechnung
- ✓ Keine Belastung der Technik durch Verwaltungsarbeit

4

Automatisierter Abrechnung

Die Rechnung zu den MSP-Verträgen werden in DIGAS automatisch erstellt und als Auftrag im System abgelegt.

Die so gesammelten Aufträge werden dann zu den definierten Abrechnungszeiträumen in den Rechnungslauf übergeben.

- ✓ Automatisierte Auftragserstellung
- ✓ Vielfältige Rechnungsvarianten
- ✓ Transparente Abrechnung





5

Controlling und Statistik

Die Managed Service Auswertung im DIGAS verschafft Ihnen einen klaren Überblick über den Erfolg der Verträge. Es steht eine globale Auswertung über alle Services zur Verfügung, sowie eine Selektion nach Kunden und Gerätetypen.

Dieser Blick auf die MSP Verträge führt das Systemhausgeschäft zum Erfolg. Übersichtliche Statistiken über die Ergebnisse

- ✓ Klare Erkennung von Schwachstellen
- ✓ Kunden- und gerätespezifische Auswertung
- ✓ Vermeidung von „Schätzungsprognosen“

6

Import und Q-Manager optimieren individuelle Prozesse

Importe von Reports aus externen Remote Management Tools sind über den DIGAS Importmanager realisierbar. Über diese DIGAS Module sind Prozessabläufe und Dashboards genau für Ihr Systemhaus mit wenig Aufwand zu erstellen. Ein Soll / Ist Vergleich der angelegten Services im RMM Tool vermeidet Differenzen zur Abrechnung.

Der Workflow Prozess „Q-Manager“ der Systemhaussoftware DIGAS versetzt sie in die Lage, Abläufe und Vergleiche zu optimieren. Sie schonen Ihre Personalressourcen und erhöhen den Erlös.

- ✓ Individuelle Imports von RMM Berichten
- ✓ Automatisieren von Prozessen
- ✓ Workflows optimieren Folgeprozesse



!

DIGAS – Eine Systemhaussoftware aus dem Systemhaus

Verwalten Sie Ihre Services als IT-Dienstleister und rechnen Sie sie genau ab. Mit den speziellen Werkzeugen der DIGAS-Edition werden Abrechnungen von Managed Services für Ihr Systemhaus nicht mehr zur Zeit- und Kostenfalle.

- ✓ Minutengenaue Dokumentation der Zeiten
- ✓ Umsatzwachstum durch IT-Service
- ✓ Einfach zu handhabende Vorgänge
- ✓ Alle APPs und Module integriert
- ✓ Optimierung der Abrechnung durch automatisierte Workflows
- ✓ Geringe Anfangsinvestition, klare monatliche Kosten im Pay-per-Use-Modell
- ✓ Ertragssteigerung ab dem ersten Monat

DIGAS Systemhaussoftware ist ein Produkt der

COMLAB Computer GmbH

Lindener Straße 15
38300 Wolfenbüttel

Beratung: 05331 9213-88
Support: 05331 9213-99

www.digas.de

Partnerschaften