



## Servizi IT gestiti dai Kaseya MSP

Prevenire costa meno  
di intervenire quando  
qualcosa si rompe

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

### 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.

## I

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
- Installazione 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 Quality Software Solutions

Via del Fabbricone Nr. 17/G - 24060 Gorlago (Bergamo)

Ufficio: +39 035 4251142 - Fax: +39 035 953415

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