

**UBERBLICK**

**MAX** RemoteManagement™

# Alles Wichtige für proaktiven Support

In nur 10 Minuten eingerichtet. Die Kosten? Gerade einmal ein paar Cent pro Tag.

MAX RemoteManagement™ ist eine einfache und erschwingliche Lösung für IT Support- und Managed-Services-Anbieter (MSPs), mit der sich Kunden einfacher und kostengünstiger betreuen lassen.

- 24/7-Überwachung von Kundensystemen mit proaktivem, erstklassigem Service
- Tägliche Sicherheits- und Gesundheitsprüfungen zum rechtzeitigen Erkennen sich abzeichnender Probleme und zur langfristigen Umsatzsteigerung
- Kontinuierliche Überprüfung des Hardware- und Software-Inventars, Erstellung von Bestandsberichten, Nachverfolgung von Software-Lizenzen und leistungsgenaue Abrechnung
- Automatische Anfertigung von Berichten (inkl. eigenem Branding) – als unmittelbarer Nachweis für verlässlich erbrachte Support-Leistungen und Kundenanreiz zur Erweiterung bestehender Service-Verträge
- ... und vieles mehr, wie Leistungs- und Bandbreiten-Überwachung, Kundenportal mit Anbieter-Branding und Zugriff über mobile Endgeräte oder per iPhone-App

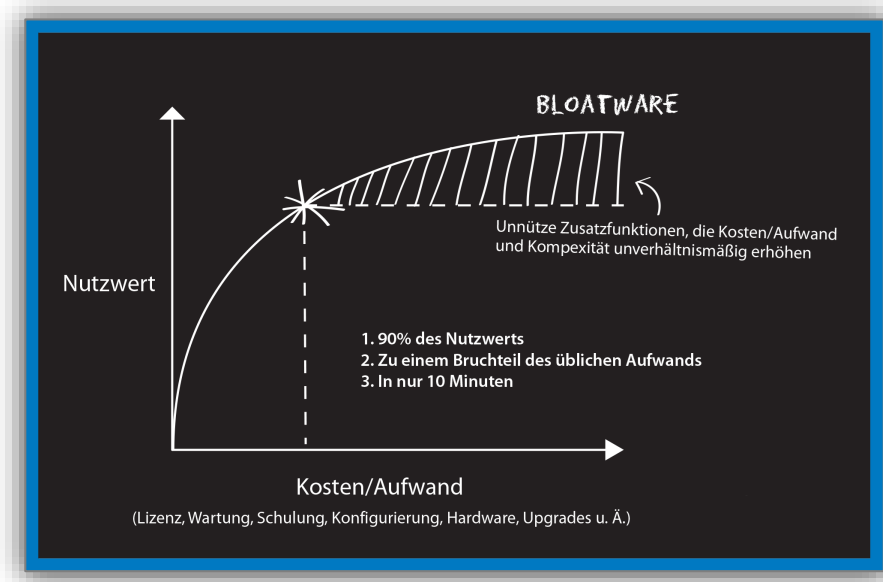
Diese Leistungen lassen sich mit MAX RemoteManagement in nur 10 Minuten bereitstellen.

## Vorteile von MAX RemoteManagement:

- **Einrichtung des Überwachungs- und Reporting-Systems in nur 10 Minuten und** nicht in Tagen oder Wochen
- **Keine neue Hardware oder aufwendige Konfigurierung**, .NET oder Server-Neustarts erforderlich
- **Keine teuren Schulungen**
- **Kosten von nur ein paar Cent pro Tag**

## Keine Bloatware mit überladenen Funktionen

Im Gegensatz zu anderen komplizierten und kostspieligen Lösungen für Managed Services und IT Support ist MAX RemoteManagement verständlich und erschwinglich. Sie können sich voll und ganz Ihrem Geschäft widmen und werden bei Ihrer Arbeit nicht von internen Systemen aufgehalten.



MAX RemoteManagement ist keine überladene „Bloatware“, die ständig um neue Spielereien erweitert wird, um höhere Preise rechtfertigen zu können. Mit unserer Lösung erhalten Sie alle wichtigen Funktionen, mit denen Sie hervorragenden Service bei für Sie niedrigeren Kosten liefern können.

## Für Kunden nur das Beste – wir unterstützen Best-of-Breed

MAX RemoteManagement bietet Ihnen ein offenes Konzept. Wir wissen, dass Sie und Ihre Kunden unterschiedlichste Virenschutz-, Backup- und sonstige Lösungen einsetzen – daher unterstützen wir die wichtigsten Anwendungen und Systeme. Sie können somit aus erstklassigen Produkten wählen, von denen Ihre Kunden am meisten profitieren.

**„Es gibt Vereinfacher und Verkomplizierer – ich gehöre zu Ersteren.“**

Richard A. Posner, US-Berufungsrichter

## Zahlreiche Auszeichnungen

MAX RemoteManagement wird von über 5500 IT-Support-Anbietern weltweit eingesetzt. MAX RemoteManagement wurde kürzlich von CRN als „Software Vendor of the Year“ prämiert und von Business Solutions zum „Best Channel Vendor“ ernannt. Darüber hinaus wurde MAX RemoteManagement bereits mit dem Reseller Choice Award und dem MSPWorld Cup Award von MSPAlliance ausgezeichnet.



## Überblick

### Komplettüberwachung von Kundensystemen

MAX RemoteManagement sorgt für einen ganzheitlichen IT-Support, der weit über die alleinige Überwachung von Kunden-Servern hinausgeht. Sie können RAID-Arrays, entfernte Firmenniederlassungen, ISP-Anbindung, Bandbreiten-Auslastung oder auch Websites Ihrer Kunden im Blick behalten – zusätzlich zu deren Servern. MAX RemoteManagement hilft Ihnen, die wichtigsten Komponenten der IT-Umgebung zu überwachen – genau die Bereiche, die am meisten Probleme verursachen –, und warnt Sie frühzeitig bei aufkommenden Schwierigkeiten. So können Sie eine noch bessere Betreuung gewährleisten. Und dies für Sie jetzt noch kostengünstiger!

### Proaktive tägliche Gesundheitsprüfungen

Per täglicher Gesundheitsprüfung werden Sie bereits bei aufkommenden Problemen gewarnt. So können Sie rechtzeitig eingreifen und mögliche Systemausfälle vermeiden. Überzeugen Sie Kunden von der Wichtigkeit dieser Leistung, die Ihnen weiteren regelmäßigen und langfristigen Umsatz bringt.

### 24/7-Überwachung mit Echtzeit-Warnung

Dank der 24/7-Überwachung erfahren Sie von Problemen, bevor Ihr Kunde darauf aufmerksam wird. Sie erhalten eine Echtzeit-Warnung per E-Mail oder SMS, die Sie über die genaue Ursache des Problems ins Bild setzt, damit Sie es rasch beheben können. *Mit der „Echtzeit-Warnung“ können Sie eine Premium-Leistung anbieten – weisen Sie Kunden auf die Vorteile hin.*

### Asset-Tracking für Hard- und Software

Sie erhalten umfassende Bestandsberichte, werden auf Änderungen am Kundensystem hingewiesen und können Software-Lizenzen überprüfen. Zudem sehen Sie genau, welche Upgrade-Möglichkeiten Sie Ihren Kunden noch anbieten können – ideal zur weiteren Umsatzsteigerung.

### Managed-Services-System mit eigenem Branding – für höheres Kundenvertrauen und zur Abgrenzung vom Wettbewerb

Das gesamte MAX-RemoteManagement-System mit Dashboard, Berichten, Kundenportal u. Ä. lässt sich an Ihren Unternehmensauftritt anpassen. Melden Sie sich über Ihre eigene Website beim System an und demonstrieren Sie Interessenten Ihre „eigene“ hochentwickelte Lösung zur Kundenbetreuung. *Heben Sie sich mit Ihren Alleinstellungsmerkmalen vom Wettbewerb ab, um noch mehr Kunden für sich zu gewinnen.*

### Automatische Kundenberichte – täglich, wöchentlich oder monatlich

Halten Sie Kunden durch ausführliche, mit Ihrem Branding versehene Berichte auf dem Laufenden. Die Vorlage des Monatsberichts bietet Ihnen die Möglichkeit zu einem persönlichen Kundengespräch – und ist die ideale Gelegenheit, weitere Upgrades zu empfehlen. Tägliche und wöchentlich ausgestellte Berichte wiederum geben Kunden das beruhigende Gefühl, dass Sie „am Ball“ sind und sich zuverlässig um ihre Systeme kümmern.

### Systemstatus-Informationen über mobile Endgeräte bzw. per iPhone-App

Behalten Sie über das MiniDash™ bzw. die iPhone-App von MAX RemoteManagement den aktuellen Status von Kundensystemen immer und überall im Blick und liefern Sie so besseren Kundenservice. Indem Sie über das MAX-Dashboard mit Ihrem Handy aus der Ferne auf die Server und Workstations Ihrer Kunden zugreifen, können Sie schnell auf Probleme reagieren, per Fernzugriff Prüfungen löschen und Notizen hinzufügen oder Geräteinformationen abrufen.

## Minutenschnelle Einrichtung eines Kundenportals auf Ihrer Website

Ermöglichen Sie es allen oder lediglich ausgewählten Kunden, den Status ihres Systems und ihren Gesamtbestand an Hardware und Software eigenständig über Ihre Website abzufragen. Diese Unterstützung ist in wenigen Minuten eingerichtet.

- **Keine Hardware erforderlich.** Ganz ohne Schulungen.
- **Ohne im Voraus fällige Lizenzgebühren.** Keine langfristigen Verträge.
- **In nur 10 Minuten eingerichtet.** Kosten: nur wenige Cent pro Tag.
- **Einfach.**

## Proaktive tägliche Gesundheitsprüfungen

### Vorsorge ist besser als Nachsorge – und lässt sich perfekt als Premium-Service anbieten

Viele Probleme, darunter allzu rasch schwindender Speicherplatz oder die fehlende Aktualisierung von Virendefinitionen, sorgen im Moment vielleicht für keine akuten Störungen – bleiben sie jedoch unbemerkt, können die Auswirkungen katastrophal sein. Abhilfe sorgt eine automatische Sicherheitskontrolle zu Beginn des Tages: mit den proaktiven täglichen Gesundheitsprüfungen von MAX RemoteManagement, die sich in nur 10 Minuten auf Kundensystemen einrichten lassen.

### Welche Bereiche werden überprüft?

Die proaktiven Gesundheitsprüfungen umfassen:

- **Prüfung der Virendefinitionsdatei**, um sicherzustellen, dass Signaturen immer auf dem neuesten Stand sind.
- **Speicherzuwachs-Prüfung**, um Speicherplatz-Probleme zu erkennen.
- **Backup-Prüfung auf Bandlaufwerken**, um bei Fehlern benachrichtigt zu werden.
- **Prüfung auf Hacker-Angriffe**, um unbefugte Zugriffe zu erkennen.
- **Dateigrößen-Prüfung**, um den Umfang von Dateien oder Verzeichnissen im Blick zu behalten.
- **Prüfung mehrerer Exchange-Speicher**, um Informationen zur Größe der Informationsspeicher zu erhalten.
- **Prüfung von Ereignisprotokollen**, um auf kritische Events hingewiesen zu werden.
- **Prüfung des Festplattenzustands**, um entstehende Festplattenprobleme zu erkennen.
- **Prüfung von Ereignisprotokollen nach eigenen Vorgaben**, um benachrichtigt zu werden, falls bestimmte Ereignisse (nicht) eingetreten sind.
- **WSUS**, um eine Warnung zu erhalten, wenn die Installation kritischer Updates nicht auf allen Computern erfolgreich war.
- **Schwachstellenanalyse**, um über Sicherheitslücken informiert zu werden.

Stellt MAX RemoteManagement ein Problem fest, werden Sie umgehend per E-Mail oder SMS benachrichtigt. Zugleich werden das Online-Dashboard und das MiniDash™ auf Ihrem Mobiltelefon oder PDA bzw. die iPhone-App aktualisiert, um Sie auf die Situation hinzuweisen. Ihnen bleibt somit nichts verborgen.

## Senken Sie Betriebskosten

Durch die automatischen Gesundheitsprüfungen von MAX RemoteManagement gehören zeitraubende manuelle Kontrollen nun endlich der Vergangenheit an. Ihr Reparatur- oder Wiederherstellungsaufwand lässt sich bedeutend senken, da Sie präzise E-Mail- oder SMS-Warnungen rechtzeitig erhalten und effizient reagieren können – bevor aus einer kleinen Sache ein ausgewachsenes Problem wird. Und Ihre Kunden werden Ihnen mehr als dankbar sein, dass sich dank Ihrer Hilfe Systemausfälle endlich vermeiden lassen.

## Die tägliche Gesundheitsprüfung: das besondere Verkaufsargument im Gespräch mit Interessenten

Führen Sie potenziellen Kunden deutlich vor Augen, wie Sie mit Hilfe der täglichen Gesundheitsprüfungen dafür sorgen können, Systemausfälle zuverlässig zu vermeiden. Ihr schlagendes Argument: Die Konkurrenz reagiert lediglich – Sie hingegen werden vorbeugend tätig.

## Die Alternative: ein neuer Premium-Service

Verwenden Sie MAX RemoteManagement als Grundlage für ein besonderes Service-Angebot mit täglichen Gesundheitsprüfungen. Zeigen Sie Interessenten, dass Sie mit nur einer Handvoll an präventiven Maßnahmen einen verlässlichen Schutz vor Systemausfällen bieten können. Dieser Service kostet Kunden nur ein paar Cent pro Tag – und macht sich für Sie mehr als bezahlt: Die meisten unserer Fachhandelspartner verdienen mit den täglichen Gesundheitsprüfungen zwei bis vier Mal so viel, wie sie das gesamte MAX-RemoteManagement-System kostet.

## Täglicher Kundenbericht: verdeutlicht den Wert Ihrer Leistung und fördert das Kundenvertrauen

FI MAX RemoteManagement kann Ihren Kunden die Ergebnisse der täglichen Gesundheitsprüfungen in einem Kurzbericht per E Mail zukommen lassen – sofern von Ihnen gewünscht. Der Bericht wird in Ihrem Namen verschickt und lässt sich vollständig an Ihren Firmenauftritt anpassen, samt Logo und anderen Branding-Elementen. Für Kunden ist nicht ersichtlich, dass er von MAX RemoteManagement generiert wurde.

Der täglich oder lediglich wöchentlich erstellte Kundenbericht hilft, ein grundlegendes Dilemma zu lösen, das alle fähigen IT-Support-Anbieter haben: Je besser sie ihre Arbeit verrichten, desto seltener bekommen ihre Kunden sie zu Gesicht.

Mit dem täglichen Kundenbericht hingegen machen Sie regelmäßig auf sich aufmerksam: *„Auch wenn ich mich nicht sehe, so Sorge ich dennoch im Hintergrund dafür, dass eure Systeme stets störungsfrei laufen – und daher bin ich auch mein Geld wert.“*

Übrigens: In Kundenberichten können Sie auch Werbung in eigener Sache machen und aktuelle Angebote Ihres Unternehmens präsentieren.

## 24/7-Überwachung – rund um die Uhr, jeden Tag

### Steigern Sie Ihre Umsätze: Bieten Sie eine noch umfassendere Betreuung an

Die tägliche Gesundheitsprüfung spürt verborgene Probleme auf, die zum aktuellen Zeitpunkt noch keine Ausfälle verursachen – die 24/7-Überwachung hingegen erkennt Schwierigkeiten, die Abläufe in Kundensystemen akut behindern. Sie erhalten eine Echtzeit-Warnung per E-Mail oder SMS, die Sie über die Ursache des Problems präzise informiert. So können Sie zielgerichtete Gegenmaßnahmen ergreifen und durch Ihr rasches Handeln die Zufriedenheit Ihrer Kunden steigern.

### Welche Bereiche werden überprüft?

Als Service-Experte kümmern Sie sich um unterschiedlichste Bestandteile der IT-Umgebung Ihrer Kunden – und nicht nur um deren Server. MAX RemoteManagement vereinfacht Ihnen diese Arbeit und kontrolliert Bereiche, die die schwerwiegendsten Probleme und die die längsten Ausfallzeiten verursachen. Die 24/7-Überwachung hält Sie rund um die Uhr mit folgenden Echtzeit-Warnungen auf dem Laufenden:

- **Internet-Anbindung** – bei Verbindungsproblemen Ihrer Kunden
- **Server-Leistung** – bei Problemen mit der Auslastung und Warteschlangenlänge des Prozessors, der Nutzung des Arbeitsspeichers und der Netzwerkschnittstellen oder mit Server-Festplatten
- **Bandbreite** – bei Einschränkungen, die zu Leistungsverlust führen können
- **PING-Test von Netzwerkgeräten** – Erreichbarkeit von Druckern, Routern, Computern in entfernten Firmenniederlassungen u. Ä.
- **Dienste von Microsoft Windows** – darunter Fehler von Exchange- und anderen Diensten
- **Festplattenspeicherplatz** – bei Überschreitung eines festgelegten Grenzwerts
- **TCP-Port** – auf dem Server Ihrer Kunden, auf externen Servern und für ISP-Dienste wie SMTP, IMAP, POP3 oder FTP
- **RAID-Verbund/SNMP** – zur Funktionskontrolle der Festplatten oder zur Überwachung jedes SNMP-fähigen Geräts
- **Dateigrößen-Prüfung** – zur Überwachung des Umfangs von Dateien oder Verzeichnissen
- **Kunden-Website** – Rund-um-die-Uhr-Kontrolle der Erreichbarkeit (als ein weiteres Alleinstellungsmerkmal)
- **Benutzerdefinierte Events in Ereignisprotokollen** – bei (Nicht-)Eintritt bestimmter Ereignisse

### Erweitern Sie Ihr Angebot um einen neuen Premium-Service: 24/7-Support mit Echtzeit-Warnungen

Ihr Verkaufsargument: Statt auf den Hilferuf Ihres Kunden zu warten, übernehmen Sie für ihn die Rund-um-die-Uhr-Überwachung seines Systems – für nur wenige Cent pro Tag. So sind Sie sofort über Eintritt und genaue Ursache eines Problems informiert – eine wesentliche Voraussetzung für die rasche Behebung und die Minimierung von Ausfallzeiten!

## Gesundheitsprüfungen von Workstations

### Bieten Sie einen neuen Service an

Server, Internet-Anbindung und Netzwerkgeräte sind geschäftskritisch und halten Unternehmensabläufe Ihrer Kunden in Gang. Bei Problemen mit Arbeitsplatzrechnern hingegen sind überwiegend nur einzelne Anwender betroffen. Die tägliche Gesundheitsprüfung von Workstations mit MAX RemoteManagement gibt Ihnen die Möglichkeit, auch mit der Kontrolle von Workstations eine langfristige Einnahmequelle zu erschließen. Die Prüfung kann für jeden Windows®-gestützten PC oder Laptop nach einem von Ihnen festgelegten Zeitplan erfolgen.

## Umfang der Gesundheitsprüfungen von Workstations

- **Ereignisprotokolle**
- **Virenschutz** – Kontrolle, ob aktuelle Definitionsdateien vorliegen
- **Speicherzuwachs** – Warnung bei Problemen, die eine übermäßig schnelle Belegung des Festplattenspeichers bewirken
- **Festplattenzustand** – Warnung bei sich abzeichnenden Festplattenproblemen
- **Hacker-Angriffe** – Warnung bei einer hohen Anzahl unbefugter Zugriffsversuche
- **Windows-Dienste** – Kontrolle von Diensten, die automatisch gestartet werden

## Überzeugen Sie Ihre Kunden von der täglichen Gesundheitsprüfung von Workstations

Ihr Verkaufsargument: Für nur wenige Cent pro Tag überprüfen Sie jeden Morgen alle Workstations, um sich über deren einwandfreien Betriebszustand zu vergewissern. Bei Problemen werden umgehend proaktive Gegenmaßnahmen eingeleitet – bevor Mitarbeiter Ihres Kunden bei der Arbeit behindert werden.

Nach Abzug aller Kosten für MAX RemoteManagement erzielen Sie eine überaus attraktive Gewinnspanne. Und steigern mit Ihrem erweiterten Angebot an Value-Added Services zugleich die Kundentreue.

## Bestandskontrolle für Hard- und Software

### Rufen Sie Hard- und- Software-Bestände Ihrer Kunden zentral ab

Ungeachtet dessen, wo Sie sich gerade aufhalten, können Sie sich anhand einer einzigen Oberfläche über die Assets Ihrer Kunden auf dem Laufenden halten – die Bestandskontrolle ist vollständig in das MAX-RemoteManagement-Dashboard integriert und in der Workstation-Überwachung sowie der Server- und Netzwerküberwachung GRATIS enthalten.

### Senken Sie Kosten dank vereinfachter Administration

- **Greifen Sie jederzeit und überall per Dashboard auf detaillierte Hard- und Software-Daten zu** – samt Seriennummer, Software-Version, Prozessortyp, Arbeitsspeicher u. v. m.
- **Reduzieren Sie den Verwaltungsaufwand** – dank benutzerdefinierbarer Felder für Bestandsnummer, Installationsdatum, Garantieablauf, gewähltem Support-Paket und anderen für Sie relevanten Informationen.
- **Senken Sie Kosten durch Erkennung verbotener Software** – bei den nach Zeitplan ablaufenden Bestandsprüfungen wird neu installierte, unerwünschte Software umgehend erkannt. So können Sie durch rasches Handeln möglichen Systemausfällen vorbeugen.

### Sorgen Sie für eine leistungsgenauere Abrechnung

- **Identifizieren Sie neue Workstations oder andere Assets als zusätzliche Rechnungsposten** – erstellen Sie einen Bestandsänderungsbericht, um sich über neue Hard- oder Software zu informieren, und passen Sie Ihre Rechnungen entsprechend an.
- **Verkaufen Sie zusätzliche Software-Lizenzen** – überprüfen Sie, wie viele Software-Kopien im Einsatz sind, und vergleichen Sie sie mit der Anzahl der vom Kunden erworbenen Lizenzen.
- **Stellen Sie Kunden Modifikationen, die zu einem Problem geführt haben, in Rechnung** – starten Sie nach Eintritt eines Problems Kontroll-Scans und verdeutlichen Sie Kunden die Problemursachen. Sind zur Behebung außervertragliche Leistungen erforderlich, können Sie diese zusätzlich berechnen.

## Überzeugen Sie potenzielle Kunden mit maßgeschneiderten Angeboten

Das Asset-Tracking hilft Ihnen, potenzielle Kunden von Ihrer Kompetenz zu überzeugen: Analysieren Sie das Netzwerk eines Interessenten, um an seine speziellen Bedürfnisse angepasste Angebote zu erstellen, die beeindrucken. Lassen Sie ihm zudem Bestandsberichte mit Ihrem eigenen Branding zukommen, um noch mehr Eindruck zu hinterlassen.

Kunden können sich zudem auf <http://dashboard.Ihr-Name.com> anmelden. So setzen Sie sich vom Wettbewerb ab – ein wichtiges Entscheidungskriterium für potenzielle Kunden.



## Take Control – Remote-Desktop-Zugriff und Fernwartung

MAX RemoteManagement bietet Ihnen ein erstklassiges Tool für die Fernwartung, den Fernsupport und den Remote-Desktop-Zugriff – Sie können die Workstations oder Server Ihrer Kunden so aus der Ferne steuern, als würden Sie direkt davor sitzen.

Take Control ermöglicht es Ihnen, mit nur einem Klick direkt aus Ihrem MAX-RemoteManagement-Dashboard eine sichere Fernwartungssitzung zu starten, um Support für beaufsichtigte oder unbeaufsichtigte Geräte zu leisten.

### Professioneller Support und höhere Gewinne dank schnellem Fernzugriff und Fernwartung.

- **Schneller Support:** sofortiger Verbindungsaufbau zu Servern und Workstations, selbst über Firewalls hinweg
- **Einfache Verbindung:** gleichzeitige Durchführung von bis zu 3 Wartungssitzungen auf Servern und Workstations direkt über Ihr MAX-RemoteManagement-Dashboard
- **Sichere Verbindung:** äußerst sichere Verbindung mit geringem Bandbreitenbedarf
- **Beaufsichtigt oder unbeaufsichtigt:** der Benutzer muss nicht anwesend sein, sodass Sie außerhalb der Bürozeiten arbeiten können
- **Berichterstattung:** Erstellen von Berichten über Fernzugriffssitzungen
- **Geringere Kosten:** schnellerer Support für mehr Benutzer, ohne zusätzliche Mitarbeiter einzustellen oder höhere Fahrtkosten zu haben
- **Nutzungsbasierte Abrechnung:** Sie zahlen pro Gerät, daher ist es einfach, Ihre Kosten auf die Supporteinnahmen abzustimmen
- **Zeitsparend und unterbrechungsfrei:** Sie müssen nicht zum Kunden fahren, sondern können sofortigen Support per Fernzugriff leisten

## Sicherheitspatch-Management

MAX RemoteManagement umfasst außerdem auf der preisgekrönten Technologie von GFI LANguard™ basierende Funktionen für Schwachstellenanalyse und Sicherheitspatch-Management.

### Kostengünstiges Patch-Management, höhere Erträge, mehr Sicherheit, minimales Risiko.

- **Für Vertragskunden:** Integrieren Sie das Patch-Management in die Verträge oder bieten Sie es als neuen Service an.
- **Für Kunden mit Einzelaufträgen:** Listen Sie einfach in Ihren Berichten alle Möglichkeiten auf, wie die Kundensysteme auf den aktuellsten Stand gebracht werden können.

### Benutzerfreundlicher Service für Schwachstellenanalyse und Patch-Management.

- **Direkter Zugriff** aus dem Dashboard von MAX RemoteManagement™
- Für **Microsoft-Windows- und -Office-Anwendungen sowie Lösungen anderer Anbieter** (z. B. Adobe Reader, Adobe Flash Player, Mozilla Firefox, Mozilla Thunderbird, Java und viele mehr ...)
- Für **Server und Workstations**
- **Schwachstellenanalyse** in bestehende Kundenberichte integrierbar
- Neuer **Patch-Management-Bericht:** schnelle Übersicht über den aktuellen Status Ihrer Kundenserver und -workstations
- **Zeitplanung für die automatische Installation von Sicherheitspatches** – spart Zeit und erhöht die Sicherheit

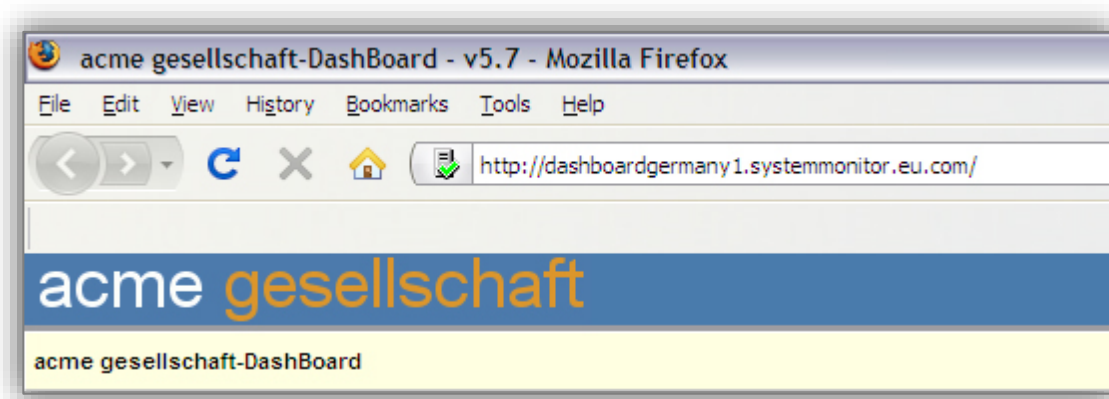
## Intuitives Online-Dashboard

### Individuelles Branding des gesamten MAX-RemoteManagement-Systems – präsentieren Sie „Ihre“ Lösung

Sie können das gesamte MAX-RemoteManagement-System – Dashboard, MiniDash™ für mobile Endgeräte, Berichte und sogar den kompakten Agenten auf Kundensystemen – mit Ihrem eigenen Branding versehen. Überzeugen Sie Bestandskunden und Interessenten mit Ihrem „eigenen“ fortschrittlichen Überwachungssystem, das Sie als Service-Anbieter einzigartig macht. MAX RemoteManagement bietet Ihnen mehrere Möglichkeiten, Ihren Leistungsvorsprung gegenüber der Konkurrenz zu belegen – und Sie erhalten den Zuschlag.

### Vollständige Integration mit Ihrer Website

Konfigurieren Sie einen DNS-Eintrag, der dafür sorgt, dass per <http://dashboard.Ihr-Name.com> Ihr Dashboard aufgerufen wird. Machen Sie MAX RemoteManagement zu „Ihrem“ System.



### Die „Zeichen an der Wand“ – WallChart

Das Dashboard von MAX RemoteManagement lässt sich per „WallChart“-Ansicht auch über große Wandmonitore anzeigen. Die vereinfachte Darstellung wird laufend aktualisiert und warnt Sie umgehend bei neu eingetretenen Problemen. So können Sie rechtzeitig eingreifen und verhindern, dass Kundensysteme ausfallen.

### MiniDash™ für mobile Endgeräte

Dank MiniDash™ können Sie den Status aller Kundensysteme auch unterwegs per Handy oder PDA abrufen. Über kritische Situationen wissen Sie somit umgehend Bescheid.

Vor allem aber können Sie potenziellen Kunden anschaulich demonstrieren, wie Ihre Support-Mitarbeiter immer den Überblick über sämtliche betreuten Kunden behalten. Durch dieses Plus an Service heben Sie sich von der Konkurrenz ab.

### iPhone-App

Über die iPhone-App von MAX RemoteManagement können Sie die Systeme Ihrer Kunden unterwegs verwalten. Ihr iPhone lässt sich so konfigurieren, dass Sie über das MAX-RemoteManagement-Dashboard aus der Ferne Zugriff auf die Server und Workstations Ihrer Kunden erhalten – so können Sie schnell auf Probleme reagieren, Prüfungen per Fernzugriff löschen, Notizen hinzufügen und Geräteinformationen abrufen.



Sie behalten die Kundensysteme unterwegs immer im Blick und bieten so besseren Service. Automatisierte monatliche Kundenberichte

### Arbeiten Sie effizienter

Lassen Sie MAX RemoteManagement automatisch monatliche Kundenberichte anfertigen, in denen die wichtigsten Systemdaten Ihrer Kunden aufgeführt sind. Die Reports werden im PDF-Format ausgegeben.

### Kundenberichte mit eigenem Branding

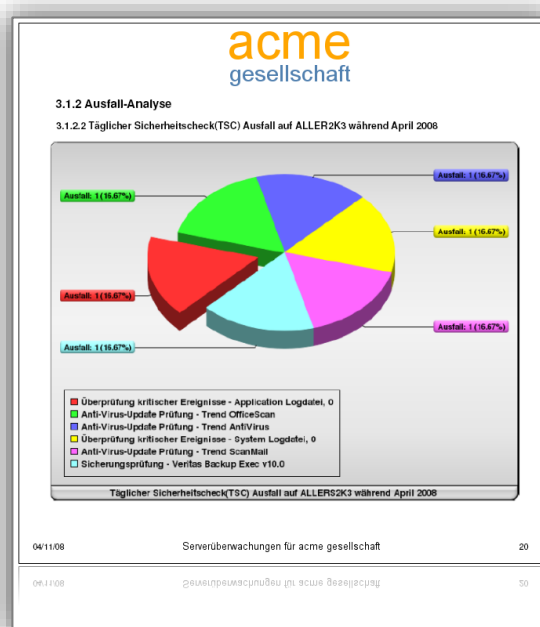
Alle Berichte können Ihr Branding samt Firmenlogo tragen. Steigern Sie Ihren Wiedererkennungswert!

### Sorgen Sie für zusätzliche Upgrade-Umsätze

Mit Hilfe der monatlichen Berichte ist es Ihnen möglich, wiederkehrende Störungen schnell zu identifizieren und Kunden entsprechende Upgrades zur Behebung anzubieten. Der Vorteil für Kunden: Die Leistung ihres Systems wird gesteigert. Ihr eigener Vorteil: Sie erhalten eine weitere Möglichkeit, Ihre Umsätze zu steigern.

### Ihr Service gibt den Ausschlag

Verdeutlichen Sie Interessenten, dass Ihre Kunden immer genau wissen, wie es um ihre Systeme steht: Präsentieren Sie Ihre Kundenberichte, die belegen, warum Ihr Service höherwertig ist als der Ihrer Konkurrenz.



## Einrichtung eines Kundenportals auf Ihrer Website

### **Zeigen Sie potenziellen Kunden, was Sie von anderen Anbietern unterscheidet. Und beeindrucken Sie Bestandskunden mit einem noch besseren Service.**

MAX RemoteManagement ermöglicht es Ihnen, auf Ihrer Website einen Status-Monitor einzurichten, über den Kunden ihre Software-Lizenzen, Seriennummern, Hardware-Eigenschaften und Bestandsberichte sowie den aktuellen Status ihres Netzwerks einsehen können.

### **Ihr Service gibt den Ausschlag**

Verdeutlichen Sie Interessenten, dass Ihre Kunden immer genau wissen, wie es um ihre Systeme steht. Präsentieren Sie Ihr Kundenportal, um zu verdeutlichen, dass es Ihnen auf optimale Betreuung und umfassende Informationsbereitstellung ankommt.

### **Steigern Sie Kundenvertrauen und -bindung**

Entscheiden Sie über den Umfang der per Kundenportal bereitgestellten Statusinformationen zu Servern, Festplatten, RAID-Arrays, Virensignaturen, Backups u. v. m. Auch wenn diese Daten vielleicht nicht genutzt werden, geben sie Kunden und Interessenten das sichere Gefühl, dass Sie im Bilde sind und alles im Griff haben.

### **Mobiler Kundenzugriff auf Statusdaten per MiniDash™**

Zeigen Sie Interessenten, wie sie sich per MiniDash™ selbst unterwegs über ihre Systeme auf dem Laufenden halten können – ein besonderer Service, den Sie ihnen bieten können.

MAX RemoteManagement ermöglicht es Ihnen nicht nur, sich Interessenten von Ihrer besten Seite zu präsentieren und Ihre Professionalität zu unterstreichen – vor allem können Sie mit Reaktionsschnelligkeit und erstklassigen Leistungen überzeugen, die in gerade einmal zehn Minuten für Kunden nutzbar werden.

## Erst testen, dann kaufen

### **Das Testprogramm von MAX RemoteManagement: Überzeugen Sie Bestandskunden und Interessenten einfach und problemlos von den Vorteilen unserer Lösung.**

Bieten Sie Überwachung und Berichterstellung als Kennenlern-Paket für einen Monat an. Nur wenn sich Ihr Kunde entscheidet, Ihren Service weiter in Anspruch zu nehmen, stellt LogicNow Ihnen die erbrachten Leistungen in Rechnung. Andernfalls läuft das Testprogramm nach einem Monat aus und LogicNow übernimmt die angefallenen Kosten für Sie. Unser „Erst testen, dann kaufen“-Programm ist für Sie einfach und risikolos!

Das Testprogramm ermöglicht es Ihnen, auch Laufkundschaft oder Kunden mit Support-Stundenkontingenten ein Kennenlern-Paket mit täglichen Gesundheitsprüfungen oder der proaktiven 24/7-Überwachung anzubieten.

Mit einem „Mini-Vertrag“ ohne langfristige Verpflichtungen für Kunden können Sie Interessenten leichter für sich gewinnen, bisher nicht erkannte Probleme aufdecken und zusätzlich erforderliche Leistungen in Rechnung stellen. Gleichzeitig bauen Sie weiteres Vertrauen auf und bringen Ihre Kunden dazu, eine umfassende Support-Vereinbarung mit Ihnen zu schließen.

Auch Bestandskunden mit festem Support-Vertrag können Sie über das Testprogramm den Nutzwert Ihrer neuen Leistungen demonstrieren: Zeigen Sie, dass Gesundheitsprüfungen und proaktive 24/7-Überwachung eine wichtige Ergänzung Ihres bestehenden Service-Angebots sind.

Möchten Ihre Kunden die neuen Leistungen nicht weiter in Anspruch nehmen, entstehen Ihnen durch den Test keine Kosten. LogicNow übernimmt die angefallenen Gebühren für Sie. Einfach, erschwinglich – und für Sie ohne Risiko!

## Und so funktioniert MaxFocus

### Kundenbetreuung mit innovativem Ansatz – einfach und erschwinglich

Die führenden Support-Technologien von MAX RemoteManagement sorgen dafür, dass Sie Kunden bedeutend einfacher und kostengünstiger als mit anderen aktuellen Lösungen betreuen können. Und so wird MAX RemoteManagement bei Ihrem Kunden implementiert:

#### 1. Laden Sie den MAX-RemoteManagement-Agenten von Ihrem Online-Dashboard herunter.

Der Agent ist sehr kompakt und bietet folgende Vorteile:

- Wird unter Microsoft Windows als Dienst ausgeführt
- Macht sich im Task-Manager kaum bemerkbar, da Arbeitsspeicher oder Prozessorleistung nur minimal in Anspruch genommen werden
- Kommt ohne .NET oder andere Anforderungen aus
- Beeinträchtigt in keiner Weise andere Programme
- Kann nicht manipuliert werden

#### 2. Platzieren Sie den Agenten auf dem Server Ihres Kunden (auch per Fernzugriff möglich), öffnen Sie das Installationsprogramm per Doppelklick und gehen Sie abschließend mit dem Konfigurationsassistenten die erforderlichen Einrichtungsschritte durch.

Das war's auch schon. Der Agent nimmt seine Arbeit auf und beginnt umgehend mit der Überwachung des Kundensystems. Nach jedem Überwachungszyklus wird ein kleines Datenpaket (in den meisten Fällen mit weniger als 1 KB) über eine sichere HTTPS-Verbindung an die zentralen MAX-RemoteManagement-Server geschickt. *Da Sie keine Daten empfangen, müssen Sie auch keine Ports in Ihrer Firewall öffnen.*

## Preismodell von MAX RemoteManagement

### Nutzungsbasiertes Preismodell – täglich nur wenige Cent pro Kunde

MAX RemoteManagement soll IT-Support-Anbieter dabei unterstützen, Kundensysteme einfacher und kostengünstiger zu überwachen. Das Preismodell ist daher wie folgt aufgebaut:

1. **Keine im Voraus fälligen Lizenzgebühren, Mindestabnahme oder anderen Vorabzahlungen**
2. **Nutzungsbasiert und wertorientiert**
3. **Feste Kostenobergrenze**
4. **Keine Wartungs- und Support-Gebühren**
5. **Mengenrabatte**
6. **Risikoloser, jederzeit kündbarer Vertrag**

Server lassen sich für durchschnittlich nur wenige Cent am Tag überwachen.

## Wie MAX RemoteManagement sich für Sie auszahlt – Teil 1

### Profitieren Sie von drei unmittelbaren Vorteilen

#### Kosteneinsparungen oder Steigerung der Effizienz bisheriger Leistungen

- **Automatisieren Sie alle bisher händisch durchgeführten Prüfungen.** Sie und Ihre Kunden haben so die Gewissheit, dass kein Check vergessen wird.
- **Erkennen Sie geringfügige Probleme, bevor sie sich bedeutend verschlimmern.** Sie erhalten rechtzeitige Warnungen zu den Bereichen Virenschutz, Backups, Festplattenbelegung, RAID-Arrays, Microsoft Exchange Server u. Ä. – bevor ein Systemausfall eintritt. So ersparen Sie sich den Aufwand für die mehrtägige Wiederherstellung – und bewahren unter Umständen Ihre Kunden vor Geschäftsverlusten.
- **Lassen Sie sich umgehend über die genaue Problemursache informieren,** ob per Dashboard, E Mail oder SMS. Hierdurch können Sie das Problem schneller lösen – und ersparen sich mühsame Arbeit.
- **Erstellen Sie monatliche Kundenberichte automatisch.** Halten Sie sich nicht mit der mühsamen Datenerfassung und -aufbereitung auf. Alle relevanten Informationen werden für Sie von MAX RemoteManagement zusammengestellt und in einem fertigen Bericht präsentiert.

#### Steigerung der Kundenbindung durch besseren Service

- **Sorgen Sie durch tägliche Gesundheitsprüfungen für niedrigere Ausfallzeiten von Kundensystemen.** Erkennen Sie Probleme, bevor sie sich verschlimmern.
- **Setzen Sie auf die 24/7-Überwachung, um akute Probleme rascher zu beheben.** Bevor Ihr Kunde überhaupt erkennt, dass ein Problem vorliegt, sind Sie dank der präzisen Echtzeit-Warnungen bereits mit der Behebung beschäftigt.
- **Optimieren Sie die Systemleistung Ihrer Kunden.** Durch die Überwachung der Server-Leistung werden Sie unter anderem bei Prozessor- oder Arbeitsspeicherproblemen gewarnt, die das System verlangsamen. Die Überwachung der Bandbreite sorgt dafür, dass Verbindungseinschränkungen umgehend behoben werden können.
- **Lassen Sie Berichte täglich oder wöchentlich ausstellen.** Die Reports geben Kunden die Gewissheit, dass Sie für sie ständig im Einsatz sind und ihr System in einem Top-Zustand halten.

#### Unterstützung bei der Kundenakquise

- **Präsentieren Sie sich mit „Ihrem“ System.** Da sich unsere Lösung vollständig mit Ihren Branding-Elementen versehen lässt, können Sie MAX RemoteManagement Ihren Kunden als „eigenes“ System vorstellen – Dashboard, Berichte, MiniDash™ und selbst die auf Kunden-Servern installierten Agenten tragen alle Ihren Namen und Ihr Logo. So steigern Sie das Kundenvertrauen und machen auf Ihre Leistungen aufmerksam.
- **Machen Sie Interessenten auf Ihr Plus an Service aufmerksam.** Ihr Verkaufsargument: Kunden können selbst überprüfen, in welchem Zustand sich ihre Systeme befinden – ganz einfach per Kundenportal auf Ihrer Website oder sogar via Handy. Welcher andere Anbieter bietet schon so viel Transparenz?

## Wie MAX RemoteManagement sich für Sie auszahlt – Teil 2

### MAX RemoteManagement öffnet die Tür für neue Premium-Services

Sie können MAX RemoteManagement auf verschiedene Weise für sich und Ihre Kunden nutzbar machen:

#### MAX RemoteManagement im Einsatz für Bestandskunden mit Support-Verträgen

1. Manche Support-Anbieter übernehmen die Kosten von MAX RemoteManagement, da sie von effizienteren Arbeitsabläufen, höherer Kundenbindung und optimierter Vermarktung ihrer Services durch die LogicNow-Lösung bereits hinreichend profitieren. Die durch MAX RemoteManagement anfallenden Kosten liegen nur im Cent-Bereich und sind beispielsweise weitaus niedriger als solche, die durch Virenangriffe oder Festplattenausfälle beim Kunden verursacht werden. Der zusätzliche Auftrag, den sie durch das fortschrittliche Überwachungssystem erhalten, wiegt die Kosten für MAX RemoteManagement bei weitem auf.
2. Andere Service-Anbieter binden MAX RemoteManagement in ihre Wartungsverträge ein, wenn ihre Kunden den Vertrag verlängern. Vielfach werden die Kosten auch zu Beginn übernommen, doch später bei weiteren Verlängerungen in Rechnung gestellt.
3. Eine dritte Möglichkeit besteht darin, mit MAX RemoteManagement das Service-Angebot um neue Leistungen zu erweitern, die zusätzlich abgerechnet werden können. Hier zwei Verkaufsargumente:

*„Die tägliche Gesundheitsprüfung von kritischen Systemen ist mehr als günstig – Netzwerke lassen sich für nur wenige Cent pro Tag auf Probleme überprüfen. Im Fall der Fälle können kleinere Schwierigkeiten behoben werden, bevor sie sich verschlimmern.“*

und

*„Gegen einen kleinen Aufpreis profitieren Kunden von einem proaktiven Support mit Warnungen in Echtzeit. Statt auf einen Hilferuf zu warten, werden Systeme kontinuierlich überwacht, rund um die Uhr, um sofort und meistens noch vor dem Kunden über ein neues Problem und dessen genaue Ursache informiert zu sein – für eine rasche Behebung und die Minimierung von Ausfallzeiten.“*

#### **Kostendeckend ab Einsatz durch 25 % Ihrer Kunden**

Sie bieten eine tägliche Gesundheitsprüfung für nur wenige Cent pro Tag an (d. h. für das Vierfache, das Sie bezahlen) – überzeugen Sie somit lediglich 25 % Ihrer Kunden von MaxFocus, und Ihre Kosten sind für alle Installationen des gesamten Systems bereits gedeckt.

Profitieren Sie von zusätzlichen Kosteneinsparungen und Service-Vorteilen für alle Kunden – ohne zusätzlichen Aufwand. Überzeugend und einfach!

## **MAX RemoteManagement im Einsatz für Kunden mit Support-Kontingenten**

Viele Service-Anbieter bieten Ihren Kunden Support-Leistungen im Rahmen eines vorab bezahlten Stundenkontingents an. Auch in diesem Fall bietet MAX RemoteManagement Möglichkeiten zur Umsatzsteigerung. Hier zwei weitere Verkaufsargumente:

*„Für den Preis von nur einer Support-Stunde im Monat werden Virenschutz, Backups, Ereignisprotokolle, Festplattenzustand und vieles mehr einer täglichen Gesundheitsprüfung unterzogen. Kleinere Probleme werden rechtzeitig erkannt, bevor sie gravierende Ausfallzeiten verursachen.“*

Und

*„Für den Preis von weiteren 30 Support-Minuten im Monat erhalten Kunden IT-Support einer neuen Generation. Statt auf einen Hilferuf zu warten, werden Systeme kontinuierlich überwacht, rund um die Uhr, um sofort und meistens noch vor dem Kunden über ein neues Problem und dessen genaue Ursache informiert zu sein – für eine rasche Behebung und die Minimierung von Ausfallzeiten.“*

Der wohl größte Vorteil von MAX RemoteManagement bei der Betreuung von Kunden mit Support-Kontingenten: Sie und Ihre Techniker werden auf Probleme aufmerksam gemacht, die ohne MAX RemoteManagement im Verborgenen bleiben würden. Den für die Behebung erforderlichen Mehraufwand können Sie zusätzlich in Rechnung stellen – unterstützt durch die Berichte von MAX RemoteManagement, mit denen Sie Ihre Arbeit belegen können.

## **MAX RemoteManagement im Einsatz für Laufkundschaft mit Einzelaufträgen**

Support-Anbieter können „Laufkundschaft“, die nur einzelne Störungsbehebungen oder Reparaturen wünscht und sich nicht für einen umfassenderen, monatlichen Support-Vertrag entscheiden möchte, ebenfalls für MAX RemoteManagement begeistern: Die Möglichkeit, einen „Mini-Vertrag“ abzuschließen, wirkt auf diese Kunden häufig sehr überzeugend. Die Verkaufsargumente:

Auch wenn kein vollständiger Support-Vertrag gewünscht ist – ein „Mini-Vertrag“ ist immer zu empfehlen. Er umfasst eine tägliche Gesundheitsprüfung zur Kontrolle von Backups, Virenschutz und E-Mail-Systemen – zum Preis von wenigen Cent pro Tag. Nach der Prüfung wird ein kurzer Tagesbericht zugestellt, in dem sämtliche Probleme aufgeführt sind. Kunden haben die Wahl, ob sie selbst Gegenmaßnahmen ergreifen, einen anderen Dienstleister dafür einschalten oder den Support-Anbieter damit beauftragen.

MAX RemoteManagement ermöglicht es somit, selbst mit Kunden, die gegen monatliche Support-Verträge sind, weiter ins Geschäft zu kommen – und lässt Support-Anbieter weitere Einnahmequellen erschließen.



## MAX RemoteManagement: einfacher geht's nicht

- Konzentrieren Sie sich nur noch auf Ihre Kunden – und nicht auf Ihre internen Systeme  
Bei MAX RemoteManagement konzentriert sich alles auf ein Ziel: IT-Support-Anbieter sollen erstklassige Leistungen problemlos bereitstellen können.
- Einfach zu erlernen  
Ohne Schulungen einsetzbar.
- Leicht zu implementieren  
In 10 Minuten eingerichtet. Per Fernzugriff. Ohne zusätzliche Hardware, .NET oder Neustarts.
- Auf das Wesentliche fokussiert  
Kunden – und nicht Ihren internen Systemen – wird Ihre volle Aufmerksamkeit zuteil.
- Einfach zu verkaufen  
Heben Sie sich mit „Ihrem“ System vom Wettbewerb ab und gewinnen Sie neue Kunden. Bieten Sie ergänzende kostenpflichtige Services an, die für weitere Umsätze sorgen.
- Budgetfreundlich  
Mit dem nutzungsbasierten Preismodell von MAX RemoteManagement können Sie sich für genau die Leistungen entscheiden, die für Sie von Nutzen sind – so halten Sie Ihre Kosten niedrig.

Unsere Kunden wünschen sich einfache, zielgerichtete Services, die sie mit ihrer Arbeit voranbringen. Und genau diese Anforderungen erfüllt MAX RemoteManagement. Nicht mit Bloatware, sondern genau mit den richtigen Werkzeugen. MAX RemoteManagement bietet einfache, erschwingliche Tools für IT-Support- und Managed-Services-Anbieter.

**Setzen Sie sich jetzt mit uns in Verbindung, um zu erfahren, wie wir Sie und Ihr Unternehmen mit MAX RemoteManagement voranbringen können. Oder besuchen Sie unsere Website auf <http://www.maxfocus.de/remote-management>, um Ihre KOSTENLOSE 30-Tage-Testversion unverbindlich herunterzuladen.**

## USA, Canada, Central and South America

4309 Emperor Blvd, Suite 400, Durham, NC 27703. USA

## Europe and United Kingdom

Vision Building, Greenmarket, Dundee, DD1 4QB, UK

## Australia and New Zealand

2/148 Greenhill Road, Parkside, SA 5063

[www.maxfocus.com/contact](http://www.maxfocus.com/contact)

SB0034-v1.0-DE

**MAXfocus**<sup>TM</sup>  
From LogicNow

© 2014 LogicNow. Alle Rechte vorbehalten. Alle aufgeführten Produkte und Firmennamen können Warenzeichen der jeweiligen Inhaber sein. Die Informationen und Inhalte dieses Dokuments dienen ausschließlich Informationszwecken und werden in der vorliegenden Form ohne (ausdrückliche oder stillschweigende) Haftung jeglicher Art bereitgestellt, insbesondere ohne Gewährleistung der Marktgängigkeit, der Eignung für einen bestimmten Zweck oder der Nichtverletzung von Rechten. LogicNow haftet nicht für etwaige Schäden, einschließlich Folgeschäden, die sich aus der Nutzung dieses Dokuments ergeben. Die Informationen stammen aus öffentlich zugänglichen Quellen. Trotz sorgfältiger Prüfung der Inhalte übernimmt LogicNow keine Haftung für die Vollständigkeit, Richtigkeit, Aktualität oder Eignung der Daten. Des Weiteren ist LogicNow nicht für Druckfehler, veraltete Informationen oder Fehler verantwortlich. LogicNow übernimmt keine Haftung (ausdrücklich oder stillschweigend) für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der in diesem Dokument enthaltenen Informationen. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf, wenn Ihnen in diesem Dokument Sachfehler auffallen. Wir werden Ihre Hinweise so bald wie möglich berücksichtigen.