

# Der Übergang von Break/Fix zu Managed Services: Checkliste für Mindestanforderungen

Hier ist, was Sie benötigen, bevor Sie loslegen können:

## Grundvoraussetzungen

- Standardisiertes Angebot, einschließlich der von Ihnen bereitgestellten Hard- und Software und des Supports
- Preisstruktur mit festen Gebühren
- Service Level Agreement (SLA), von einem Anwalt überprüft und mit einer klaren Definition von dem, was kostenpflichtige Arbeit ist und was nicht.
- Definition Ihres "idealen" Managed Services Kunden (Käuferpersona)
- Deine Mission, Ziele und Besonderheiten (die Antwort darauf, "Warum Sie?")
- Methodik der ersten Analyse des Netzwerks
- angemessene Haftpflicht- und Betriebsversicherungsschutz
- umfassende Sicherheitsüberprüfung
- Aktiv getestete Disaster Recovery-Verfahren
- Testumgebung zur Durchführung von Vorab-Tests von wichtigen Updates, Hot-fixes, etc.
- Leihgeräte oder Ersatzmaschinen auf Lager
- Intensive Beziehungen zu Drittanbietern und Unterstützung von Kunden bei Problemen mit Anbietern
- Standardisierte Prozesse für die Arbeit mit Supportproblemen (Klassifizierung, Eskalation und Meldung von Vorfällen)
- Personal und Fachwissen für das Management der folgenden Werkzeuge

Technologievoraussetzungen - Tools, die Sie benötigen werden

- Fernüberwachung und -management (RMM) Software zur Realisierung Ihrer Dienstleistungen (Überwachung, proaktive Wartung, etc.)
- Automatisierung von Professional Services (PSA) Software zur Verwaltung von Kunden und Ihrem Unternehmen
- Helpdesk/Ticketing-Software (falls nicht im PSA enthalten)
- Fernzugriffssoftware
- Buchhaltungs-/Abrechnungssoftware
- Dokumentationssoftware (um die Effizienz zu erhöhen und die Trainingszeit zu reduzieren)

## Technologieanforderungen - Tools, die Sie für Kunden verwalten

- Endgeräte-Schutz (Antivirus/Antimalware)
- Email-Sicherheit
- Backup- / Speicher-Lösungen
- Firewall(s)