

## CONTROLLO PROATTIVO



**Prevenire costa meno**  
di intervenire quando  
qualcosa si rompe

**Il Kaseya MSP mantiene i sistemi informatici dei propri clienti sempre operativi e disponibili**

## Servizi IT gestiti dai Kaseya MSP

### Risparmiare con l'approccio proattivo

**P**revenire i downtime di sistema e i fermi macchina, significa **risparmiare tempo e denaro**.

Ecco perché il *Kaseya Managed Service Provider*, nella gestione dei servizi IT, si avvale di una serie di best practices, le migliori soluzioni sviluppate in anni di esperienza.

Best practices per attività quali:

- Protezione e rimozione di spyware
- Protezione antivirus
- Analisi delle unità disco
- Security Patch Management
- Utilizzo applicazioni
- Controlli del sistema
- Backup e Disaster Recovery
- Applicazione policy utente
- Una serie di procedure automatizzate atte a garantire che i sistemi funzionino e il personale sia produttivo

### Quanto costano alle aziende i fermi macchina?

Ogni anno venti milioni di "giorni-uomo" vanno perduti a causa di **guasti tecnologici**, un costo che poche aziende possono permettersi. Qualsiasi azienda tecnologicamente avanzata dovrebbe considerare sia i **costi diretti** sia quelli **indiretti**.

Uno studio del Gruppo Gartner ha evidenziato quanto segue:

- Costo di una macchina XP non gestita in un periodo di 3 anni = € 4.200
- Costo di una macchina gestita in un periodo di 3 anni = € 2.640
- € 1.560 di risparmio sui costi di una Macchina Gestita

Il **risparmio** in 3 anni per 20 pc supera i **30.000 Euro**.

*Dati riportati dalla rivista Network Computing del 9/2/2004 a pagina 34*

**T**ormentati da downtime di sistema, virus, spyware, perdite di produttività e malfunzionamenti del sistema informatico?

Queste interruzioni sono inutili e molto costose... e il *Kaseya Managed Service Provider* lo sa!

## Proattivo, flessibile, conveniente, gestito

Un approccio proattivo e preventivo per mantenere i sistemi informatici sempre operativi e disponibili

**I**l *Kaseya Managed Service Provider (Kaseya MSP)* sa che le aziende devono gestire le proprie esigenze di espansione e affrontare contemporaneamente le continue sfide della tecnologia.

L'obiettivo del *Kaseya MSP* è di mantenere i sistemi informatici dei propri clienti operativi e disponibili. I clienti possono così **concentrarsi** sulle esigenze di crescita della propria azienda, sulla gestione dei costi e **l'incremento delle entrate**. I servizi offerti dal *Kaseya MSP* rendono più semplice **migliorare la produttività**, evitando costosi downtime di sistema.

Il *Kaseya MSP* offre ai propri clienti **diversi livelli di servizio**, che assicurano una **gestione IT proattiva e conveniente** e un valido supporto alla crescita aziendale. Utilizzando il framework *Kaseya*, unico per fornire servizi IT gestiti, il *Kaseya MSP* garantisce una serie di servizi proattivi volti a mantenere operativi i sistemi informatici dei clienti e ad **aumentare la produttività**.

Il servizio offerto dal *Kaseya MSP* non è il semplice monitoraggio del sistema del cliente, che permette solo di sapere che c'è qualcosa che non va.

Non si tratta neppure del semplice accesso remoto per rilevare ed

eliminare problemi.

Con l'aiuto della tecnologia di *Kaseya*, il *Kaseya MSP* **automatizza** e programma **le attività informatiche ricorrenti** (quotidiane, settimanali, mensili), ottenendo in questo modo la garanzia di esecuzione dei task e un **resoconto** delle operazioni effettuate.



La reportistica è uno dei punti di forza di *Kaseya*: in un attimo è possibile creare report e grafici sullo stato di salute della rete.

Mentre i task vengono eseguiti in automatico, si raccolgono dati preziosi per individuare tendenze e modelli che possono essere utilizzati per **pianificare modifiche o miglioramenti del sistema**. Tutto ciò riduce o **elimina ogni impatto negativo sul business aziendale del cliente**.

Con i servizi gestiti proattivi scompare lo scenario in cui si telefona e si aspetta il tecnico. Si **prevengono potenziali difficoltà** o problemi. Le persone e i sistemi **continuano a lavorare** e a produrre; se si verificano dei problemi, →→

→ spesso bastano pochi minuti per trovare la risposta.

I servizi offerti dal *Kaseya MSP* sono sinonimo di coerenza e **affidabilità**: nessuna **sorpresa nelle spese** di assistenza e nelle fatturazioni.

### Caratteristiche della gestione dei servizi IT

- Valutazione e inventario
- Servizio proattivo
- Gestione e comunicazione dello stato di fatto

- Basato sulle migliori pratiche
- Automatizzato e affidabile

Il *Kaseya MSP* invia regolari comunicazioni e report esecutivi ai clienti, per aggiornarli sullo stato di salute complessivo della rete informatica e sui risultati dei servizi.

### Vantaggi della gestione dei servizi IT

- Affidabilità
- Sicurezza
- Coerenza

- Miglioramento di produttività
- Gestione e controllo dei costi
- Rendimento
- Gestione dell'espansione e della crescita

L'obiettivo del *Kaseya MSP* è di essere al servizio del cliente, in qualità di partner tecnologico concentrato sull'**offerta di soluzioni**. Proponendosi come consulente e valutando l'azienda del cliente e le sue esigenze di carattere tecnologico, il *Kaseya MSP* consiglia le soluzioni più adatte alle esigenze attuali e future.

Il *Kaseya MSP* mette a disposizione le competenze professionali e le risorse che occorrono per rendere più efficienti le funzioni di gestione e di supporto del sistema a un prezzo accessibile. Si serve di processi, strumenti e tecnologie avanzate, per fornire servizi di livello superiore, adeguati alle esigenze dei clienti.

E' possibile scegliere tra una **varietà di Livelli di Servizio (SLA)** che vanno dalla **manutenzione ordinaria** e dalla gestione del sistema al **completo outsourcing IT**.

Il *Kaseya MSP* aiuta a trasformare le reti di dati in un elemento efficace ed efficiente della crescita.

Nella tabella seguente, alcuni esempi di Livelli di Servizio.

#### GESTIONE GLOBALE DEI SERVER

La gestione globale dei server da parte del *Kaseya MSP* mantiene operativi, disponibili e sicuri i server.

#### Livello di Servizio (SLA) server

- Security Patch Management (SQL Server, Exchange, IIS, OS)
- Gestione definizione virus
- Gestione backup
- Gestione firmware
- Monitoraggio e notifica dei servizi
- Monitoraggio registro eventi
- Copertura Disaster Recovery

#### LIVELLI DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLE WORKSTATION

I servizi globali a più livelli per workstation sono progettati per mantenere la produttività dei sistemi e del personale. Ogni programma offre livelli di copertura che variano in base all'utente, ai risultati desiderati e al budget senza andare a detrimento della qualità.

#### Livello di Servizio (SLA) 1

Offre i servizi di base per proteggere la postazione di lavoro e comunicare qualsiasi problema imminente

- Security Patch Management
- Monitoraggio registro eventi
- Gestione protezione antivirus
- Controlli giornalieri del sistema
- Portale di supporto utenti finali
- Report mensili sulla gestione

#### Livello di Servizio (SLA) 2

Offre misure di sicurezza più avanzate per gestire minacce dannose, implementa policy di base, tracking e modifiche degli asset, rollout e upgrade del software e assicura le condizioni generali della postazione di lavoro

- Tutti i servizi del Livello di Servizio 1
- Application Deployment
- Instalazione di applicazioni e notifica dei cambiamenti
- Notifica di cambiamenti all'hardware
- Monitoraggio registro protezione
- Monitoraggio registro applicazioni
- Monitoraggio registro protezione
- Rimozione e gestione spyware
- Rilevamento larghezza di banda utilizzabile
- Asset management
- Generazione di report
- Gestione remota

#### Livello di Servizio (SLA) 3

La massima protezione per mantenere l'operatività delle workstation e degli utenti

- Tutti i servizi del Livello di Servizio 2
- Controllo remoto utente finale
- Applicazione Desktop Policy
- Backup e Disaster Recovery

#### Info-Bit S.r.l.

via del Fabricone, 17/G - 24060 Gorlago (BG)  
Tel: 035 4251142 - Fax: 035 953415  
<http://www.info-bit.com> - [kaseya@info-bit.com](mailto:kaseya@info-bit.com)



Per la **gestione globale** e **integrata** delle reti informatiche

**Kaseya controlla pochi o migliaia di computer con un comune browser web!**

**Kaseya**

**K**aseya è la piattaforma di automazione IT per la gestione delle reti informatiche. **Semplice da installare e configurare** permette la gestione da pochi computer a molte migliaia, con un browser web. Kaseya è lo strumento ideale per la gestione di reti informatiche al di sopra delle dieci postazioni e per le realtà che offrono la gestione di rete come servizio.

## Automazione integrata per la gestione dell'IT in azienda

### Principali funzionalità

- Auditing e inventario
- Systems Management
- Tecnologia agent efficiente
- Power Management
- Ticketing
- Controllo remoto
- Reportistica avanzata
- Patch Management
- Amministrazione flessibile e personalizzabile
- Application Programming Interface (API)
- Supporto cross platform (PC e Mac)

### Opzioni add-on integrate

- Desktop Policy Management
- Desktop Migration
- Backup and Disaster Recovery
- Antivirus
- Service Desk

### Perché scegliere Kaseya?

- Architettura e tecnologia avanzate
- Interfaccia unica per tutte le funzioni
- Integrazione totale
- Funzionalità di automazione IT
- Reportistica avanzata e personalizzabile
- Start-up immediato
- Presenza globale

**I** professionisti IT di ogni azienda hanno il compito di **garantire la continuità delle attività operative** assicurando la **disponibilità dei sistemi informativi**.

Sebbene le risorse siano spesso ridotte, il professionista IT è chiamato a:

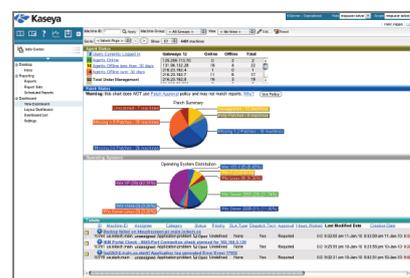
- garantire livelli di servizio uniformi;
- adottare un modello di servizio proattivo e orientato ai processi;
- incrementare la produttività;
- soddisfare le aspettative degli utenti;
- ampliare le capacità di servizio;
- focalizzarsi su iniziative strategiche.

**Questi traguardi sono raggiungibili attraverso l'utilizzo di una soluzione di IT System Management** completa, sicura, affidabile, capace di soddisfare le esigenze attuali e garantire la necessaria scalabilità futura.

**La risposta è Kaseya Enterprise Edition (EE)**, la soluzione perfetta per l'automazione dei task IT ricorrenti.

**Grazie a Kaseya i professionisti IT possono offrire maggiori capacità di servizio e migliorarne il delivery.**

Inoltre, grazie alle configurazioni opzionali, alla eccezionale scalabilità e alla possibilità di gestire più domini, Kaseya permette di concretizzare i vantaggi dell'automazione IT indipendentemente dalle dimensioni dell'azienda.



Gestire e tenere sempre sotto controllo lo stato dell'infrastruttura di rete, comunicando il valore dei servizi IT erogati.

### Caratteristiche di Kaseya

L'automazione IT rappresenta il cardine per poter adottare un **modello di servizio IT proattivo e orientato ai risultati**. Kaseya implementa perfettamente l'automazione dei task IT ripetitivi e periodici necessari alla gestione e alla manutenzione di sistemi e dispositivi.

Attraverso l'automazione IT, Kaseya EE consente di erogare proattivamente i servizi che conducono a un **aumento della produttività**, a garantire i più →

## Kaseya

Kaseya è leader nelle soluzioni di IT Systems Management. Le soluzioni Kaseya forniscono i migliori strumenti per monitorare, gestire e controllare proattivamente le risorse IT da remoto, in modo semplice ed efficiente, da un'unica piattaforma integrata e web-based.

<http://www.info-bit.com>

### Requisiti minimi di sistema

I requisiti di sistema richiesti da Kaseya variano in base al numero di endpoint gestiti.

### Requisiti per l'Agente

- CPU da 333 MHz o superiore
- 128 MB di RAM
- 30 MB di spazio libero su disco
- Scheda di rete (NIC) o modem
- Microsoft Windows 98, Me, NT, 2000, XP, 2003, Vista, 2008, 7
- Apple Mac OS X versione 10.3.9 o superiore
- Porta TCP/IP 5721 in uscita
- Nessuna porta in ingresso

### Requisiti per il server Kaseya

- Processore singolo (Intel Xeon 3 Ghz Dual Core, bus frontale da 1066 Mhz, cache da 4MB)
- 8 GB di RAM
- 3 dischi SAS 10k da 73 GB (hardware RAID 5)
- Microsoft Windows Server 2003 o 2008 Standard Edition 64 Bit
- Microsoft SQL Server 2005 o 2008 32 Bit (con AWE attivato) o 64 Bit
- Scheda di rete (NIC) da 1 Gbps
- DSL da 1 Mbps o connessione T1



elevati livelli di servizio, all'impiego ottimale del personale, all'ampliamento delle capacità di servizio, all'**abbattimento dei costi** e a molto altro ancora.

- Intelligente, leggera ed efficiente, la **tecnologia degli agent Kaseya** fa in modo che ogni sistema presente in rete sia accessibile, indipendentemente da dove si trovi.
- **Auditing e inventario** rapido, preciso e aggiornato di computer, server e dispositivi mobili. Implementabile su LAN, WAN e Internet.
- **Monitoraggio** dei sistemi proattivo definibile dall'utente con notifica istantanea di eventuali problemi o cambiamenti, quali riduzione dello spazio su disco, livello di utilizzo dei processori o problemi di memoria.
- **Live Connect** fornisce un'unica interfaccia per il totale controllo di tutti gli endpoint, con un impatto minimo sugli utenti finali.
- Funzioni di **accesso e controllo remoto** complete, veloci e sicure in grado di funzionare anche dietro a firewall e NAT.
- Funzionalità di **service desk e ticketing** permettono al personale IT di seguire, affrontare e risolvere qualsiasi problematica in maniera rapida ed efficiente.
- **Reportistica avanzata** con tutte le informazioni necessarie per gestire efficacemente lo stato dell'infrastruttura di rete e comunicare il valore dei servizi forniti.
- **Gestione delle patch** per tenere sempre automaticamente aggiornati server, workstation e computer remoti con patch e update.
- **Gestione delle desktop policy** per garantire sempre l'uniformità dell'esperienza dell'utente finale: dalle opzioni di interfaccia

alla configurazione hardware, eccetera.

- **Desktop Migration** automatizza il backup e la raccolta delle configurazioni degli utenti per copiare i dati su altre macchine, attraverso l'interfaccia Kaseya, consentendo agli utenti di continuare a lavorare con il medesimo ambiente anche su computer differenti.
- Una potente funzione di **Backup e Disaster Recovery** permette di automatizzare in tempo reale le operazioni di backup remoto su disco, imaging del disco, backup remoto a livello di file e ripristino bare-metal per server e workstation Windows.
- La funzionalità **Antivirus** potenzia il processo di delivery dei servizi IT includendo un componente essenziale per la tutela della sicurezza.
- La flessibilità che caratterizza la gestione e la **personalizzazione** del sistema permette di adattare con grande facilità l'applicazione alle specifiche esigenze di ogni caso.

### Prova gratuita

Per **provare** Kaseya **gratuitamente** visitare il sito Web: <http://www.info-bit.com>

### Kaseya EE permette di superare le aspettative!

Kaseya consente di essere più produttivi a parità di staff e budget. L'ambiente integrato di Kaseya è scalabile, in linea con la crescita dell'azienda.

Kaseya mette a disposizione dei professionisti IT funzionalità di gestione complete, che permettono di **automatizzare** molte delle attività **risparmiando tempo** da dedicare a iniziative strategiche finalizzate all'efficienza e all'innovazione dell'azienda.

#### Info-Bit S.r.l.

via del Fabricone, 17/G - 24060 Gorlago (BG)  
Tel: 035 4251142 - Fax: 035 953415  
<http://www.info-bit.com> - [kaseya@info-bit.com](mailto:kaseya@info-bit.com)



Kaseya è il software per la **gestione integrata** delle reti informatiche

Kaseya controlla pochi o migliaia di computer con un comune browser web!

Kaseya

## La top-ten dei punti critici della gestione dei sistemi IT

Dagli "hobbisti" dell'IT all'ingenuità dei capi, Kaseya presenta i più comuni punti critici nella gestione dei sistemi informatici e le nostre soluzioni.

Gestire l'infrastruttura IT di una azienda di medie dimensioni è un lavoro ingrato. Ci vogliono competenza, tempo e pazienza che spesso colleghi e clienti faticano a percepire.

**Kaseya presenta i dieci maggiori punti critici e la soluzione per rendervi la vita più semplice!**

# 40%

Più del 40 per cento del tempo totale di risoluzione si passa sull'isolamento il problema e sull'analisi delle cause **anziché sulla reale soluzione del problema.**<sup>1</sup>

# 41%

Il 41 per cento di tutto il software installato sui pc nel mondo è privo di licenza, il che provoca **più di 50 miliardi di dollari di perdite per le aziende di software.**<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - Turner, Mary Johnston. IDC. "Automated, Integrated IT Operations Improve Efficiency and Deliver Cost Savings", gennaio 2010.

<sup>2</sup> - Business Software Alliance, IDC. "Sixth Annual Global Software Piracy Report", maggio 2009.

### 1 Sono le mie macchine a gestire me, e non il contrario

**Il problema** - Dare la caccia ai problemi di macchina in macchina non è solo esasperante, ma enormemente inefficiente. Un dottore non si limiterebbe mai a trattare soltanto i sintomi, ma praticherebbe la medicina preventiva, sforzandosi di fornire ai propri pazienti cure della migliore qualità. La gestione IT dovrebbe essere affrontata nello stesso modo. Un approccio proattivo e preventivo migliora l'efficienza, le prestazioni e la disponibilità.

**La soluzione** - Il Kaseya IT Automation Framework è una piattaforma di gestione IT che consente agli amministratori di prevenire i problemi prima che avvengano, assicurandosi che tutti i sistemi siano mantenuti e aggiornati regolarmente. Prevenendo eventi disastrosi e falsi allarmi, Kaseya rende l'IT pienamente governabile, consentendo a voi e al vostro staff di ridurre la tediosa amministrazione manuale e di concentrarvi su progetti più importanti e remunerativi.

### 2 Ho già un software di gestione che fa di tutto e di più

**Il problema** - L'infrastruttura IT diventa sempre più complessa a mano a mano che tecnologie come la virtualizzazione, il cloud computing e il calcolo distribuito continuano a pervadere l'industria. Queste soluzioni possono aiutare a far crescere esponenzialmente il vostro business ma richiedono molta più attenzione da parte degli amministratori rispetto all'architettura tradizionale. Sfortunatamente, molte organizzazioni si affidano a una strategia di gestione frammentata, che crea una moltitudine di prodotti specifici che gestiscono separatamente ogni rete o livello.

**La soluzione** - Il Kaseya IT Automation Framework fornisce una panoramica chiara e completa dell'intera infrastruttura IT, permettendovi di avere una visione complessiva della gestione e la possibilità di scendere in profondità fino ai singoli sistemi o gruppi di sistemi. La singola soluzione di automazione IT fornita da Kaseya sostituisce la moltitudine di strumenti di gestione che usate attualmente, diminuendo la complessità e il budget.

<http://www.info-bit.com>

# 75%

Il 75 per cento di un budget IT tipico è **dedicato al puro mantenimento delle operazioni IT esistenti.** <sup>3</sup>

# 60%

60 minuti = 42.000 dollari

Gartner stima che un'ora di **downtime** della rete - pianificato o non pianificato - **costi a un'azienda media 42.000 dollari.** <sup>4</sup>

<sup>3</sup> - O'Donnell, Glenn. Forrester. "IT Operations 2009: An Automation Odyssey", luglio 2009.

<sup>4</sup> - Pisello, Quirk. Network World. "How to quantify downtime", gennaio 2004.

### 3 Non ho idea di che cosa ci sia installato sulle mie macchine

**Il problema** - Non sapere che cosa c'è sulla vostra rete espone l'organizzazione a rischi eccessivi. Il software privo di licenza, installato dagli utenti, è illegale e può portare a denunce o a multe pesanti. Il software senza licenza è anche senza supporto, il che può creare problemi di sicurezza, di prestazioni e di compatibilità. D'altra parte, mantenere un surplus di risorse è una strategia che, anche se sicura, è costosa, occupa molta banda e impatta sulle capacità del server.

**La soluzione** - Kaseya può analizzare automaticamente l'intera infrastruttura IT e trovare le macchine, che siano connesse alla rete oppure no, fornendo una panoramica ineguagliabile e l'accesso a tutti i sistemi. Saprete esattamente che cosa c'è là fuori, che cosa viene usato, che cosa non viene usato, che cosa è sicuro e che cosa è vulnerabile. Potrete persino accedere da remoto e cancellare il software indesiderato, disinstallare i componenti hardware non necessari e mantenere aggiornato il software legittimo. Ciò permetterà di tenere la rete al sicuro, massimizzare le risorse e ridurre il rischio.

### 4 E' davvero possibile fare di più con meno?

**Il problema** - Qualcuno dice che semplicemente non è possibile. Qualcuno dice che è una leggenda metropolitana. Altri sostengono che è una frase inventata dai ragionieri per far impazzire i dipartimenti IT. Ma non si può negare la pressione a ridurre i costi e il personale, mentre le responsabilità crescono.

**La soluzione** - Kaseya può farlo. Abbracciando l'uso dell'automazione per aumentare l'efficienza, far crescere le prestazioni e ridurre il rischio, Kaseya elimina la maggior parte dei noiosi compiti manuali associati con la manutenzione IT, permettendovi di dirottare le risorse su altri e più importanti progetti.

### 5 Devo dire agli utenti di andare a prendersi un caffè mentre lavoro sul loro computer

**Il problema** - Il tempo è denaro, e il tempo che mi serve per caricare una patch, scaricare nuovo software o fare il backup del computer di qualcuno è denaro che l'organizzazione vede svanire. Ma non c'è niente da fare. Due persone non possono usare un computer allo stesso tempo, o no?

**La soluzione** - Con Kaseya, possono. L'amministrazione di base attraverso la console centrale di Kaseya, basata sul Web, avviene da remoto, in background, e permette agli utenti di continuare a lavorare proprio durante la manutenzione. E' non-distruittiva e assicura che nemmeno un secondo di produttività perduta possa venire attribuito al dipartimento IT. È una buona notizia per quel 99,9999 per cento di livello di servizio (SLA) che avete sottoscritto: fa crescere la reputazione dell'IT e rende tutti felici.

## 6 Ho bisogno che i nuovi utenti siano operativi alla svelta

**Il problema** - Sistemare i nuovi assunti è un problema. Hanno bisogno di un computer nuovo, di un nuovo nome utente, di un nuovo indirizzo email e dell'accesso ai file e alle applicazioni di cui necessitano per il loro lavoro. Poi devono essere addestrati e informati sulle politiche e sulle procedure IT dell'organizzazione. E tutto dev'essere fatto in fretta, così che possano iniziare subito i loro nuovi compiti. Non si tratta solo di un grande impiego di tempo ma le informazioni sui diritti di accesso devono venire dal manager che li ha assunti e dalle risorse umane - informazioni che sono essenziali ma non necessariamente disponibili.

**La soluzione** - Kaseya snellisce il processo, permettendovi di applicare dei profili utente preconfigurati ai nuovi impiegati. Grazie alla tecnologia di scripting potete creare profili utente (per esempio Ragioniere di Livello 1, Ingegnere di Livello 3, e via dicendo) e automaticamente applicarli ai nuovi utenti, assicurandovi che abbiano accesso agli strumenti e alle informazioni di cui hanno bisogno fin dal primo giorno e ai tutorial per imparare come usarli. Invece di piegarvi davanti a una workstation per inserire una lista di applicazioni e permessi di sicurezza che devono essere configurati, mentre il nuovo utente sbircia da sopra la vostra spalla, potete fare tutto da remoto premendo un pulsante - e nel comfort della vostra postazione - consentendo a voi stessi e al nuovo dipendente di concentrarsi su questioni più importanti.

## 7 Ne so di PC, la mia macchina la tengo a posto da solo

**Il problema** - Sembra che ogni "hobbista IT" che abbia seguito un corso di informatica alle superiori pensi di poter gestire il proprio backup, installare patch, aggiornare software ed eseguire le scansioni di sicurezza. Fermi. Per piacere. La gestione IT è un affare serio, abbiamo passato anni a fare pratica e alla fine, se qualcuno scarica un virus che cancella il server Sql, è la nostra testa a essere servita su un piatto.

**La soluzione** - Kaseya fornisce una console centrale, basata sul Web, che potete usare per controllare, amministrare, fare il backup e gestire la sicurezza di tutti i sistemi sulla rete. Il controllo illimitato vi permette di impedire i download illegali e bloccare le impostazioni dei computer e i profili. In questo modo potete essere sicuri che l'hardware, il software e la loro manutenzione sia standard nell'intera organizzazione senza diventare una seccatura o un disturbo per coloro che vi permettono di fare il vostro lavoro.

## 8 La sicurezza remota e i backup sono una spina nel fianco

**Il problema** - Le opportunità di business diventano sempre più distribuite con la diffusione nel mondo di clienti e utenti. Di conseguenza, l'infrastruttura IT è allo stesso modo ampiamente distribuita. Sfortunatamente, il vostro staff IT non lo è (e in tutta franchezza, non lo dovrebbe essere). In ogni caso, le workstation remote, i server e i dispositivi mobili hanno bisogno di un backup e di essere tenuti al sicuro con la stessa affidabilità di cui godono le macchine poste nell'ufficio accanto.

**La soluzione** - Riconoscendo che l'odierna architettura distribuita è più vulnerabile che mai, Kaseya centralizza la gestione della protezione dei dati e delle strategie di sicurezza. I backup e la sicurezza dei terminali possono essere gestiti dalla console basata sul Web di Kaseya, manualmente su richiesta o automaticamente. Gli avvertimenti possono essere inviati via email o via messaggio Sms per essere sicuri che cicli di backup falliti e breccie nella sicurezza siano affrontati con rapidità ed efficienza.

<http://www.info-bit.com>

# 75%

Il 75 per cento di tutti i PC aziendali è infetto da qualche tipo di malware.<sup>5</sup>

# 72%

Il 72 per cento di coloro che hanno risposto a un sondaggio condotto da VMWare sui professionisti IT nelle piccole aziende ha detto che la virtualizzazione riduce in modo significativo "il tempo impiegato nei compiti di amministrazione IT di routine".<sup>6</sup>

5 - Berger, Brian. Enterprise Networks & Servers. "Putting Trust Back Into Computing: How Enterprises Can Secure Systems and Data", agosto 2007.

6 - VMWare. "The Benefits of Virtualization for Small and Medium Businesses", 2009.

**9 So che dovrei di adottare la virtualizzazione ma non ho né il tempo né il budget**

**Il problema** - Le necessità del business impongono che le risorse IT (risorse dei server, applicazioni, spazio di memorizzazione e via dicendo) debbano essere messe in comune all'interno nell'organizzazione e condivise tra utenti posti in luoghi diversi. Questa nuova architettura può aumentare la produttività, far risparmiare denaro e creare efficienza, ma può anche essere piuttosto complessa e costosa da mantenere.

**La soluzione** - Kaseya centralizza la gestione IT e dà agli amministratori una visione olistica di tutte le risorse IT, dotando la vostra organizzazione del colpo d'occhio necessario per distribuire in maniera efficiente le risorse a seconda del variare della domanda. Kaseya rende economicamente gestibile la virtualizzazione e il cloud computing, senza la necessità di aumentare lo staff o le competenze.

**10 Il mio capo non riconoscerebbe uno switch di livello 2-7 nemmeno se gliene facessi cadere uno sul piede**

**Il problema** - Le decisioni aziendali non sempre capiscono l'IT, il che porta a difficoltà di comunicazione, incomprensioni e opportunità sprecate. È essenziale che spieghiate il lavoro che il vostro gruppo ha compiuto, l'attuale situazione dell'IT e ciò di cui avete bisogno per supportare gli obiettivi del business. Che vi piaccia o no, la politica gioca un ruolo importante nella pianificazione del budget e delle priorità. Se nessuno capisce che cosa state facendo, è probabile che nessuno vi appoggi durante quelle riunioni a porte chiuse.

**La soluzione** - Kaseya produce rapporti facili da leggere che vi aiutano a tenere informati coloro che prendono le decisioni sullo stato attuale, sui bisogni futuri e sull'importanza dell'IT per il business. Vi aiutano anche a programmare la manutenzione, gli aggiornamenti e le espansioni. I rapporti possono essere generati con la pressione di un pulsante, in un linguaggio semplice e comprensibile che lo staff operativo può capire e - cosa ancor più importante - apprezzare.

**In conclusione**

La gestione di un'infrastruttura IT non dev'essere un lavoro ingrato. Né dev'essere difficile o richiedere quantità enormi di straordinario. Adottare Kaseya IT Automation Framework vi permette di gestire le risorse IT con maggiore efficienza senza che ciò diventi una seccatura, aiutandovi a fare la vostra parte per aumentare la produttività e far crescere la vostra reputazione all'interno dell'azienda.

<http://www.info-bit.com>

**A PROPOSITO DI KASEYA**

Kaseya è leader globale nella fornitura di software per la gestione di sistemi IT.

Le soluzioni di Kaseya consentono a virtualmente chiunque - dagli utenti individuali alle grandi aziende e ai fornitori di servizi IT - di sorvegliare, gestire e controllare proattivamente le risorse IT da remoto, con facilità ed efficienza tramite una piattaforma integrata basata sul Web.

Per saperne di più:

<http://www.info-bit.com>

**Info-Bit S.r.l.**

via del Fabricone, 17/G - 24060 Gorlago (BG)

Tel: 035 4251142 - Fax: 035 953415

<http://www.info-bit.com> - [kaseya@info-bit.com](mailto:kaseya@info-bit.com)

## Kaseya Service Desk

Fornisce i massimi livelli di servizio grazie a un'efficiente automazione dell'assistenza

Kaseya Service Desk è una soluzione, progettata secondo le specifiche ITIL, che **fornisce un ambiente di helpdesk completo e flessibile**, basato sul Web. Può essere paragonato a un Centro di Conoscenza dove i processi IT predefiniti confluiscono in un collettore centrale e in cui si crea una strategia di assistenza completamente automatizzata.

Kaseya Service Desk riunisce tutti gli incidenti, le richieste, i problemi e le richieste di modifiche in un unico strumento, consentendo ai professionisti IT di risolvere i problemi sfruttando la piattaforma di Automazione IT di Kaseya. **Ecco il risultato: i servizi IT soddisfano le necessità aziendali, la qualità del servizio migliora e il ritorno degli investimenti aumenta.**

### Vantaggi principali

- Permette di monitorare e gestire Incidenti, Problemi, Richieste di Assistenza e Richieste di Modifiche attraverso un'unica console integrata.
- Gestisce automaticamente i rimedi e gli adeguamenti, con procedure basate su regole.
- Stabilisce un controllo granulare dell'accesso al Servizio di Assistenza, definendo ruoli e possibilità in maniera dettagliata.
- Definisce gli indicatori di prestazioni per la valutazione degli SLA, con politiche, obiettivi e funzioni di reportistica.
- Permette agli utenti di fare ricerche nella Knowledge Base, di processare i documenti e di inviare i ticket attraverso un portale accessibile tramite browser.
- Integra le best practice e gli standard ITIL attraverso dei modelli di Servizi di Assistenza integrati.
- Riunisce e suddivide in categorie le informazioni utili a comprendere le tendenze, a risolvere i problemi e a prendere decisioni aziendali.
- Consente l'accesso remoto e la gestione diretta del computer da qualunque luogo grazie a Live Connect.

### Caratteristiche



### Modelli Standard Aziendali

Kaseya Service Desk fornisce diversi template basati sugli standard ITIL. Ogni desk può essere configurato con caratteristiche di elaborazione, ruoli e politiche univoci.

- **Incident Desk** – Permette di monitorare e dividere in categorie le interruzioni di servizio, riportate tramite telefono o tramite i mezzi di comunicazione elettronici, fornendo una risposta diretta o automatizzata.
- **Problem Desk** – Identifica e riunisce i processi più comuni, basandosi su eventi, trend e incident per capire le cause primarie e le conseguenze sulle attività dell'azienda.
- **Change Desk** – Fornisce una visione collaborativa delle richieste di modifica, con procedure di approvazione per l'assegnazione ai gruppi, al fine di assicurare un'adeguata programmazione nei team preposti.

### Knowledge Base

Kaseya Service Desk include una Knowledge Base integrata che consente al dipartimento IT di ridurre l'impatto degli incidenti in modo tempestivo.

- Trova rapidamente i dati relativi a errori noti, le soluzioni e le possibilità alternative.
- Converte i ticket in articoli della Knowledge Base e collega gli articoli ai ticket.
- Fornisce servizi di ricerca nella Knowledge Base accessibili agli utenti.

## Remediation Diretta e Automatica

A causa delle crescenti richieste di organizzazione dei servizi, la capacità di automatizzare le procedure più comuni e agire attivamente senza che sia necessaria una comunicazione diretta con l'utente finale è cruciale. Kaseya Service Desk utilizza il **Kaseya Framework, un insieme completo di processi integrati per l'Automazione IT**, ed è in grado di snellire le procedure di assistenza consegnando automaticamente i ticket all'addetto opportuno, o avviando le procedure Agent basandosi su regole aziendali univoche. L'architettura integrata di Kaseya, basata sugli Agent, fornisce il monitoraggio completo della cronologia, con accesso diretto alle risorse critiche necessarie.

- **Routing Automatico** – Il monitoraggio degli eventi identifica le caratteristiche chiave dei problemi riportati, con la possibilità di segnalarli al gruppo di tecnici più adatto.
- **Procedure Agent** – La tecnologia di scripting di Kaseya può dare il via ad aggiornamenti o a routine che interessano il dispositivo specifico, con o senza l'intervento dell'utente.
- **Live Connect** – Fornisce accesso diretto al dispositivo a partire dall'istante della richiesta di assistenza, nonché la capacità di trasferire file, aggiornare il registro, visualizzare i log degli eventi e molto altro ancora.

## Obiettivi e Regole di Escalation

Kaseya Service Desk consente di documentare le politiche degli SLA (Service Level Agreement), indicare soglie e obiettivi e definire le regole di crescita. Garantisce inoltre la possibilità di raggiungere le soglie indicate negli SLA, avvisando se si corre il pericolo di mancarle e offrendo la capacità di crescere di conseguenza.

## Accesso Mobile 24x7

Kaseya Mobile per iPhone fornisce ai manager e ai tecnici dell'assistenza la possibilità di rispondere alle richieste di servizio in qualunque luogo e a qualunque ora.

- Visualizza i ticket dei servizi di assistenza assegnati a voi e ai membri del team.
- Ottiene le indicazioni stradali fino al luogo del ticket, o chiama l'utente direttamente da dentro il ticket.
- Crea e aggiorna i ticket.

## Modelli di Risposta

Kaseya Service Desk permette di creare modelli automatici per le situazioni più comuni, le soluzioni e le risposte utilizzate più frequentemente, per migliorare la comunicazione tra il Servizio di Assistenza e gli utenti finali.

## Conteggio del Tempo e Creazione di Report

Con Kaseya Service Desk è facile monitorare, calcolare automaticamente e/o far rispettare la ripartizione delle ore dei dipendenti in merito alle richieste di assistenza. Con le funzionalità di report integrate, Kaseya Service Desk tiene traccia della produttività dei dipendenti e documenta gli incidenti che comportano il maggior consumo di tempo.

## Portale per gli Utenti Finali

Kaseya End User Portal fornisce una soluzione facile da usare, basata su browser, che permette agli utenti di accedere alla documentazione delle procedure aziendali, alla knowledge base, ai tecnici e alla gestione dei ticket tramite un singolo click dalla barra delle applicazioni.

- Crea, modifica e riesamina lo stato dei singoli ticket inviati.
- Interagisce direttamente con i tecnici dell'assistenza attraverso una chat testuale o video.
- Ricerca le risposte ai problemi più comuni attraverso la Kaseya Knowledge Base.
- Fornisce una raccolta completa delle informazioni presenti sulla macchina, compresi i dettagli della rete, le applicazioni installate e le informazioni sul sistema, sull'hardware e sulle stampanti.
- Fornisce collegamenti personalizzati alla documentazione interna e alle intranet aziendali.

## Perché Kaseya?

- Architettura e tecnologia all'avanguardia
- Singola interfaccia utente
- Integrazione snella
- Gestione automatizzata dell'IT
- Reportistica avanzata

<http://www.info-bit.com>

## Requisiti di sistema minimi

I requisiti di sistema variano a seconda del numero degli endpoint gestiti

### Requisiti per l'Agent

- Cpu a 333 MHz o superiore
- 128 MB di RAM
- 30 MB di spazio libero su disco
- Scheda di Rete (NIC) o modem
- Microsoft Windows 98, Me, NT, 2000, Xp, 2003, Vista, 2008, 7
- Apple Mac OS X versione 10.3.9 o superiore
- Porta di uscita TCP/IP 5721 (1)
- Nessuna porta di ingresso

### Requisiti per Kaseya Server

- Processore singolo (Intel Xeon 3 GHz Dual Core, Front Side Bus a 106 MHz, 4 MB di cache)
- 8 GB di RAM
- 3x73Gig 10k SAS (hardware RAID 5)
- Microsoft Windows Server 2003 o 2008 Standard Edition 64 Bit 2
- Microsoft SQL Server 2005 o 2008 32 Bit (con AWE abilitato) o 64 Bit 3xx



## Soddisfare i bisogni delle piccole e medie imprese con i servizi gestiti

Da un'indagine di Ziff Davis Enterprise

**L**e piccole e medie imprese (PMI) cercano modi per ridurre i costi, aumentare l'agilità e concentrare le risorse sul proprio core business. Spesso non hanno il tempo o il budget necessario per supportare in modo efficace i complessi ambienti IT attualmente richiesti. Diventano sempre più diffusi i servizi IT gestiti, in cui un fornitore di servizi (service provider) si assume la responsabilità delle attività di gestione della tecnologia del cliente, o di parte di essa.

**Una recente indagine di Ziff Davis Enterprise ha dimostrato che i servizi gestiti forniscono vantaggi sostanziali alle piccole e medie imprese, tra cui costi prevedibili e ricorrenti, maggiore affidabilità e disponibilità dei sistemi, livelli di servizio più elevati e riduzione delle spese.** I risultati dimostrano inoltre che le piccole e medie imprese che stanno attualmente utilizzando o valutando l'utilizzo di servizi gestiti possono preoccuparsi meno delle operazioni ordinarie e di routine e concentrarsi maggiormente su produttività, agilità e crescita dell'azienda.

Le piccole e medie imprese che desiderano ricorrere a servizi gestiti devono rivolgersi a service provider che si facciano carico di automatizzare le attività di gestione dell'infrastruttura IT e permettano loro di destinare più risorse alle attività aziendali fondamentali.

---

### Introduzione

**L**e piccole e medie imprese devono affrontare la stessa pressione competitiva e le stesse problematiche operative delle grandi aziende. Devono battere la concorrenza differenziando la loro offerta e contemporaneamente contenere i costi. Le aziende più piccole possono essere flessibili, agili e reattive nei confronti dei clienti, ma soltanto grazie al grande impegno di dipendenti in grado di svolgere molti ruoli. Non è raro che un imprenditore si occupi contemporaneamente delle vendite, dell'assistenza ai clienti, della gestione dei progetti e dello sviluppo aziendale. Gli imprenditori di questo tipo devono fare affidamento sulla tecnologia per facilitare le comunicazioni, le attività e la gestione aziendale e i sistemi che utilizzano devono essere eccezionalmente versatili e affidabili.

Le piccole e medie imprese hanno successo quando sono in grado di soddisfare una partico-

lare esigenza o quando si collocano in una determinata nicchia di mercato, tuttavia spesso impiegano notevoli risorse per lo svolgimento di attività ordinarie e di routine. Le grandi imprese hanno reparti IT e strutture apposite, tecnici disponibili su chiamata, un team di assistenza clienti e un articolato sistema di supporto per gli utenti finali. Le piccole e medie imprese sovente non dispongono di una tale varietà di strumenti. L'IT manager ha in carico la risoluzione dei problemi degli utenti finali e la gestione della sicurezza della rete mentre la società ricorre spesso a un rivenditore o ad un system integrator per l'acquisto di tecnologie e per ottenere interventi di supporto a pagamento.

Dato l'aumento della concorrenza, delle incombenze normative e della complessità di gestione dei sistemi, l'intrinseca limitatezza dello staff di supporto operativo delle PMI causa inefficienze e distoglie personale e risorse dalle attività azien-

dali fondamentali. Per questo motivo, la diffusione di servizi gestiti, in particolare per le funzioni IT, è aumentata costantemente tra le aziende di ogni dimensione. **Affidando le attività di gestione e amministrazione dei sistemi IT all'esperienza di fornitori di servizi gestiti (MSP, Managed Service Provider), una società può concentrarsi sulla innovazione, sul miglioramento dei flussi di lavoro e su attività aziendali più efficienti.** Gli MSP sono in grado di offrire un livello garantito di prestazioni e supporto per diverse attività di gestione ordinaria dell'IT garantendo notevoli vantaggi all'impresa.

**Gli studi di diversi analisti del mercato IT hanno evidenziato una significativa crescita nell'adozione dei servizi gestiti da parte delle PMI ed una corrispondente crescita dei profitti:**

- nel rapporto di febbraio 2008, AMI-Partners indica i servizi gestiti come una tendenza fondamentale dell'anno corrente. Secondo il rapporto, oltre il 52% dei rivenditori IT negli Stati Uniti offrono attualmente servizi IT gestiti che diventeranno, entro quest'anno, una offerta indispensabile poiché un numero sempre crescente di piccole e medie imprese riconosce i vantaggi derivanti da una partnership con un MSP affidabile.
- Nel giugno 2007, AMI-Partners ha realizzato uno studio sulla domanda di servizi IT in cui era stimato che le piccole e medie imprese statunitensi spenderanno oltre 30 miliardi di dollari in servizi gestiti e tecnologie di convergenza voce/dati. Inoltre, si stima che il settore crescerà con un tasso annuo composto del 15,6% fino al 2010.
- In un rapporto della società di ricerca In-Stat del febbraio 2007, l'analista Jeff Jernigan afferma che "Entro due anni, i tassi di adozione [dei servizi di rete gestiti] raddoppieranno negli ambiti sicurezza, storage e hosting e circa un terzo degli intervistati ha indicato che queste funzioni verranno affidate a terzi". In-Stat ha rilevato che l'esigenza di accedere a tecnologie all'avanguardia rappresenta uno dei motivi fondamentali che spingono all'adozione di servizi gestiti e che l'84% delle aziende che vi sono ricorse sono maggiormente predisposte ad acquistare servizi aggiuntivi per mantenere i propri sistemi al passo coi tempi.

**Quando una piccola o media impresa si affida a un managed service provider si libera di costi IT non prevedibili, interventi reattivi e spesso costosi a fronte di un costo di sottoscrizione unico e prevedibile.** Evita soluzioni interne frettolose, ottenendo in cambio assistenza esperta, proattiva e di alta qualità, nonché strumenti di gestione ottimali.

Fatto ancora più importante, l'MSP controlla costantemente le prestazioni di rete e può evitare problemi e interruzioni del servizio. Se si verifica un problema, l'MSP ha le competenze per risolverlo in modo rapido. Ciò garantisce una più elevata disponibilità di applicazioni e infrastrutture dei clienti e quindi attività più efficienti e affidabili.

Per ottenere una visione più approfondita sui vantaggi ottenuti dalle PMI che hanno adottato servizi gestiti, Ziff Davis Enterprise ha condotto un'indagine tra i manager di 221 aziende di piccole e medie dimensioni. Una parte degli intervistati ha già adottato o prevede di adottare servizi gestiti mentre la restante parte non ne prevede l'adozione.

In questo documento, vengono illustrati i risultati dell'indagine, vengono confrontate le risposte delle piccole e medie imprese che utilizzano servizi gestiti con quelle delle aziende che non ne fanno uso e vengono definite le problematiche comuni a entrambi i gruppi, nonché i vantaggi che le aziende possono ottenere dalla collaborazione con un MSP.

## RISULTATI DELL'INDAGINE

### Attività comuni di gestione IT

Per ottenere una visione chiara delle attività comuni di gestione IT presenti nell'agenda degli intervistati, abbiamo chiesto loro quali attività svolgono di routine.

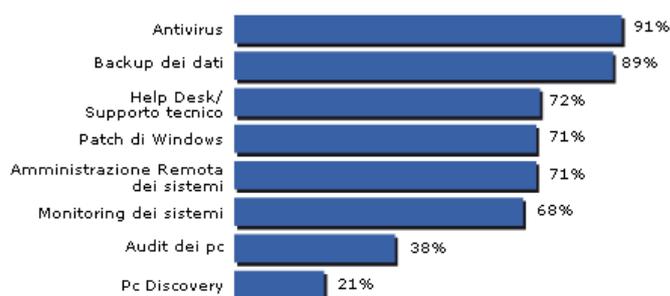


Figura 1: attività comuni di gestione dei sistemi IT.

La stragrande maggioranza delle società esegue attività di aggiornamento antivirus e di backup dei dati, a dimostrazione dell'importanza della sicurezza, della business continuity e della prevenzione di perdite di dati, anche tra le aziende più piccole. Assistenza clienti e supporto tecnico, installazione delle patch di Windows, gestione remota e monitoraggio si attestano intorno al 70%. Ciò indica che la maggior parte delle aziende dispone di personale dedicato alle attività di gestione di routine. E' opportuno notare che queste attività richiedono molto tempo e che la maggior parte degli MSP le offre all'interno dei propri contratti di servizio.

Le attività di audit e di verifica delle applicazioni installate (PC discovery) hanno presentato percentuali notevolmente inferiori, attestandosi rispettivamente al 38 e al 21 per cento. Queste attività sono più frequenti nelle aziende più grandi che presentano ambienti distribuiti, più sedi e quantità considerevoli di dispositivi mobili.

Le organizzazioni più piccole possono forse non dare la massima priorità alle attività di audit e di discovery; tuttavia anche nei casi in cui tali organizzazioni potrebbero trarre vantaggio da una chiara visione dei dispositivi gestiti, è probabile che non abbiano il tempo o le risorse per farlo. Quando definiscono un contratto di servizio gli MSP eseguono un controllo iniziale sull'ambiente del cliente; tipicamente il monitoraggio costante dei dispositivi non è incluso nel contratto standard sul livello di servizio (anche detto Service Level Agreement, SLA in breve).

L'inventario della rete e dei dispositivi in essa contenuti rappresenta un "effetto collaterale" positivo dei servizi gestiti, poiché l'implementazione iniziale offerta dal provider dei servizi include un censimento dettagliato dei dispositivi del cliente. Questo può rivelare apparecchiature non autorizzate, identificare hardware non aggiornato o non necessario e consentire di semplificare le procedure di licensing delle applicazioni, vantaggi che permettono anche alle aziende più piccole di ridurre i costi e di aumentare l'efficienza. Questi vantaggi verranno illustrati dettagliatamente, più avanti.

### Chi adotta i servizi gestiti?

Delle 221 aziende intervistate, circa un terzo utilizza i servizi gestiti o ne prevede l'adozione. Più di uno su tre degli intervistati ha già implementato o prevede di implementare servizi gestiti.

**Più di 1 intervistato su 3 ha già implementato la gestione dei servizi o ne sta pianificando l'implementazione**



Figura 2: suddivisione dell'adozione dei servizi gestiti in base alle dimensioni aziendali.

E' interessante notare che il numero è pari a circa un terzo delle società tra i 50 e i 249 dipendenti e sale al 44% tra le società più piccole del campione considerato, tra i 10 e i 49 dipendenti. E' ragionevole che queste siano le società maggiormente preoccupate di massimizzare la produttività e l'efficienza di ogni dipendente e che abbiano la minore quantità di risorse da destinare alla attività di routine.

### Risultati positivi per i clienti di MSP

Di seguito sono riportati risultati che illustrano chiaramente le differenze tra le società che hanno già adottato servizi gestiti e quelle che non se ne servono ancora. Abbiamo chiesto agli intervistati di valutare il loro livello di preoccupazione per il 2008, relativamente a quanto i loro computer e sistemi saranno in grado di soddisfare i requisiti aziendali.



Figura 3: la collaborazione con un provider di servizi gestiti attenua le preoccupazioni.

Circa l'80% delle società che stanno valutando l'adozione dei servizi gestiti ha affermato di essere molto o abbastanza preoccupato. Tra le società che hanno già adottato i servizi gestiti, la percentuale scende al 53%. In altre parole, quando una piccola o media impresa si rivolge a un provider di servizi gestiti, risulta meno preoccupata della salute dei sistemi e della loro capacità di adattarsi alle esigenze di business. L'MSP si prende carico delle attività di gestione ordinarie e assicura che l'infrastruttura del cliente operi in modo lineare ed efficiente, attenuando in questo modo le paure relative alla "tenuta" dell'infrastruttura IT.

L'indagine ha infatti rilevato che le piccole e medie imprese che utilizzano servizi gestiti hanno il doppio delle probabilità di raggiungere una qualità generale dei sistemi superiore alle aspettative, come verrà illustrato più avanti.

Viceversa, le piccole e medie imprese che non collaborano con fornitori di servizi gestiti sono giustamente preoccupate dei loro sistemi e della relativa capacità di sostenere l'azienda. Dati i limiti in termini di personale e risorse, l'attività ininterrotta e lineare della rete di una piccola o media impresa si fonda in parte sulla competenza e in parte sulla fortuna. Possono verificarsi in qualsiasi momento attacchi da parte di malware, incompatibilità delle applicazioni, errori umani e malfunzionamenti dei dispositivi degli utenti finali che possono causare l'arresto della attività aziendale se non vengono rilevati, contenuti e risolti in modo rapido.

### Differenze tra le preoccupazioni

Analizzando ancora più approfonditamente le differenze tra le società che hanno stipulato o stanno valutando di stipulare contratti con MSP e le altre società, notiamo interessanti differenze nelle risposte alle domande più dettagliate sui problemi di prestazioni IT e sulla loro criticità per gli obiettivi aziendali.

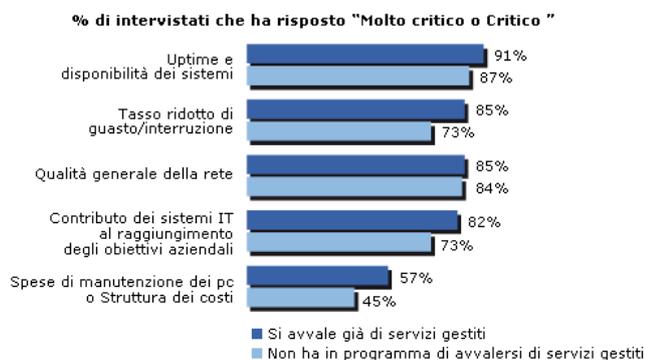


Figura 4: quanto questi aspetti sono critici?

Ad esempio, mentre entrambi i gruppi di intervistati concordano sul fatto che la disponibilità dei sistemi e la qualità generale siano fattori critici per l'attività senza interruzioni, vi sono differenze notevoli per quanto riguarda la frequenza dei guasti e delle interruzioni del servizio. Le società che si rivolgono a MSP hanno compreso che un numero minore di guasti e un maggiore uptime conducono direttamente ad una maggiore fiducia da parte dei clienti e quindi ad un aumento del giro d'affari, viceversa le società che gestiscono internamente i sistemi IT sono meno propense a

valutare le interruzioni del servizio come fattori critici.

E' inoltre interessante notare il divario di quasi dieci punti nel fattore "Contributo dei sistemi IT al raggiungimento degli obiettivi aziendali". Questo fattore fa riferimento a una tendenza sempre più importante tra le società, ossia l'allineamento di IT e azienda. All'interno del mondo aziendale, è sempre più chiaro che le organizzazioni all'avanguardia stanno abbandonando la concezione secondo cui il reparto IT era destinato unicamente alle attività di manutenzione per passare ad un approccio un cui l'infrastruttura IT ha un'importanza strategica nel supportare il business e le performance complessive della azienda. **Quando le società comprendono che la presenza di reti più veloci contribuisce direttamente a offrire risposte più veloci ai clienti e, ad esempio, esecuzioni più agili degli ordini, sono più propense a investire nelle loro infrastrutture IT.**

Il divario nelle risposte mostra che le piccole e medie imprese che adottano servizi gestiti sono più in linea con questa crescente tendenza.

Un altro risultato importante è il livello relativo di importanza associato ai costi. Questo fattore porta a due conclusioni: innanzitutto, tutte le piccole e medie imprese sono meno interessate a risparmiare denaro piuttosto che a garantire lo svolgimento senza problemi della loro attività e a mantenere fissi i costi IT. Le società spenderanno di più per garantire l'uptime, tramite l'assunzione di personale IT esperto o l'outsourcing. I provider di apparecchiature e servizi che cercano di competere essenzialmente in base al costo non avranno grandi possibilità tra le piccole e medie imprese orientate alla crescita.

In secondo luogo, le PMI che utilizzano già i servizi gestiti sono più propense a considerare la struttura dei costi come un fattore critico delle loro attività. Ciò è dovuto al fatto che hanno scoperto i vantaggi derivanti da costi ricorrenti e prevedibili rispetto all'imprevedibilità derivante da spese IT basate su eventi non pianificabili. Le tariffe mensili o annuali degli MSP possono essere agevolmente calcolate e incluse in budget, previsioni e analisi, ammortizzate nel tempo e misurate in base a metriche delle prestazioni. Pertanto, le piccole e medie imprese che lavorano con MSP hanno una visione migliore dei loro costi di manutenzione IT e del relativo rapporto con altre spese operative e flussi di cassa.

## Che cosa avete in mente?

Oltre a valutarne il livello di criticità, abbiamo tentato di determinare quali siano le problematiche IT discusse dai gruppi di intervistati e con quale frequenza. Ciò consente di definire un quadro delle maggiori preoccupazioni tra i manager di piccole e medie imprese. Anche in questo caso sono emerse interessanti differenze.



Figura 5: problematiche IT maggiormente discusse.

La prima distinzione da notare si riferisce al problema di "Riduzione o controllo dei costi". **Le società che utilizzano servizi gestiti discutono con maggiore frequenza sulle misure di controllo dei costi, essenzialmente poiché ciò è loro possibile. Non si preoccupano della manutenzione ordinaria, la loro spesa IT è prevedibile e sotto controllo. Hanno, come illustrato in precedenza, una visione migliore della loro situazione finanziaria globale.** Solo il 20% delle società che non utilizzano servizi gestiti pensano regolarmente a controllare i costi.

Il fattore "possibilità" entra in gioco nella valutazione dei divari in termini di produttività e gestione della crescita. **Le piccole e medie imprese che utilizzano servizi gestiti possono concentrarsi sui problemi aziendali generali, ad esempio la produttività dei dipendenti - poiché hanno un quadro chiaro delle loro attività IT e informatiche - e la crescita, poiché dispongono di un provider affidabile che può aiutarle a gestire e ad ampliare la loro infrastruttura.** Altre differenze sono presenti nei risultati relativi a disponibilità dei sistemi e sicurezza. Le piccole e medie imprese che non utilizzano servizi gestiti si trovano più frequentemente a ragionare su tali problematiche mission-critical, mentre le organizzazioni che utilizzano servizi gestiti hanno la tranquillità di sapere che il loro contratto MSP garantisce livelli di servizio, protezione di rete e percentuale di uptime.

## Vantaggi dei servizi gestiti

Il maggiore senso di protezione e fiducia, oltre alla maggiore attenzione alla crescita a lungo termine e all'efficienza operativa, distingue le piccole e medie imprese che utilizzano servizi gestiti dalle altre. Ma i servizi gestiti comportano anche altri vantaggi.

Le società che utilizzano o prevedono di utilizzare servizi gestiti sono più propense a sostenere che tali servizi:

- offrono una struttura di costo più prevedibile;
- sono più affidabili;
- forniscono livelli più elevati di servizio;
- sono meno costosi in generale ed in particolare se confrontati con la gestione IT interna.

Da queste società emerge inoltre che i servizi gestiti sono difficili da ottenere dai provider di servizi tradizionali, pertanto rivenditori e integratori di sistemi dovrebbero attivarsi rapidamente al fine di includere i servizi gestiti nella loro offerta.

Un altro risultato dell'indagine che evidenzia i vantaggi dei servizi gestiti deriva dalla domanda "In quale misura l'infrastruttura IT della vostra società soddisfa o supera le aspettative?". Anche in questo caso, una percentuale notevolmente maggiore di società che utilizzano i servizi gestiti ha dichiarato che la disponibilità dei sistemi e il tasso ridotto di interruzioni superano le aspettative e quasi il doppio ha dichiarato che la qualità generale dei sistemi supera le aspettative.



Figura 6: superare le aspettative.

Il messaggio generale che si ottiene da questi risultati è chiaro: **il funzionamento senza interruzioni dei sistemi e l'assenza di downtime sono le problematiche più critiche che i manager di piccole e medie imprese si trovano ad affrontare e le società che si avvalgono di MSP hanno notevolmente più successo in entrambi questi campi.**

## L'AUTOMAZIONE IT GESTITA E' LA SCELTA GIUSTA PER LE PICCOLE E MEDIE IMPRESE

Quando una piccola o media impresa è pronta ad avvalersi di servizi gestiti, deve mettersi alla ricerca del giusto fornitore. Gli MSP che lavorano con Kaseya rappresentano la scelta ideale per soluzioni di automazione e di gestione IT ottimale.

**Kaseya offre una suite di gestione globale che consente agli MSP e ai manager IT di gestire intere reti in modo lineare da un'unica postazione centralizzata.** La potente struttura di automazione IT basata sul Web di Kaseya include:

- PC Inventory
- PC Remote Control
- Patch Management
- Network Monitoring
- Windows Event Monitoring
- Software Deployment
- Help desk
- Integrated Reports
- Backup/Disaster Recovery
- Endpoint Security
- User State Management

Inoltre, l'uso degli strumenti Kaseya per automatizzare le attività IT di routine consente alle società di ridurre il consumo energetico, conformemente alle iniziative di "green computing" e alle esigenze di risparmio. Kaseya User State Management (KUSM) consente ai professionisti IT di implementare centralmente la gestione dei consumi energetici, ad esempio limitando il flusso di elettricità alle risorse informatiche non essenziali o inattive, senza compromettere la gestione del sistema. Automatizzando i processi IT e fornendo funzionalità di supporto remoto globale, Kaseya consente alle società di ridurre le emissioni di carbonio evitando inoltre spostamenti non necessari.

Per ulteriori informazioni sulla struttura di automazione IT completa di Kaseya e per valutare i vantaggi derivanti da una partnership con un MSP affidabile, visitare il sito Web:

<http://www.info-bit.com>

L'obiettivo di questo sondaggio era di intervistare le PMI che si avvalgono di servizi gestiti, che stanno valutando l'utilizzo di servizi gestiti oppure che non li stanno né utilizzando né valutando. Sono state intervistate aziende con 10-249 dipendenti. Un terzo degli intervistati si avvale di servizi gestiti oppure sta valutando di utilizzarli. Uno degli obiettivi era di identificare le differenze in efficienza e mentalità tra i due gruppi e definire con precisione le rispettive preoccupazioni e aspettative.