

KUNDE: SWAT.IO

## tecRacer bildet Managed Service Partner (MSP) Team für swat.io

Das Wiener Technologieunternehmen swat.io bietet Unternehmen über sein umfangreiches B2B Social Media Management Tool abgestimmte Social Media Kommunikation an einem Ort. Seit 2010 beschäftigen sich die Social Media Profis mit den Ansprüchen von professionellen Social Media Teams. Die stark frequentierte B2B Social Media Anwendung muss rund um die Uhr überwacht werden. swat.io hat jedoch kein eigenes Managed Server Team und auch nicht die Kapazitäten, eines aufzubauen. Dies hat tecRacer mit seiner umfassenden und langjährigen Erfahrung übernommen. Das Managed Service Partner (MSP) Team steht nun für technische Fragen und Change Requests 24x7 zur Verfügung.

### Externes MSP – Managed Service Partner Team

Gleich ob Ein-Personen-Unternehmen oder internationaler Konzern – im Social Media Management ist Übersicht und Kontrolle nötig, um mehr Zeit für wichtige Aufgaben im Social Media Management zu gewinnen. Über 17.000 Nutzerinnen und Nutzer vertrauen aktuell auf die Expertise von swat.io und bringen so Ordnung in ihr Social Media Management. Als APN Premier Consulting Partner im APN Amazon Partner Network verfügt tecRacer über das Know-how zum Aufbau eines MSP Teams und hat diese Aufgabe für swat.io übernommen. So können sich die Social Media Profis auf ihr Kerngeschäft konzentrieren.



Copyright © swat.io

### Monitoring, Alerting und Notfallpläne

Zuerst hat tecRacer Consulting das Projekt in Amazon Web Services (AWS) erfolgreich aufgesetzt. Im Anschluss daran hat das tecRacer MSP Team im direkten Kontakt mit swat.io das Monitoring und Alerting implementiert. Dazu gehörte neben der Programmierung auch, gemeinsam Ansprechpersonen, Eskalationsketten und Notfallpläne zu definieren. Social Media Management besteht bekanntlich nicht nur aus lustigen Videos und freundlichen Kommentaren und ist daher oft alles andere als einfach. Da Social Media nie schlafen, ist die Überwachung des B2B Social Media Management Tools rund um die Uhr erforderlich. Auch nach der erfolgreichen Einrichtung des Systems unterstützt das MSP Team von tecRacer den österreichischen Kunden bei technische Fragen und Change Requests.



Copyright © swat.io

### tecRacer setzt optimale Tools ein

Verschiedene Tools kommen zum Einsatz, um das Projekt erfolgreich zu machen. So wird Site24x7 für das Monitoring verwendet. OpsGenie fungiert als IncidentTool und sorgt für die Alarmierung. Autotask erlaubt die Kundenkommunikation. Backups erfolgen über das bewährte AWS-Backup, Patching über den AWS-SystemsManager. Als essentielles Sicherheits-Tool verwendet tecRacer Trend Micro Cloud One Workload Security (Essentials).

### Ansprechpartner beim Kunden:

Johannes Nagl, CEO, Wien :

*„So wie wir unseren Kunden helfen, ihr Social Media Management optimal und ressourcenschonend zu organisieren, übernimmt tecRacer das für uns im Bereich Managed Service Partner. Wir können uns auf ihre Expertise im Bereich Amazon Web Services verlassen und haben unsere eigenen Kapazitäten frei für unser Kerngeschäft.“*



KUNDE: SWAT.IO

### Projektziele

- Aufbau eines Managed Service Partner (MSP) Teams aufgrund mangelnder Kapazitäten auf Kundenseite
- Überwachung der stark frequentierten B2B Social Media Anwendung rund um die Uhr
- Ansprechbarkeit des MSP Teams für technische Fragen und Change Requests 24x7

### Projektlaufzeit

Mai 2022

### Projektleistung tecRacer

- tecRacer Consulting: Aufsetzen des Projektes in Amazon Web Services (AWS)
- Managed Service Partner (MSP) Team
- Implementierung des MSP Monitoring und Alerting
- Eingesetzte Tools
  - o Site24x7 für Monitoring
  - o OpsGenie als IncidentTool und für die Alarmierung
  - o Autotask für die Kundenkommunikation
  - o AWS-Backup für Backups
  - o AWS-SystemsManager für Patching
  - o Trend Micro Cloud One Workload Security (Essentials)

### Über tecRacer

tecRacer mit Sitz in Hannover und Standorten in Wien, Duisburg, Frankfurt, Hamburg, München, Luzern und Lissabon bietet AWS [Amazon Web Services] Consulting & Training Services aus einer Hand – nahtlos integriert, über den gesamten Cloud-Lebenszyklus hinweg – von der Strategie über die Umsetzung bis hin zum Betrieb.

Die Strategie bleibt auch weiterhin der klare Fokus auf Amazon Web Services. Hier ist tecRacer laut einer unabhängigen Studie von Crisp Research der wohl kompetenteste und wichtigste Partner in Deutschland. Und die Fokussierung auf AWS gibt tecRacer recht: Im Rahmen des AWS Partner Summit 2019 wurde tecRacer mit dem Award „AWS Consulting Partner des Jahres“ ausgezeichnet. Das als Top Arbeitgeber Mittelstand ausgezeichnete, inhabergeführte Unternehmen beschäftigt heute mehr als 120 feste Mitarbeiter, hat mehr als 7.500 Teilnehmer in AWS geschult und bereits über 250 AWS Consulting Projekte erfolgreich umgesetzt.

Mehr Informationen finden Sie auf [www.tecracer.com](http://www.tecracer.com) oder nehmen Sie unter [aws-sales@tecracer.com](mailto:aws-sales@tecracer.com) Kontakt mit uns auf.

