

Interview | Rashid Niamat

Absolute channel-only-benadering

Datto ondersteunt MSP's in elke fase

Sinds juli is Hans ten Hove de nieuwe Sales Director Northern Europe voor Datto. In zijn eerste gesprek met ChannelConnect gaat Ten Hove in op de positie van Datto en de redenen waarom IT dienstverleners er voor kiezen een MSP te worden.

Channel Only

Ten Hove geeft bij de start van het interview aan dat Datto in Nederland weinig doet om buiten het kanaal bekender te worden. "Datto kiest daar bewust voor. Wij beschouwen ons als een bedrijf dat niets anders doet dan er voor te zorgen dat de managed service provider (MSP) op zo goed mogelijke wijze zijn klanten van managed services kan voorzien." De communicatie van Datto is daarom niet gericht op de

eindgebruiker. "De hele DNA van Datto is er op ingericht aan MSP's te leveren. Wij leveren dan ook niets aan eindgebruikers."

Die absolute channel-only-benadering wordt gewaardeerd. Wereldwijd zijn er meer dan 15.000 MSP's klant en dat aantal groeit in elk land. Deze MSP's kiezen voor Datto door de unieke mix van goede producten en de channel-only-strategie. En Datto helpt de MSP's ook met sales en marketing.

'De hele DNA van Datto is er op ingericht aan MSP's te leveren'

MSP

De MSP's in Nederland zijn alles behalve een homogene groep. Als er al een gemeenschappelijke noemer is, dan is het dat veel MSP-bedrijven – maar niet alle – zijn gestart door enthousiaste technici. Ze zijn begonnen met het

leveren van hardware en software. Het principe 'de klant vraagt en wij bouwen' was voor hen jarenlang het credo. De infrastructuur bij de klanten kan dus heel complex zijn. Dit type bedrijven heeft daardoor in de woorden van Ten Hove een natuurlijke bovengrens. Het aantal technische medewerkers bepaalt hoeveel klanten en projecten men aankan. Wat verder kenmerkend is voor veel MSP's is dat door de focus op techniek, sales en marketing minder ontwikkeld zijn.

De groep die Datto bedient heeft wel de keuze gemaakt om voor het echte MSP-model te gaan. Ten Hove: "We spreken hier over ondernemingen die er bewust voor gekozen hebben op een andere manier naar techniek en klanten te kijken." De bedrijven hebben zich op enig moment de vraag gesteld of ze wel door



Hans ten Hove

'Organisaties die weloverwogen die stap zetten zijn interessant voor Datto'

regelt. Het zorgt voor ransomware-detectie en protectie, security en maakt de back-up. Het kastje wordt bij de eindklant geplaatst en maakt deel uit van een maandelijks te factureren dienst door de MSP.

Op de dienst die de MSP inkoop, bepaalt hij zelf zijn marge. Hij kan het als zelfstandige dienst neerzetten, maar ook onderdeel laten zijn van een bundel. Voor het beheer van de dienst kan hij gebruik maken van Autotask, wat enige jaren terug door Datto is overgenomen. Autotask is de toonaangevende software die door veel MSP's wereldwijd wordt gebruikt om de eigen business te managen. Het is de cockpit om de diensten van klanten op afstand te beheren.

willen blijven gaan met primair hardware en software aanschaffen en aan de klanten doorleveren; en het antwoord op die vraag was ontkennend. Ze zijn overgestapt op gestandaardiseerde producten en diensten. Dat is een voorwaarde om te kunnen professionaliseren en verder te groeien.

"Organisaties die weloverwogen die stap zetten zijn interessant voor Datto", vertelt Ten Hove. Het voorbeeld dat hij daarbij geeft is een IT-dienstverlener die voor het continuïteitsvraagstuk van zijn klanten voorheen teruggreep op hardware van meerdere leveranciers. Elke uitbreiding betekende eenmalig te factureren maatwerk. Schaalbaarheid van die oplossing was niet optimaal en door de ontstane complexiteit viel op degelijkheid ook wel af te dingen. Deze dienstverlener is als MSP van Datto nu in staat zijn klant een kant-en-klare oplossing te bieden. Een hardware- en softwareoplossing van een leverancier, Datto, dat elk aspect van continuïteit

Goed voorbereid

Datto ondersteunt de MSP's. Het doet meer dan alleen producttrainingen verzorgen. "Er is een online omgeving met marketingtools en marktonderzoek. Dat zijn producten die de MSP naar eigen inzicht kan inzetten om zijn markt, of dat een regio, een vertical of sector is, goed voorbereid te kunnen benaderen."

De MSP die wil professionaliseren door kennis van een specifieke klantgroep of dienst heeft verder baat bij een eenvoudig te managen dienst. Een voorbeeld daarvan is de Datto Office 365 back-upoplossing. De meeste gebruikers

van dit cloud-based officepakket weten niet dat back-ups van de bestanden buiten de SLA van de aanbieder vallen. De Datto MSP kan gebruikers van dat officepakket, maar ook van de concurrerende officepakketten, voor een maandelijks bedrag ontzorgen. Daartoe activeert hij de unieke Datto private cloud-based back-updienst. Vanaf dat moment worden alle bestanden van de klant die gemaakt zijn met dat officepakket op de achtergrond naar een van de grootste private cloud-omgevingen geback-up. Daarvoor hoeft de MSP niets bij de klant of in een datacenter aan hardware of software te installeren.

Het is een echte win-winsituatie. De klant krijgt een goede back-upoplossing, waarmee zijn bedrijfscontinuïteit is verzekerd. De MSP kan, zonder daarvoor bij de klant hardware of software in te stellen, deze oplossing aanbieden. Activatie en mutaties zijn voor hem met een paar muisklikken te realiseren en de klant is real-time beveiligd. De snelheid, het gemak en het tarief dragen bij aan hoge klanttevredenheid.

Datto familie

IT-ondernemers die inzien dat op zo'n manier klanten ondersteunen de toekomst heeft en past bij de eigen strategie zijn MSP of staan op het punt dat te worden. Ten Hove wil bij hen uiteraard bekendmaken wat Datto te bieden heeft. Dat wordt de groep makkelijk gemaakt. Datto organiseert regelmatig bijeenkomsten voor bestaande relaties en prospects. De twee groepen samen uitnodigen is een bewuste keuze van Datto. Zo zien prospects hoe Datto alles in het werk zet om de MSP in elke fase van zijn bestaan nog succesvoller te maken en hoe goed de onderlinge samenwerking – ook tussen Datto MSP's – is. Niet voor niets spreekt Ten Hove tijdens het interview meerdere keren over de Datto-familie.

