

MSP-Effizienz-Checkliste

Eine Checkliste für MSPs



Auch wenn sich MSPs in vielerlei Hinsicht unterscheiden, stehen sie häufig vor denselben Herausforderungen: begrenzten Ressourcen und knapper Zeit. Ganz gleich, ob Sie als Einzelunternehmer tätig sind oder ein wachsendes Team von Technikern koordinieren, Sie stehen vor der Herausforderung, zusätzliche Kapazitäten zu schaffen: für die Betreuung Ihrer Kunden, die Einführung neuer Services und die Weiterentwicklung Ihres Geschäfts. Die Realität ist jedoch: Das Problem sind nicht die verfügbaren Stunden am Tag. Entscheidend ist nicht, wie viele Stunden Ihnen zur Verfügung stehen, sondern wie effizient Ihre Systeme arbeiten.

Ihr Team kann nur so schnell agieren, wie es Ihre Systeme zulassen. Sind Tools nicht miteinander verbunden, Prozesse manuell oder Dokumentationen uneinheitlich, gehen die Auswirkungen weit über Zeitverluste hinaus.

Die Folge sind entgangene Umsätze, höhere Risiken und eine frustrierende Erfahrung für Techniker und Kunden gleichermaßen.

Laut dem [State of the MSP Report](#) geben nahezu 50 % der MSPs an, dass KI und Automatisierung im Jahr 2026 zu den wichtigsten IT- und Serviceanforderungen ihrer Kunden gehören werden.

Erfolgreich skalierende MSPs setzen auf vernetzte, effiziente Systeme, die Reibungsverluste reduzieren und intelligentere Abläufe ermöglichen.

Nutzen Sie diese Checkliste, um herauszufinden, wo Ihr MSP Zeit zurückgewinnen, die Servicebereitstellung verbessern und die Rentabilität steigern kann.

Sind Ihre zentralen Tools vollständig integriert?

Die meisten MSPs bauen ihren Technologie-Stack schrittweise auf – zunächst mit einer PSA-Lösung, anschließend einem RMM-System und später einer Dokumentationsplattform sowie zusätzlichen Sicherheitslösungen, wenn die Anforderungen ihrer Kunden wachsen. Die Herausforderung besteht darin, dass diese Tools häufig nicht effektiv miteinander kommunizieren. Das führt zu isolierten Systemen, doppelter Dateneingabe, manuellen Workarounds und ständigem Wechsel zwischen Anwendungen.

Fast **30 % der MSPs geben an, dass ihre Tools nicht ausreichend integriert sind**. Viele räumen zudem ein, dass sie ihre Lösungen nicht vollständig ausschöpfen. Verbringt Ihr Team mehr Zeit mit der Navigation zwischen Tools als mit der Lösung von Problemen, ist das ein deutliches Zeichen dafür, dass Ihre Systeme gegen Sie arbeiten statt für Sie. Jetzt ist der richtige Zeitpunkt, Ihre aktuelle Umgebung zu bewerten und Lösungen zu prüfen, die Tools und Workflows nahtlos miteinander verbinden.

Arbeiten Sie noch immer im reaktiven Break-Fix-Modell?

Wenn Ihr Tagesgeschäft hauptsächlich daraus besteht, Probleme zu beheben, sobald sie auftreten, befinden Sie sich in einem reaktiven Kreislauf, der Wachstum verhindert. Viele MSPs haben Break-Fix-Arbeit inzwischen so weit normalisiert, dass sie Probleme nicht nur beheben, sondern deren Bearbeitung bereits aktiv einplanen. Dadurch bleibt kaum Zeit für strategische oder proaktive Initiativen.

Obwohl **53 % der MSPs Automatisierung für Monitoring und Alerts einsetzen**, beschränkt sich der Einsatz bei den meisten auf einen kleinen Teil der Prozesse. Tatsächlich automatisieren 55 % lediglich ein Viertel ihrer Prozesse, während weitere 28 % nur rund die Hälfte ihrer Abläufe automatisiert haben.

Ohne eine Ausweitung der Automatisierung über grundlegende Anwendungsfälle hinaus bleiben MSPs reaktiv statt präventiv.

Wie viel manuelle Arbeit bremst Ihr Unternehmen noch aus?

Manuelle Prozesse binden bei MSPs weiterhin wertvolle Zeit und Ressourcen, insbesondere in Bereichen, die sich leicht automatisieren lassen. Während **53 % der MSPs KI bereits** für Aufgaben wie Ticketbearbeitung, Patch-Management und Monitoring **einsetzen**, verlassen sich noch immer fast die Hälfte auf veraltete manuelle Workflows, die die Effizienz reduzieren und die Fehleranfälligkeit erhöhen.

Durch den Einsatz integrierter Lösungen mit KI-gestützten Funktionen können MSPs wiederkehrende Aufgaben eliminieren, Workflows optimieren und ihre Techniker von Routinetätigkeiten entlasten. So gewinnen Teams mehr Zeit für komplexe, wertschöpfende Aufgaben, die das Unternehmenswachstum vorantreiben.

Können Sie Ihren Mehrwert gegenüber Kunden klar belegen?

IT-Support arbeitet häufig im Hintergrund. Dadurch wird sein tatsächlicher Beitrag zum Geschäftserfolg oft unterschätzt. Diese Herausforderung verschärft sich, da MSPs zunehmend unter Druck stehen, ihren Mehrwert in Zeiten knapper Budgets nachzuweisen.

Der Anteil der MSPs, die Schwierigkeiten haben, ihren Mehrwert gegenüber Kunden nachzuweisen, **hat sich** von 10 % im Jahr 2025 auf 19 % nahezu **verdoppelt**. Auch Probleme bei der Dokumentation stiegen von 10 % auf 17 %. Diese Entwicklung zeigt, dass Kunden zunehmend transparente, messbare und leicht verständliche Berichte erwarten, die nachvollziehbar darstellen, wie Ihre Services Risiken reduzieren, Ausfallzeiten minimieren und die betriebliche Effizienz steigern.

Schmälern Ineffizienzen Ihre Margen?

Betriebliche Ineffizienzen beeinträchtigen nicht nur die Servicebereitstellung, sondern wirken sich auch auf Ihre Umsatzgenerierung aus. Sind PSA-, Abrechnungs- und Dokumentationssysteme nicht miteinander integriert, verlieren MSPs häufig abrechenbare Zeiten, haben Schwierigkeiten, Verträge den entsprechenden Assets zuzuordnen und investieren unnötig viel Zeit in die manuelle Abstimmung von Rechnungen.

Effizienzsteigerungen in diesen Bereichen wirken sich unmittelbar auf die Profitabilität aus. Mit integrierten Systemen können Abrechnungen automatisch mit Tickets, Assets und Servicevereinbarungen verknüpft werden. Dadurch steigt die Genauigkeit, während gleichzeitig der administrative Aufwand sinkt. Zugleich schafft KI-gestützte Automatisierung neue Wachstumsmöglichkeiten, indem sie die Servicebereitstellung verbessert und die Grundlage für margenstärkere Serviceangebote schafft.

Der Kaseya State of the MSP Report 2026 zeigt, dass **52 % der MSPs gezielt in Effizienz und Automatisierung investieren**, um langsamem Umsatzwachstum und wirtschaftlichem Druck entgegenzuwirken.

Machen Sie Effizienz zu Ihrem Wettbewerbsvorteil

Effizienz entsteht nicht dadurch, dass Sie Ihrem Technologie-Stack immer mehr Tools hinzufügen oder einfach härter arbeiten. Effizienz entsteht durch intelligentere Systeme, die Ihrem Team ermöglichen, sich auf wertschöpfende Aufgaben zu konzentrieren, Kundenbeziehungen zu stärken, die Sicherheitslage zu verbessern und nachhaltiges Wachstum zu fördern.

Möchten Sie Ihren Kunden schnelleren und konsistenteren Service bieten? Sehen Sie sich unser On-Demand-Webinar an und erfahren Sie, wie KI-gestützte Automatisierung MSPs dabei unterstützt, aus einer Vielzahl an Signalen konkrete Maßnahmen abzuleiten – für intelligentere, skalierbare und effizientere Serviceprozesse.

[Webinar ansehen](#)

Kaseya®