



ERFOLGREICHE  
POSITIONIERUNG EINES  
**MANAGED BACKUP  
SERVICE**

Eine Checkliste für IT-Service-  
Dienstleister und Managed Service  
Provider

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>EINFÜHRUNG .....</b>	<b>3</b>
<b>DAS RICHTIGE GESCHÄFTSMODELL .....</b>	<b>4</b>
<b>ZUTATEN FÜR IHR GESCHÄFTSMODELL .....</b>	<b>5</b>
<b>VERANSCHAULICHUNG DES MEHRWERTS IHRER DIENSTLEISTUNG ...</b>	<b>6</b>
<b>ANSPRUCHSVOLLE ANFORDERUNGEN SOUVERÄN UMSETZEN .....</b>	<b>7</b>
<b>DER PREISMYTHOS .....</b>	<b>7</b>
<b>DIE AUSWAHL DER RICHTIGEN BACKUP SOFTWARE .....</b>	<b>8</b>
<b>HABEN SIE FRAGEN? .....</b>	<b>10</b>
<b>ÜBER NOVABACKUP .....</b>	<b>11</b>



# EINFÜHRUNG

Cloud Computing ist derzeit einer der am schnellsten wachsenden IT-Märkte. Bis 2024 wird der Markt für Cloud-Backups voraussichtlich \$190,5 Milliarden erreichen. Gleichzeitig werden mehr als die Hälfte aller digitalen Informationen in der Cloud gespeichert sein. Ein Großteil dieser Entwicklung ist auf eine starke digitale Wirtschaft, einem enormen Boom von Smart-Device-Daten und die zunehmende Akzeptanz und Effizienz von Software und Backup-as-a-Service zurückzuführen. Trotz hervorragender Erfolgsaussichten stoßen viele Dienstleister auf Schwierigkeiten, wenn sie versuchen, ihre Backup-Angebote richtig zu positionieren. Dies liegt nicht an einem mangelnden Potenzial, sondern in der Regel an der Darstellung des Wertes, der hinter diesen Serviceangeboten steht. Viele Anbieter starten ihren Backup-Service ohne:

- Definition ihres Angebotes und ihrer Zielgruppe
- Positionierung des Unternehmens mit der richtigen Preisstruktur
- Klare Kommunikation des Wertes und des Nutzens der Dienstleistungen
- Definition zusätzlicher Dienste sowie klare Handlungsempfehlungen
- Schaffung von Eskalationsverfahren für technische Probleme

## Das Ziel

Das Ziel dieses Whitepapers ist es, hilfreiche Ratschläge für die erfolgreiche Positionierung Ihrer Dienste zu geben. Erfahren Sie, wie IT-Dienstleister, Systemintegratoren und Managed Service Provider (MSP) frühzeitig die richtigen Entscheidungen treffen können, um unnötige Rückschläge zu vermeiden und ihr Potenzial beim Angebot von Backup Diensten auszuschöpfen.

## Das richtige Geschäftsmodell

Um sich richtig zu positionieren, muss man zunächst das eigene Geschäftsmodell ermitteln. Was bieten Sie derzeit an und was möchten Sie anbieten? Wie passen potenzielle neue Dienstleistungen in Ihr Portfolio? Welche Angebote adressieren die Bedürfnisse Ihres bestehenden Kundenstamms am besten?

In der Tabelle finden Sie verschiedene Geschäftsmodelle für Backup Lösungen. Als IT-Dienstleister haben Sie wahrscheinlich kein Problem hier das für Sie passende Modell auszuwählen.

<b>Händler für Backup Lösungen für Desktops / Laptops / Server</b>	<b>Backup Dienstleistungen für Desktops / Laptops / Server</b>	<b>Backup-as-a-Service für lokale und Cloud Backups</b>
Sie stellen Software für die Sicherung und Wiederherstellung von Daten zur Verfügung. Kunden verwalten die Backups selbst und behalten daher die Eigenverantwortung über ihre Daten.	Sie unterstützen ihre Kunden mit technischem Support und, unter Umständen, betreiben sie sogar ihr eigenes Rechenzentrum für Cloud Backups.	Sie übernehmen die komplette Verwaltung und Überwachung der Kundendaten für lokale und Cloud Backups.

Abbildung 1: Mögliche Geschäftsmodelle für Backup Dienstleistungen



Den Markt zu verstehen und zu wissen, wie sie diesen adressieren können ist hilfreich. Spannend wird es aber mit der Entwicklung einer stimmigen und konsistenten Produktpositionierung für ihre Kundenkommunikation.

## Zutaten für Ihr Geschäftsmodell

Eine aktuelle Studie über die Akzeptanz von Cloud-Diensten zeigt zwar, dass das Interesse so groß ist wie nie zuvor. Gleichzeitig sehen wir aber immer noch eine große Ungewissheit, wenn es um die Sicherung der Daten in der Cloud geht. Stellen Sie Ihren Kunden Informationen zur Verfügung, die Ihr Angebot klar und leicht verständlich machen. Nutzen Sie die Gelegenheit, eine persönliche Verbindung herzustellen, indem Sie sich mit Kunden und Interessenten in Ihrer Umgebung treffen. Das hilft Ihnen auch dabei sich von den „anonymen“ Anbietern zu unterscheiden.

Unterstreichen Sie den Wert Ihres eigenen Angebots, indem Sie detailliert darlegen, worauf es bei einem erstklassigen Service ankommt, was Sie von anderen abhebt und wie Ihre Dienste das Datenverlustrisiko minimieren. Das heißt, diejenigen, die im B2B-Segment Datensicherungsdienste bereitstellen, sollten in Erwägung ziehen, professionelle Service Level Agreements im Zusammenhang mit den zusätzlichen Dienstleistungen anzubieten. Hier ein paar Überlegungen dazu:

- ✓ **Service Level Agreements (SLAs):** Beschreiben unter Anderem den Umfang Ihres Angebots, die Reaktions- und die Bearbeitungszeit.
- ✓ **Lokale Dienstleistungen:** Zum Beispiel, Schulungen, Abholung und Lieferung von Festplatten für die Sicherung/ Wiederherstellung großer Datenmengen, und Installation der Software vor Ort.
- ✓ **Fernwartung:** Erstellen und Verwalten der Datensicherung, Überwachung, Berichterstattung, usw.
- ✓ **Datenspeicher:** Stellen Sie Informationen über den Speicherort der Kundendaten bereit. Klären sie über die Vor- und Nachteile der verschiedenen Datenspeicher auf.
- ✓ **Software:** Eine Übersicht über die Backup Lösung, die zur Verfügung gestellt wird.
- ✓ **Sicherheit:** Komplette Datenverschlüsselung damit nur Ihr Kunde Einblick in die Daten hat.
- ✓ **Datenschutz:** Einhaltung der EU-Vorschriften, wie zum Beispiel die DSGVO, und Zusammenarbeit mit Partnern in der selben Region.
- ✓ **Vollständige Datenverfügbarkeit:** Bewährte Verfahren, die die Wiederherstellbarkeit der Daten so einfach wie möglich gestalten (File-Sharing und das Kopieren von Daten auf ein anderes Speichermedium ist kein Backup. Kombinieren sie stattdessen eine lokale Dateisicherung mit einem kompletten System-Backup, mit zusätzlicher Sicherung in der Cloud (einschließlich Versionskontrolle und für den Kunden relevante Aufbewahrungsregeln)).

# Veranschaulichung des Mehrwerts Ihrer Dienstleistung

Kunden, die mit großen Datenmengen zu tun haben, benötigen mehr als nur eine einfache Software. Ein zuverlässiger Managed Service Provider kann sich durch die Bereitstellung eines breiteren Spektrums an Backup Dienstleistungen abheben und damit die Kunden anziehen, die bereit sind, höhere Preise zu zahlen (insbesondere, wenn individuelle Anforderungen erfüllt werden müssen).

Zum Beispiel, Dienstleistungsanbieter, die mit gewerblichen Kunden arbeiten, sollten bei der Gestaltung ihres Produktangebots und der Preisstruktur ein anspruchsvolleres Dienstleistungsniveau in Erwägung ziehen. Wer nur Backupsoftware weiterverkaufen möchte, wird die Anforderungen dieser Kundengruppe nur schwer erfüllen können.

## Beispiele, die einen Mehrwert liefern

1. Service Level Agreements aufsetzen
2. Kunden-Backups verwalten und Benachrichtigungen im Fehlerfall
3. Persönliche und professionelle Unterstützung
4. Lokaler Support, z. B. Installation / Einrichtung beim Kunden vor Ort
5. Wiederherstellung als Dienstleistung anbieten

Zu versuchen mit dem niedrigsten Preis zu werben und sich damit als „Billigdienstleister“ (vergleichbar mit einer Billigfluglinie) zu positionieren, wird nur bedingt und kurzfristig funktionieren. Die Erfahrung erfolgreicher Dienstleistungsunternehmen zeigt, dass Geschäftskunden auf professionelle Dienstleistungen Wert legen und diese zu einem angemessenen Preis erwerben. Dieselbe Kundengruppe wird von Dienstleistungen, die als minderwertig interpretiert werden, abgeschreckt. Genau das ist aber die Zielgruppe mit dem höchsten Wachstumspotenzial.

Machen Sie deutlich, dass Sie mit Ihren Kunden zusammenarbeiten und diese bei Ihnen nicht nur eine Backup Software kaufen können, sondern dass Sie die Verantwortung für die Verfügbarkeit unternehmenskritische Daten übernehmen. Es ist eine Frage des Vertrauens, das nur mit der richtigen Positionierung vermittelt werden kann.

## Anspruchsvolle Anforderungen souverän umsetzen

Falls Sie auf Kundensysteme nur bedingt Zugriff haben, sehen Sie mögliche Änderungen, die im Laufe eines normalen Betriebs stattfinden, unter Umständen nur verspätet oder gar nicht. Dies kann zu Konflikten im Backup-Prozess führen. Um die Wechselwirkungen zwischen den Systemen und dem Backup zu verstehen, sind fundierte Kenntnisse der eingesetzten Backup Software sowie Erfahrung in ähnlichen Situationen hilfreich. Vergewissern Sie sich daher, dass Sie problemlos auf das Wissen Ihres Backup Software Herstellers zurückgreifen können. Ein zuverlässiger, schneller und persönlicher Support vom Hersteller, der als zusätzliche Ressource hinzugezogen werden kann, sollte daher eine Grundvoraussetzung für die Bereitstellung eines Managed Backup Services sein.

Um Kundendaten vor unbefugtem Zugriff zu schützen sind die Daten idealerweise während des Transports und auf dem Speichermedium vollständig verschlüsselt. Der Anbieter Ihrer Datensicherungsplattform sollte außerdem dieselben Gesetze in Bezug auf den Datenschutz befolgen. Und das muss im Rahmen Ihres Vertrages klar zum Ausdruck gebracht werden.

Eine enge Zusammenarbeit mit einem qualifizierten Partner erleichtert das Anbieten von Managed Backup Dienstleistungen ungemein. Sei es ein erreichbarer Support oder die Verfügbarkeit von hilfreichen Informationen, all das trägt dazu bei, dass sie ihren Kunden schnell und effizient helfen können ohne unnötige Kosten zu verursachen.



## Der Preismythos

Abschließend möchten wir über eines der beliebtesten Irrtümer über kleine und mittelständische Dienstleister sprechen: Dass der günstigste Preis der überzeugendste ist.

Ganz im Gegenteil, niedrige Preise widersprechen und untergraben ein ansonsten schlüssiges und logisches Konzept für die Bereitstellung von Datensicherungsdiensten. Bedenken Sie den Wert, den Unternehmen dem Schutz ihrer wichtigsten Daten beimessen. Der Komplettpreis eines Dienstes geht meistens nicht aus einer gut klingenden Marketingbotschaft hervor. Werden Ihre Dienste mit denen eines Billiganbieters verglichen, mag beispielsweise die Dateisicherung in die Cloud auf dem ersten

Blick günstiger sein. Aber werden auch Windows-Server und virtuelle Maschinen unterstützt? Ist eine Disaster-Recovery- Funktion verfügbar? Wer hilft bei einem Problem und wie schnell? Stellen Sie Ihren Kunden solche Fragen, damit der Mehrwert Ihres Angebots klar wird. Für die Sicherung ganzer Systeme und deren Daten und einer damit verbundenen zuverlässigen Wiederherstellung im Falle eines Verlusts, sind Unternehmen durchaus bereit, etwas höhere Preise in Kauf zu nehmen.

Wenn es um Firmenkunden geht, ist ein lokaler Kundensupport ein entscheidender Vorteil. Internationale Anbieter haben im Vergleich zu lokalen Dienstleistern das Nachsehen: Diese Anbieter scheinen ein gutes Schnäppchen zu sein, wenn man sich deren Jahrespreise ansieht. Aber bei näherer Betrachtung wird klar, dass es viel Raum nach oben gibt. Als schnell erreichbarer Managed Service Provider können Sie viel mehr Leistungen anbieten und mit lokalem Support, von dem große, internationale Unternehmen nur träumen können, einen zusätzlichen Mehrwert schaffen.

Es ist sicherlich wichtig, dass Ihre Preise wettbewerbsfähig sind, aber Ihre vermeintlichen Konkurrenten sollten nicht die Preisgestaltung für Ihre Angebote diktieren. Zeigen Sie neuen Kunden schnell, wie sich Ihre Dienste von den anonymen (Cloud) Backup-Diensten auf dem Markt unterscheiden und der Preis wird bei der Auswahl des Dienstleisters in den Hintergrund rücken, sich sogar zum Qualitätsmerkmal entwickeln.

## Sprechen Sie Kunden an, die:

- ✓ Großer Datenmengen haben
- ✓ Geschäftskritische Daten auslagern wollen
- ✓ Sich nicht um das Backup kümmern wollen

## Muster einer Preisbildungsmatrix:

Leistungsmerkmale im Verhältnis zum Dienstleistungsumsatz / GB / Monat

Service Feature	1.00 €	0.50 €	0.30 €
Datei-Backup (lokal und in die Cloud)	✓	✓	✓
Verschlüsselung der Backups	✓	✓	✓
Disaster Recovery	✓	--	--
SQL Backup	✓	✓	--
Exchange Backup	✓	✓	--
Lokales Rechenzentrum	✓	--	--
Lokaler Support	✓	--	--
Verwaltung des Backups	✓	--	--

# Die Auswahl der richtigen Backup Software

Der Cloud-Computing-Markt ist hart umkämpft. Um mit Billiganbietern und internationalen Konzernen konkurrieren zu können, sollten Managed Service Provider den Schwerpunkt auf deren einzigartigen Datensicherungsdienste und die persönliche Unterstützung legen. Arbeiten Sie mit einem Backup Software Hersteller, der die diversen Systeme Ihrer Kunden problemlos lokal und in die Cloud sichern kann und damit den wachsenden Anforderungen Ihrer Kunden gerecht wird.



**Wussten Sie schon?**

**Tipp:** Bevor Sie sich für einen Hersteller entscheiden, prüfen Sie die Reaktionsfähigkeit des technischen Kundendienstes.

Denken Sie auch daran, wie wichtig Ihre Technologiepartner für den Erfolg sind. Backup Software weiterzuverkaufen oder Cloud Speicher zur Verfügung zu stellen, mag einfach sein. Sicherstellen, dass Terrabytes an geschäftskritischen Daten jederzeit verfügbar sind, erfordert jedoch ein größeres Maß an Verantwortung, das Sie gemeinsam mit Ihren Partnern vertreten müssen.

Niedrige Anfangskosten mögen zunächst attraktiv erscheinen, wenn Sie dann aber nicht entsprechend unterstützt werden, helfen die niedrigen Kosten langfristig nicht weiter. Ein stark vereinfachtes Rechenbeispiel zeigt, wie die falsche Plattform nicht nur den täglichen Betrieb behindert, sondern auch langfristig zu deutlich höheren Kosten führt:

	<b>Pro Kunde</b>
Dienstleistungsgebühr	10€/ Monat
Variable Kosten (zum Beispiel für RMM, Antivirus, Backup, Microsoft 365, Server, usw.)	-3€/ Monat
Fix Kosten (zum Beispiel für das Büro, Gehalt, usw.)	-3€/ Monat
<b>Profit</b>	<b>4€</b>
Techniker, der auf Grund unnötiger Probleme dem Kunden helfen musste	-35€/ Stunde
	<b>Sie zahlen drauf.</b>

Ob ein Softwarehersteller Ihnen die notwendige Unterstützung für die Entwicklung von Datensicherungsdiensten bietet, sollte bereits in der Evaluierungsphase der Plattform deutlich werden. Zuverlässige Softwarepartner bieten ein hohes Serviceniveau, das Folgendes umfassen sollte:

- ✓ Enge Zusammenarbeit mit dem Hersteller
- ✓ Telefonischer und Online/ E-Mail-Support auf Deutsch
- ✓ Zusätzliche Unterstützung bei der Installation, Einrichtung sowie bei der Umsetzung des Geschäftsmodells
- ✓ Persönliches Account Management mit klarem Eskalationsprozess
- ✓ Hilfe bei der Definition zusätzlicher Dienste, wie z. B. lokales oder Cloud Backup



Mit der Auswahl des am besten auf Sie und Ihre Kunden zugeschnittenen Geschäftsmodells, der richtigen Positionierung und die Zusammenarbeit mit einem zuverlässigen Softwarepartner kann ein Managed Backup Service mit hervorragenden Zukunftsaussichten betrieben werden.

## Haben Sie Fragen?

Wenn Sie mehr über die NovaBACKUPs Backup-as-a-Service Lösung oder andere Angebote erfahren möchten, wenden Sie sich bitte direkt an unser Team:

**NovaBACKUP Europe GmbH | +49 (40) 80811371 | [kontakt@novabackup.de](mailto:kontakt@novabackup.de)**

# ÜBER NOVABACKUP

Die NovaBACKUP Europe GmbH ist spezialisiert auf Backup und Disaster Recovery für Reseller und Managed Service Provider mit Fokus auf die Betreuung stark regulierter, professioneller Branchen. Mit über einer Million geschützten Maschinen und über zwanzig Jahren auf dem Markt, ist es das Ziel von NovaBACKUP, weltweit leistungsstarken, zuverlässigen und erschwinglichen Datenschutz zu bieten.

Weitere Informationen zu NovaBACKUP und unseren Produkten finden Sie unter <https://www.novabackup.de>

Sprechen Sie noch heute mit einem unserer [Backup-Experten](#) für eine kostenlose Beratung zu Ihrer Backup-Umgebung.

## Unser Service-Versprechen

Wir versprechen Ihnen, den Schutz und die Sicherheit Ihrer Daten so zu behandeln, als wären es unsere eigenen. Unser Ziel ist es, die Datensicherung so einfach und zuverlässig wie möglich zu gestalten. Sie können sich darauf verlassen, dass wir Sie professionell und fachkundig unterstützen, um Ihren Anforderungen an Ihre Datensicherung gerecht zu werden. Wenden Sie sich an unser Team, wenn Sie Unterstützung bei der Datensicherung und -wiederherstellung benötigen.

“NovaBACKUP” und das NovaBACKUP-Logo sind eingetragene Marken der NovaBACKUP Corporation. Andere Namen können Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen anderer Rechtsinhaber sein. Technische Änderungen, Abweichungen von den Abbildungen sind vorbehalten.



📍 NovaBACKUP Europe GmbH  
Marienstrasse 89, 30171 Hannover,  
Deutschland

☎ Tel.: +49 (40) 80811371

✉ Email: [kontakt@novabackup.de](mailto:kontakt@novabackup.de)

🏠 [www.novabackup.de](https://www.novabackup.de)