



Acronis



WHITEPAPER

# Die fünf Ebenen der MSP- Plattform-Integration

Wie MSPs integrierte Cyber Protection Services effizient nutzen können, um durch den Schutz von Kundensystemen, Applikationen und Daten mehr Umsatz und Wachstum zu erzielen



# Einführung

MSPs, die versuchen, ein hochprofitables, wachsendes Unternehmen mit geringer Kundenfluktuation aufzubauen, sehen sich mit einer Vielzahl von Schwierigkeiten konfrontiert. Zunächst einmal haben viele Provider im Laufe der Zeit ein Multi-Service-Angebot aufgebaut – mit einer Service-Bereitstellungsinfrastruktur, die einem Flickenteppich aus einer Vielzahl unterschiedlicher Anbieter gleicht. Die daraus resultierende mangelhafte Integration steigert die geschäftliche und betriebliche Komplexität, verursacht hohe Kosten und erschwert langfristig eine Ausweitung des Service-Angebotes.

**Cyber Security Services** sind für MSP derzeit einer der vielversprechendsten Wege zu mehr Wachstum und Gewinn. Die Welt wird von Cyber-Bedrohungen (wie Ransomware-Angriffen) regelrecht überflutet. Alle Unternehmen (vor allem KMUs) kämpfen damit, die teuren Ausfallzeiten und Datenverluste zu vermeiden, die sich daraus ergeben. Es könnte daher verlockend für MSPs sein, einige Cyber Security-Produkte für Endpunkte/Endkunden in ihre vorhandenen Service-Suites aufzunehmen. Aber dadurch vergrößert sich auch das Problem der Infrastruktur-Heterogenität, die mit jedem neue Service zunimmt und auf die Gewinnbilanz und Effizienz drücken kann.

**Es gibt einen besseren Weg**, den dringenden Bedarf von KMUs an Cyber Protection Services zu decken und dabei ein beständiges, profitables Wachstum zu erzielen. Dafür müssen MSPs jedoch fünf verschiedene, kritische Integrations- und Automatisierungsherausforderungen auf operativer und technologischer Ebene angehen. Dieses Whitepaper untersucht diese Herausforderungen und betrachtet, wie MSPs diese adressieren können.



*„Die Vorteile einer Zusammenarbeit mit Acronis sind sehr deutlich: die Lösung ist anwenderfreundlich, die Wiederherstellung von virtuellen oder physischen Maschinen wird erleichtert und so die Geschäftskontinuität gewährleistet, die die CUT (Central University of Technology, Südafrika) benötigt.“*

**Michael Edmunds,**  
**Head of Partner Marketing beim Unternehmen Bastion Backups**

# Statistiken zeigen, dass Unternehmen sowohl mit Cyber Protection als auch allgemeinen IT-Operationen zu kämpfen haben

Jeder Betreiber, der im engen Dialog mit seinen Kunden steht, weiß, dass die Implementierung und Aufrechterhaltung von Cyber Security eine seiner größten geschäftlichen Herausforderungen ist und dass man die dafür benötigten Mitarbeiter kaum finden kann.

## Unabhängige Marktforschung bestätigt folgende Daten:

- Die durchschnittliche Zeit zwischen der Verfügbarkeit eines Patches und dessen Installation: 102 Tage (*Ponemon Institute: Whitepaper „2018 State of Endpoint Security“*)
- Die jährlich durch IT-Ausfallzeiten verlorene Mitarbeiterproduktivität: 545 Stunden (*ERS IT Solutions, 2019*)
- Die durchschnittlich aufgewendete Zeit für die Behebung einer Ausfallzeit durch einen IT-Vorfall: 200 Minuten (*ERS IT Solutions, 2019*)
- Die durchschnittlichen Kosten (pro Endpunkt) eines erfolgreichen Cyber Security-Angriffs: 425 € (große Unternehmen) bis 693 € (KMUs) (*Ponemon*)

Diese Probleme werden sich eher noch verschärfen, da die offenen Stellen im Cyber Security-Bereich bis 2021 weltweit auf 3,5 Millionen ansteigen werden (laut einer Prognose von Cybersecurity Ventures).

## Daraus ergeben sich enorme Geschäftschancen für jeden MSP, der diese Lücke mit passenden Cyber Protection Service-Angeboten füllen kann:

- Cross-Selling von Cyber Protection Services für vorhandene Kunden
- Die Möglichkeit „zu landen und zu expandieren“ – neue Kunden durch Kernangebote gewinnen und diese Basis dann durch zusätzliche Cyber Protection-Angebote ausbauen – und

- Nochmals „zu landen und zu expandieren“ – mit einem Cyber Protection-Angebot für eine populäre Applikation (wie Office 365) starten und dann mit Angeboten für andere Applikationen (z.B. Back-Office für die Buchhaltung) und/oder neue Plattformen (Mobilgeräte, Server, Cloud Storage, Backup etc.) expandieren

Um den höchsten Ertrag von diesem fruchtbaren Feld zu ernten und diese Erträge jährlich zu steigern, ist ein durchdachter Ansatz erforderlich, der auf fünf Ebenen der MSP-Plattform-Integration basiert. Die Fähigkeit, Neukunden zu gewinnen, das Bestandskundengeschäft auszubauen und die Kundenbindung zu steigern – bei gleichzeitiger Senkung der Investitions- und Betriebskosten – beruht auf der Fähigkeit, die Integration jeweils auf Geschäfts-, Produkt-, Verwaltungs-, Benutzeroberflächen- und Technologie-Ebene zu verbessern. Betrachten wir diese Integrationsebenen der Reihe nach.

Die Schwierigkeiten von KMUs mit Cyber Security-Problemen werden sich noch verschärfen, da die offenen Stellen im Cyber Security-Bereich bis 2021 weltweit auf 3,5 Millionen ansteigen werden (Quelle: Cybersecurity Ventures)



# Ebene 1: Geschäftsintegration

Cyber Protection Services sind definitiv attraktiv. Aber sie sind nur dann rentabel, wenn sie sich nahtlos in Ihre bestehenden Geschäftssysteme und Service-Bereitstellungsinfrastruktur einfügen lassen. Wenn Sie für ein neues Service-Angebot Ihren bestehenden Anbieter-Mix um einen neuen Anbieter erweitern müssen, kostet Sie das in jedem Schritt Ihres Geschäftsprozesses Geld.

## **DIE HERAUSFORDERUNG BEI DER GESCHÄFTS- INTEGRATION:**

Service-Suites, die auf einer heterogenen Infrastruktur (von verschiedenen Anbietern) basieren, erhöhen meistens die Kosten und Komplexität – z.B. beim Schnüren von Service-Paketen, bei der Integration in vorhandene Abrechnungs- und Bereitstellungssysteme, bei der Entwicklung und Bereitstellung von Marketing-Programmen oder bei der Aushandlung und Verwaltung von Anbieterverträgen/SLAs.

## **DIE LÖSUNG FÜR DIE GESCHÄFTS- INTEGRATION:**

Eine allgemeine, integrierte Service-Bereitstellungsplattform, die das Service-Bundling vereinfacht, sich nahtlos in Back-Office-Systeme integrieren lässt, ein einheitliches Marketing-Messaging ermöglicht und die Anzahl der zu verwaltenden Anbieter auf ein Minimum senkt.

## **DIE VORTEILE DIESER GESCHÄFTS- INTEGRATION:**

Vertrieb und Marketing werden einfacher und leichter, die Lead-Geschwindigkeit erhöht, die Gewinnmargen bei der Service-Bereitstellung gesteigert und die Kosten für die Anbieter-Verwaltung gesenkt.



## Ebene 2: Benutzeroberflächenintegration

Die Herausforderung bei der Benutzeroberflächenintegration ist einfach, aber tief greifend: mehrere zugrundeliegende Anwendungsebenen bedingen höhere Strom-, Kühlungs- und Immobilienkosten im Datenzentrum, höhere Schulungskosten für die IT-Mitarbeiter, mehr Komplexität bei der Verwaltung und ein größeres Risiko, dass kritische Alarmmeldungen übersehen werden.

### **DIE HERAUSFORDERUNG BEI DER BENUTZER- OBERFLÄCHEN- INTEGRATION:**

Wenn Sie verschiedene Anbieter-Produkte für Endkunden/Endgeräte verwalten und unter einem einheitlichen Auftritt präsentieren wollen, müssen Sie auf der Ebene der Benutzeroberfläche eine Mehrfachintegration erreichen und dafür Kenntnisse und Fähigkeiten entwickeln, die dann aber nur für die jeweilige Technologie nutzbar sind.

### **DIE LÖSUNG FÜR DIE BENUTZER- OBERFLÄCHEN- INTEGRATION:**

Eine integrierte Management-Konsole mit einheitlicher Benutzeroberfläche, die für den IT-Betrieb optimiert ist und die IT-Mitarbeiter bei ihren Arbeitsabläufen über die gesamte Service-Suite hinweg unterstützt.

### **DIE VORTEILE DIESER BENUTZER- OBERFLÄCHEN- INTEGRATION:**

Schnellere und kostengünstigere Schulungen, ein effizienterer Betrieb und mehr Zufriedenheit bei den IT-Mitarbeitern, weil deren Arbeit durch benutzerfreundlichere Tools erleichtert wird.



## Ebene 3: Verwaltungsintegration

Neue Services existieren nicht in einem Vakuum. Sie müssen die Services bereitstellen können, deren Performance remote (beim Kunden) überwachen und verwalten können, Informationen für Support-Zwecke erfassen können, die Services patchen und upgraden können und deren Nutzung dem Kunden in Rechnung stellen können.

Im Idealfall können Sie die Integration per API (Application Programming Interface) mit noch mehr Funktionen und Fähigkeiten erweitern. Je nahtloser die Integration in Ihre bestehenden Verwaltungssysteme ist, umso niedriger sind die Betriebskosten und umso höher die erreichten Gewinnmargen.

### DIE HERAUSFORDERUNG BEI DER VERWALTUNGS- INTEGRATION:

Fehlende Integrationsfähigkeiten mit verschiedenen Systemen (z.B. mit RMM- und PSA-Systemen oder Cyber Security-Produkten von Drittherstellern) können teure manuelle Operationen erfordern und die Produkterweiterung einschränken.

### DIE LÖSUNG FÜR DIE VERWALTUNGS- INTEGRATION:

Eine Vereinheitlichung der Verwaltung von Richtlinien, Audit-Prozessen, Zugangs- und Datenschutzkontrollen, möglichst eng an vorhandene Support-Ticket-, Alarm- und RMM-Systeme gekoppelt. Eine Einführung von Systemen mit APIs und Integrationspunkten, die einfach bereitzustellen sind und es ermöglichen, individuelle oder gruppenbasierte Sicherheitsrichtlinien (wie benutzerdefinierte Sicherheits- und Zugriffskontrollen) zu verwenden.

### DIE VORTEILE DIESER VERWALTUNGS- INTEGRATION:

Eine effizientere, profitablere Service-Bereitstellung mit der Möglichkeit, die Integrationfähigkeit der Cyber Protection Services per Plattform-API erweitern zu können.



*„Integrationen mit der ConnectWise-Plattform sind extrem wichtig für unsere MSPs. Die Integration zwischen Acronis Cyber Cloud und ConnectWise Control ist die erste derartige Integration. Sie sieht hervorragend aus – und für unsere MSPs ergibt sich daraus ein unglaublicher Mehrwert.“*

**Jeff Bishop,**  
Chief Product Officer beim Unternehmen ConnectWise

## Ebene 4: Produktintegration

Es macht einen großen Unterschied aus, ob man eine Service-Suite anbietet, die aus mehreren Einzelprodukten zusammengesetzt ist – oder ob das Angebot auf einer Plattform beruht, bei der die Bereitstellung eines neuen Services letztendlich nur eine Frage der Software-Aktivierung ist.

So ähnlich, wie heutzutage ein flaches Smartphone all das leistet, wofür man früher diverse klobige Einzelgeräte (wie Klapphandy, Kamera, Navigationsgerät, Taschenlampe) brauchte. Ein Smartphone ist kompakt, kosteneffizient und kann einfach betrieben, verwaltet, abgesichert und mit neuen Applikationen erweitert werden. MSPs benötigen für ihre Produktebene einen ähnlich integrierten, plattformbasierten Ansatz.

### DIE HERAUSFORDERUNG BEI DER PRODUKTINTEGRATION:

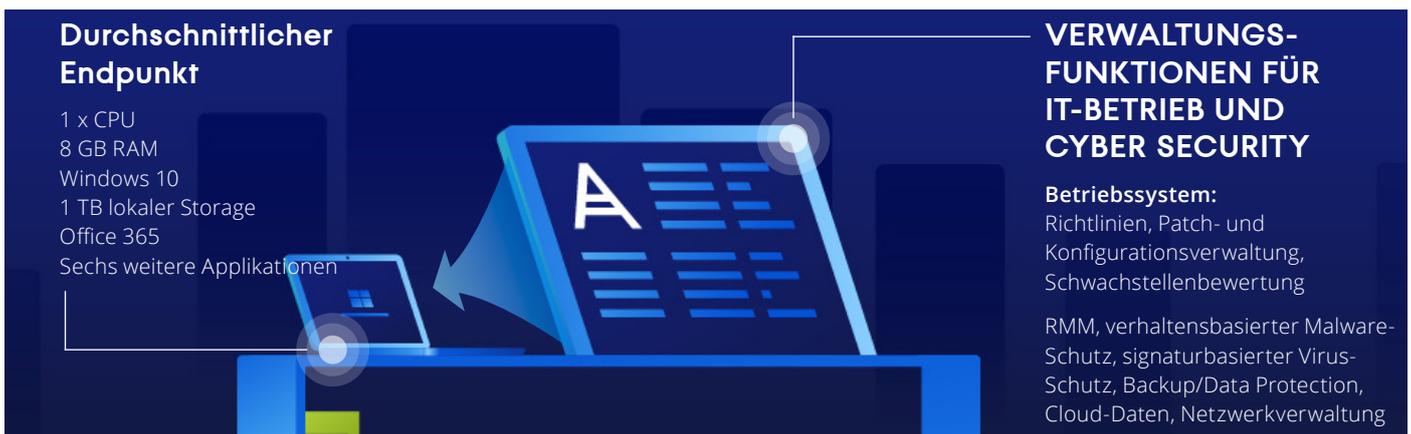
Wenn Sie versuchen, Service-Suites aus den Produkten verschiedener Anbieter aufzubauen, können sich hartnäckige technische Probleme (z.B. bei der Interoperabilität) ergeben. Neue Services hinzuzufügen und zu bündeln wird immer teurer und komplexer, insbesondere, was die Verwaltung, Bereitstellung, Abrechnung und Berichterstattung angeht. Das Hinzufügen neuer Produkte zu verwalten, wird für Ihre IT-Mitarbeiter also immer schwieriger und teurer. Das schränkt Ihre Möglichkeiten ein, neue Kundenanforderungen zu erfüllen und gegen neue Marktteilnehmer zu konkurrieren.

### DIE LÖSUNG FÜR DIE PRODUKTINTEGRATION:

Eine einzige Plattform, die die Bereitstellung eines kompletten Satzes von Cyber Protection Services ermöglicht. Backup, Disaster Recovery, File Sync & Share-Funktionalität, Anti-Virus, Anti-Malware, Schwachstellenbewertung, Patch-Verwaltung und eine breite Palette von Storage-Zielen.

### DIE VORTEILE DIESER PRODUKTINTEGRATION:

Ein breit aufgestelltes, flexibles Service-Portfolio aus Data Protection- und Cyber Security-Lösungen anbieten zu können, das eine Vielzahl von unternehmensgerechten Anwendungsfällen adressiert, ohne dabei die Kosten- und Komplexitätsnachteile einer Multi-Vendor-basierten (also heterogenen, auf verschiedenen Anbietern beruhenden) Infrastruktur zu haben. Zu den weiteren Vorteilen gehören eine umfassendere Integration und ein besserer Informationsaustausch mit anderen Produkten. Ein gutes Beispiel ist die Möglichkeit, Backup-Archive, die in der Cloud gespeichert sind, vor ihrer Wiederherstellung zu scannen, um sicherzustellen, dass die Backups frei von Malware sind.



**Durchschnittlicher Endpunkt**

- 1 x CPU
- 8 GB RAM
- Windows 10
- 1 TB lokaler Storage
- Office 365
- Sechs weitere Applikationen

**VERWALTUNGSFUNKTIONEN FÜR IT-BETRIEB UND CYBER SECURITY**

**Betriebssystem:**  
Richtlinien, Patch- und Konfigurationsverwaltung, Schwachstellenbewertung

RMM, verhaltensbasierter Malware-Schutz, signaturbasierter Virus-Schutz, Backup/Data Protection, Cloud-Daten, Netzwerkverwaltung

## Ebene 5: Technologieintegration

Eine enge Technologieintegration zwischen den Komponenten einer Service-Infrastruktur-Suite bringt neue Funktionen und Verbesserungen hervor, die mit separaten Produkten von unterschiedlichen Anbietern nicht erreichbar sind.

Ein engeres Zusammenspiel der einzelnen Services innerhalb einer Service-Suite ermöglicht neue Fähigkeiten (z. B. Backups vor einer Wiederherstellung auf Malware und fehlende Patches zu scannen) und neue Verbesserungen (z. B. ein einziger Endpunkt-Agent, der die Probleme von Multi-Agent-Umgebungen beseitigt): schlechte Performance, Interoperabilitäts- und Ressourcen-Konflikte, fehlende Fähigkeiten (wie übergreifende Alarm- und Berichtsfunktionen oder der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI)/Maschinellern (ML)).

### DIE HERAUSFORDERUNG BEI DER TECHNOLOGIE- INTEGRATION:

Mit einem Multi-Vendor-Bündel aus separaten Services verspielt man die Chance, hochwertige neue Funktionen bereitzustellen (z.B. forensische Scans in Backups). Und mit Endpunkt-Agenten unterschiedlicher Herkunft handelt man sich schnell Performance- und Interoperabilitätsprobleme ein.

### DIE LÖSUNG FÜR DIE TECHNOLOGIE- INTEGRATION:

Eng gekoppelte Produkte, die einzigartige Service-Vorteile bieten (z.B. Betriebssystem-Backups, die vor ihrer Wiederherstellung nach Malware und fehlenden Patches gescannt werden) und für eine optimale Performance sorgen (z.B. durch Einsatz eines einzigen Endpunkt-Agenten, um alle Services zu verwalten).

### DIE VORTEILE DIESER TECHNOLOGIE- INTEGRATION:

Neue, wertvolle und Service-übergreifende Funktionen; Agenten mit geringerer Beeinflussung der Endpunkt-Performance; hochautomatisierte Reaktion auf Ereignisse; vereinfachte Verwaltung und Wartung.

*„Wir wollten auf eine einzige Technologie mit zentraler  
Verwaltbarkeit für all unsere Kunden konsolidieren  
und in der Lage sein, alles von einer einzigen  
Benutzeroberfläche aus zu überwachen und zu  
verwalten. Wir mussten wirklich nur alles von einem  
Ort aus verwalten können.“*

**Borhan Zoufan,  
CTO beim Unternehmen Caspian IT Group,  
über die Gründe zur Wahl von Acronis Cyber Cloud**



# Zusammenfassung

Die Geschichte des technologischen Fortschritts ist eine Geschichte der Konsolidierung. So wie beispielsweise der teure, spülmaschinen große Haufen historischer Netzwerkgeräte (Router, Switches, Fernzugriffsserver, Digitalmodems) heutzutage zu einer billigen, kompakten, leicht verwaltbaren Box geschrumpft wurde. Oder die alten, auf Sprach- und Textfunktionen beschränkten Handys unserer Eltern, die durch iOS- oder Android-basierte Geräte ersetzt wurden, die Dutzende von Applikationen ausführen können.

Der Wandel in Richtung mehr Integration ist unvermeidlich – was Vorteile für Anbieter und Kunden bringt. Und derselbe Fortschritt ist jetzt in der MSP-Welt in Form der „**Fünf Ebenen der MSP-Plattform-Integration**“ angekommen – und dadurch können Sie:



**Neue Kunden gewinnen,**  
Bestandskunden weitere Angebote machen, die Kundenbindung stärken und Ihre Umsätze steigern



**Das Geschäftsrisiko Ihrer Kunden** durch bessere Cyber Security, einen zuverlässigen Schutz vor Datenverlusten und geringere Ausfallzeiten senken



**Die Heterogenität Ihrer Service-Bereitstellungsinfrastruktur reduzieren,** Ihre Integrationsherausforderungen minimieren und Ihre Gesamtkosten für die Anbieter- und Technologie-Verwaltung senken



**Von Automatisierungstechnologien wie KI** oder Self-Service-Funktionen für Kunden profitieren, um bessere Geschäfts- und Betriebsergebnisse mit geringeren Infrastruktur- und Personalkosten zu erzielen

## Weitere Informationen

**Erfahren Sie, wie Sie von den fünf Ebenen der MSP-Plattform-Integration für Ihr eigenes Geschäft profitieren können:**

Entdecken Sie weitere Informationen im [Acronis Resource Center](#)

**WEITERLESEN**

Laden Sie sich eine kostenlose 30-Tage-Testversion von [Acronis Cyber Backup Cloud herunter](#)

**JETZT TESTEN**

Kontaktieren Sie [Acronis](#) direkt

**DEMO ANFORDERN**