

acmeo Consulting-Module

für SolarWinds MSP Remote Monitoring & Management

Überblick

Zielgruppe:

- ☑ Techniker, die von der Umsetzung der neuesten Best Practices in ihrer Umgebung profitieren wollen
- ☑ Techniker, die SolarWinds MSP RMM in ihrer eigenen Umgebung schnell sinnvoll nutzen wollen
- ☑ Techniker, die schnell ihre offenen SolarWinds MSP RMM Themen gelöst bekommen wollen

Methode:

- ☑ **acmeo-Consultant klickt** und setzt Aufgaben/Problemlösungen im Systemhaus-Dashboard um, Systemhaus-Techniker schauen zu.
- ☑ Individuelle Konfiguration des Dashboards inkl. Best Practice, Vorlagenverwaltung, geräteübergreifendes Roll-Out von Überprüfungen, sinnvoller Zeitpunkt der Prüfungen, Intervallanpassung. Eine Aufzeichnung der Consulting Session wird anschließend zur Verfügung gestellt.

Grundkonfiguration

1. **Sicherheitskonfiguration** vornehmen: 2-Faktor-Authentifizierung, IP-Adressen-Whitelist, Einrichtung eingeschränkter Rechte für unterschiedliche Techniker- und Kundenzugänge, Benutzeraktivitätenprotokoll
2. Zu viele rote Kreuze -> **Aufräumen** des Dashboards: Falsche Konfigurationen beheben, Leistungsüberwachung sinnvoll konfigurieren, Bandbreitenanalyse, Wartungsaufgaben Temp-Dateien, Ereignisprotokolle effizient einstellen
3. Optimieren des **täglichen Arbeitsablaufs** in SolarWinds MSP RMM bezogen auf Erledigungsnotizen durch die Techniker, Nutzen der „Snooze“-Funktion, Konfiguration von drei Standard-Vorlagen bspw. für Win 10, Win 8, Laptop/Desktop
4. Installation und Konfiguration einer **Systray Icon-Richtlinie** für das Systemhaus bzw. einen Kunden, Konzeption der Darstellung, Anpassung der Parameter, Einrichtung der Screenshot-zu-Mail Funktion, Einbinden eines individuellen Icons
5. Einrichten einer sinnvollen **Berichtskonfiguration** als Standardrichtlinie inkl. Anwendung und Test für einen Kunden, Anpassung der Inhalte des Monatsberichts nach Kundenanforderung bzw. Managed Services Konzept-Anforderung, Einstellen der automatischen Berichtsgenerierung und des automatischen Versands
6. Generieren der **zusätzlichen Berichte**, Fehlerverlaufsbericht, Inventarisierungsdatenexport per XML und sinnvolle Weiterverarbeitung mit Excel, Notizenbericht, Änderungsbericht, Take Control-Nutzungsbericht, Patch Bericht, Managed AntiVirus-Berichte, Backup Bericht zur Sicherheitsintegrität
7. Anpassung SolarWinds MSP RMM Konfiguration in Bezug auf **Wartungsverträge und Managed Services Verträge**: Keine unnötigen Prüfungen, sinnvolle Ergänzung der Standardprüfung

Erweitertes Monitoring

8. Einführung in die **SNMP**-Konfiguration und Vorgehensweise inkl. Handhabung eines MIB-Browsers. Gemeinsame Einrichtung von bis zu drei SNMP-Geräten, bspw. NAS, RAID, Switches, Router, Drucker
9. Umsetzung **MS Exchange Server** Tiefen-Monitoring: Mail-Roundtrip, SMTP-Relays, Exchange Dienste, Postfachgrößen pro User, Datenbankgröße für einen Mailserver
10. Einrichtung einer sinnvollen Überwachungskonfiguration für **Applikations-Server** wie ERP, SQL, Terminalserver, Active Directory (max. zwei Stück)

Automatisierung

11. Implementierung von bis zu drei acmeo **Skripten**, bspw. für Patch Management, Wake-On-LAN, Virtualisierungs-Überwachung
12. Schulung des Umgangs mit dem **Automation Manager** und den automatisierten Aufgaben zur Erstellung eigener Skripte ohne Programmierkenntnisse und deren Einbindung. Konkrete Erstellung von bis zu drei Aufgaben/Skripten
13. Umsetzung der **API-Anbindung** an ein Drittsystem in Bezug auf drei Funktionscalls mit Schulung der API-Grundstruktur zwecks Anbindung von SolarWinds MSP RMM an Drittsysteme, wie bspw. Ticketsysteme, ERP, individuelle Berichtssysteme, Dashboards
14. Einrichtung von richtlinienbasiert automatischen **Software-Rollouts** und Software-Deinstallationen für max. drei Vorlagen (bspw. auf Basis von Softwarepaketen oder Unternehmensabteilungen oder Nutzungsprofilen)

Patch Management

15. Patch Management I: Durchführung einer **Optimierung** im Hinblick auf Zeitpläne, Freigaben, Einsatz des Wartungsmodus. Windows Live Updater für Clients deaktivieren, um ungewollte Updates zu verhindern
16. Patch Management II: **Troubleshooting** konkreter Fälle, Sicherheitsrisikoprüfung, Umsetzung einer sinnvollen Konfiguration für das Berichtswesen für Patches
17. Patch Management III: Automatische **Neustartfähigkeit** für einen Server und bis zu drei Applikationen herstellen, bspw. für Applikationen, die eine automatische Anmeldung, zeitverzögerte Dienststarts oder von anderen Servern oder Applikationen abhängige Startreihenfolgen benötigen

Optimierung der Security-Module

18. **Managed AntiVirus**: Realisierung einer sinnvollen Konfiguration der Schutzrichtlinien im Hinblick auf eine spezifische Kundenapplikation, Handhabung von Bedrohungen in der Praxis, Scan-Zeiten richtig setzen. Umsetzung der Anpassung an Systemhausidentität (Dienstname, Ordnername, Infofenster für Benutzer)

19. **Web Protection**: Endkundenspezifische Umsetzung der Schutzrichtlinien für Mitarbeiterproduktivität und Web-Sicherheit. Anpassung der Zeitpläne an Arbeitszeiten, Überwachung des gerätespezifischen Bandbreitenverbrauchs, Bereitstellung einer Vereinbarungsvorlage zur Regelung der Internetnutzung
20. **RMM Backup & Recovery**: Ausrollen der Backups auf ausgewählte Geräte, Konfiguration eines Beispielkunden inkl. Planung und Konzeption der zu sichernden Daten sowie der Sicherungszeitpunkte und Bandbreitenbegrenzung, Testrücksicherung

Kosten

Die Kosten pro Modul betragen pauschal 150 EUR zzgl. MwSt. Die Consulting Module werden per eins-zu-eins Fernwartungssitzung erbracht. Eine Aufzeichnung der Consulting Session wird anschließend zur Verfügung gestellt. Alternativ sind sämtliche Consulting Module im Rahmen eines Vor-Ort-Consultings zum Tagessatz von 1000 EUR plus Reisekosten und Spesen buchbar. Die Reisekosten setzen sich aus 0,50 €/gefahrenem Kilometer (oder Bahnticket 2. Klasse Flextarif) sowie der Anfahrtszeit in Stunden-/Tagessatz zusammen. Die Spesen berechnen sich nach Aufwand gegen Nachweis inkl. 5 % Bearbeitungs-Aufschlag.

acmeo Schulungsmodule

Sämtliche Consulting-Module sind auch als **Schulungsmodule** buchbar. Der Preis pro Schulungsmodul beträgt ebenso pauschal 150 EUR zzgl. MwSt. Die Schulungsmodule werden per Remote-Sitzung (max. 10 Teilnehmer) erbracht. Alternativ sind sämtliche Consulting Module im Rahmen einer Vor-Ort-Schulung zum Tagessatz von 1000 EUR plus Reisekosten und Spesen buchbar. Die Reisekosten setzen sich aus 0,50 €/gefahrenem Kilometer (oder Bahnticket 2. Klasse Flextarif) sowie der Anfahrtszeit in Stunden-/Tagessatz zusammen. Die Spesen berechnen sich nach Aufwand gegen Nachweis inkl. 5 % Bearbeitungs-Aufschlag.

Methode:

acmeo-Techniker präsentiert Inhalte anhand des Systemhaus-Dashboards, **Systemhaus-Techniker lernt und klickt selbst.**

Zielgruppe für Schulungsmodule:

- Onboarding neuer Techniker im Systemhaus
- Auffrischung von Technikern, die bereits SolarWinds MSP RMM Erfahrung haben
- Weiterbildung von Technikern über neue Module



Der einzigartige acmeo-Standard:

- » Ausschließlich native Cloud-Technologie
- » Nutzung der Rechenzentren unserer Produkthanbieter oder eigener Rechenzentren
- » Erreichbarer, kompetenter technischer Support
- » Deutsche Vertragsvorlagen
- » Keine langfristigen Verträge
- » Marketingunterstützung
- » Fachlich versierte Vertriebsansprechpartner
- » White Label
- » Ausschließlicher Vertrieb



Ansprechpartner

Sascha Hufnagel
Technischer Support
+49 511 515151-352
s.hufnagel@acmeo.eu

acmeo GmbH
Mailänder Str. 2/Expo Plaza
D-30539 Hannover

info@acmeo.eu
www.acmeo.eu