

Come sopravvivere nella 'giungla informatica'

Avvalendosi degli strumenti di gestione Kaseya integrati da Info-Bit, Dimensione del Lavoro, azienda multisede, ha messo ordine nella propria infrastruttura IT.

A cura della redazione

Dimensione del Lavoro è una società di lavoro interinale che ha una sede centrale a Crema e quindici filiali dislocate in tutto il Nord Italia, ciascuna delle quali si avvale di pc che utilizzano applicativi distribuiti tramite soluzioni Citrix. Per via della rapida espansione della società, il numero dei pc installati nelle diverse sedi è cresciuto nel giro di pochissimi anni da dieci a cinquanta. Ciò ha comportato problematiche di diverso tipo. Innanzitutto, la gestione dei dispositivi era totalmente disomogenea: ogni macchina era amministrata dall'utente che, senza una adeguata preparazione tecnica e già impegnato nello svolgimento delle proprie attività, doveva preoccuparsi di effettuare il back up, di eseguire il download e l'aggiornamento delle patch. Di conseguenza, gli ambienti applicativi erano disallineati e i sistemi esposti al rischio di infezione da virus e altri codici maligni. Inoltre, l'assistenza in caso di emergenza avveniva da remoto, ed era effettuata attraverso software che richiedevano l'apertura di porte su router e firewall e non garantivano adeguati livelli di sicurezza.

La soluzione

Per fare fronte a tutte queste problematiche di gestione della struttura informativa, Dimensione del Lavoro ha deciso di affidarsi a Info-Bit, società di Bergamo attiva nel campo dell'integrazione e dello sviluppo dei sistemi informativi *ad hoc* per le aziende. Nata nel 1990, Info-Bit è una società di Bergamo apprezzata per la professionalità che la contraddistingue nello sviluppo delle soluzioni e nell'erogazione dei servizi. Partendo da esigenze di business specifiche e supportata da analisti forti di anni di esperienza maturata sul campo, Info-Bit ha ampliato nel

tempo l'offerta, affiancando all'attività di sviluppo di software personalizzati un ampio portfolio di servizi di integrazione.

Nel caso di Dimensione del Lavoro la soluzione proposta da Info-Bit si basa sulle applicazioni Web based per la gestione dell'infrastruttura IT del brand Kaseya, che ha garantito fin da subito notevoli vantaggi, consentendo di standardizzare la struttura informativa di ogni singola filiale. Dall'impostazione di po-

In breve

- | | |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Azienda | Dimensione del Lavoro <ul style="list-style-type: none">- Società di lavoro interinale con sede a Crema- Quindici filiali dislocate in tutto il Nord Italia www.dimensionedellavoro.com |
| La necessità | L'espansione della società su più sedi disperse sul territorio aveva condotto a una 'giungla informatica', dove l'amministrazione dei pc (backup, aggiornamenti patch software ecc.) era affidata ai singoli dipendenti, senza strumenti per il controllo dell'intera infrastruttura. |
| La soluzione | Info-Bit ha integrato le applicazioni Web based di Kaseya per l'IT Governance e grazie ad esse può offrire servizi di: <ul style="list-style-type: none">- monitoraggio continuo e centralizzato dello status dell'infrastruttura- automatizzazione delle procedure di aggiornamento software- supporto da remoto gestito tramite ticket- prevenzione dei rischi alla sicurezza e dei danni ai dischi grazie al reporting costante da remoto |
| I vantaggi | <ul style="list-style-type: none">- riduzione dei fermi macchina- aumento della produttività del personale, che si libera di compiti di amministrazione IT- aumento dell'efficienza e il miglioramento dell'immagine nei confronti dei clienti |

Info-Bit e Kaseya

Per fare fronte alle esigenze di IT Governance espresse da Dimensione del Lavoro, Info-Bit ha proposto una soluzione basata su Kaseya, applicazione Web based per la gestione dell'infrastruttura IT. Occupandosi di sviluppo di sistemi e dovendo gestire un numero sempre crescente di pc e server, Info-Bit ha scelto di divenire partner di Kaseya (Kaseya Managed Service Provider). Grazie a questa suite di soluzioni, Info-Bit riesce infatti a garantire un continuo monitoraggio delle reti aziendali a un costo fisso, con funzioni di backup, di assistenza remota e di aggiornamento degli applicativi non appena viene rilasciata una nuova versione dei prodotti sviluppati. I livelli di servizio garantiti da Info-Bit in qualità di Kaseya MSP sono di livello diverso e vengono stabiliti da precisi parametri



L'interfaccia grafica di Kaseya consente di visualizzare in poco tempo lo stato della distribuzione di patch e aggiornamenti sul parco pc aziendale

di Service Level Agreement (SLA), che permettono a fornitore e cliente di concordare sin dall'inizio il livello qualitativo del servizio e verificarne l'effettivo rispetto nel tempo. Questo non si limita al semplice monitoraggio del sistema del cliente, o all'accesso da remoto per rilevare e risolvere eventuali problemi. Infatti, con l'aiuto della tecnologia di Kaseya, Info-Bit è anche

in grado di automatizzare e programmare le attività informatiche ricorrenti (quotidiane, settimanali, mensili), ottenendo in questo modo la garanzia di esecuzione dei task e un resoconto delle operazioni effettuate. Avendo un simile livello di controllo sull'infrastruttura, i problemi vengono monitorati e risolti alla nascita, senza l'arresto dell'attività dovuto a operazioni eccezionali di manutenzione.

licy che permettono di vincolare l'uso dei pc a soli scopi lavorativi, alla distribuzione automatizzata delle patch; dal backup quotidiano dei computer di ogni singola filiale su dischi NAS presenti localmente, fino al controllo antivirus centralizzato, tutte queste operazioni vengono gestite in maniera semplice e centralizzata con la soluzione Kaseya. Così le lunghe sessioni di assistenza telefonica hanno lasciato il posto a un sistema di supporto da remoto gestito tramite ticket, un metodo più efficace, in quanto consente la verifica immediata del problema, poiché, grazie ai sistemi di monitoraggio continuo da remoto, le informazioni relative alla macchina su cui si è verificato il guasto sono disponibili immediatamente, garantendo la risoluzione della problematica in tempi ridotti. Inoltre, il sistema di reporting integrato fa sì che i responsabili IT possano essere costantemente informati sullo stato di avanzamento delle attività, dai



Salvatore Vetere, amministratore delegato di Dimensione del Lavoro

backup e dalle patch fino ai ticket ancora aperti. Le funzioni di monitoraggio permettono di ottenere un aggiornamento costante sullo stato dei servizi, potendo così intervenire nell'immediato qualora si verificino interruzioni o malfunzionamenti. Sempre in un'ottica di preven-

zione, il sistema di script permette di visualizzare uno scenario dei rischi per identificare in anticipo un eventuale disco che presenti settori danneggiati e che, di conseguenza, è potenzialmente instabile. Se in origine l'installazione dei software era lasciata alla buona volontà dei singoli, ora questa operazione avviene con ritmi ben definiti: diventata una routine giornaliera, mette Dimensione del Lavoro nelle condizioni di disporre sempre dell'ultima versione degli applicativi su tutti i pc aziendali.

“Grazie a Kaseya e ai servizi che ci ha permesso di attivare siamo passati da quella che io definivo una ‘giungla informatica’ a un sistema ad alto controllo, in cui riusciamo a conoscere in ogni momento lo stato di ogni pc aziendale, commenta **Salvatore Vetere**, amministratore delegato di Dimensione del Lavoro. Ciò ha significato anche passare da un'assistenza reattiva, legata solo alla risoluzione di situazioni di emergenza, in cui non si sapeva mai che spese si sarebbero dovute sostenere, a un sistema di governance a costi fissi, reso particolarmente efficace dalla sua componente proattiva, che ci ha permesso di ridurre drasticamente i fermi macchina e la conseguente mancanza di produttività. Per una società come la nostra, che ha scadenze burocratiche da evadere entro tempi prefissati, questa implementazione ha significato un notevole aumento dell'efficienza e il miglioramento dell'immagine nei confronti dei nostri clienti”.