

# acmeo Consulting-Module für MSP Remote Monitoring & Management

## Überblick

### Zielgruppe:

- ☑ Techniker, die von der Umsetzung der neuesten Best Practices in ihrer Umgebung profitieren wollen
- ☑ Techniker, die MSP RMM in ihrer eigenen Umgebung schnell sinnvoll nutzen wollen
- ☑ Techniker, die schnell ihre offenen 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** für MSP RMM 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** im 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 Inhalts 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 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 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
20. **Backup & Recovery**: Planung und Konzeption der zu sichernden Daten sowie der Sicherungszeitpunkte und Bandbreitenbegrenzung eines Beispielkunden, Durchführung des Seedings bei einem Beispielgerät, Einrichtung und Installation des Backupmanagers
21. **MSP MailProtection**: Entwicklung einer kundenspezifischen Konfiguration, Anpassen der MX-Records, Einbindung der Nutzer per CSV/LDAP/manuell, Erstellung von dateitypbasiert Filter-Richtlinien, wie bspw. .docm, Konfiguration der Aggressivität und White-/Blacklist, Synchronisierung der Nutzer mit dem Active Directory, kosteneffiziente Zuordnung von Aliassen, Konfiguratin über MSP RMM Dashboard
22. **MSP MailArchive**: Entwicklung einer kundenspezifischen Konfiguration, Erstellung von Archivierungsrichtlinien, wie bspw. Bewerbungs-Tagging, Einrichtung eines Journalpostfaches zur Archivierung des internen Mailverkehrs, Umsetzen einer datenschutzkonformen Berechtigungskonfiguration

## 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

## Kosten

Die Kosten pro Modul betragen pauschal 150 EUR zzgl. MwSt. Die Consulting Module werden per eins-zu-eins fernwartungs-sitzung 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.

## Optimierung der Security-Module

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.

### 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 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 über Wiederverkäufer



## Ansprechpartner

**Johannes Suckow**  
Technischer Support  
+49 511 515151-32  
J.Suckow@acmeo.eu

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

info@acmeo.eu  
www.acmeo.eu