



## Quando il servizio diventa globale

*E' Kaseya la soluzione che permette a Info-Bit di seguire aziende di ogni tipo e settore*

### INFO-BIT

**N**ata nel 1990 con l'obiettivo di garantire la più completa soddisfazione del cliente, Info-Bit è una società di Bergamo apprezzata per la professionalità e lo spirito di sfida che ne contraddistinguono lo sviluppo delle soluzioni e l'erogazione dei servizi.

### L'ESIGENZA

Obiettivo principale di Info-Bit è offrire una consulenza "dedicata" a quelle imprese che vogliono fare dei sistemi informatici lo strumento di controllo delle proprie organizzazioni per raggiungere una migliore produttività e una maggiore redditività. Proprio per questo motivo Info-Bit ha ben presto deciso di affiancare all'attività di sviluppo di software personalizzati anche un'offerta completa di servizi di integrazione assumendosi la piena responsabilità della fornitura di una soluzione globale, in accordo con le specifiche del cliente.

### LA SOLUZIONE

Ed è proprio la volontà di strutturarsi sulla base delle esigenze della clientela che ha portato Info-Bit alla scelta di diventare un Managed Service Provider di Kaseya il framework di Network Management distribuito in Italia da Achab.

*“Occupandosi di sviluppo di sistemi, Info-Bit si è trovata a dover gestire un sempre maggiore numero di PC e server, e Kaseya si è rivelata la soluzione vincente per fornire un servizio sempre all'altezza delle aspettative del cliente”, ha commentato Roberto Zanardi, Amministratore Delegato di Info-Bit. “A un costo contenuto e fisso riusciamo infatti a garantire un continuo monitoraggio delle reti aziendali con tanto di funzioni di backup, di assistenza remota e di aggiornamento dei nostri applicativi non appena viene rilasciata una nuova versione dei prodotti da noi sviluppati”.*

In qualità di Kaseya MSP, Info-Bit è in grado di promuovere una evoluzione strategica della propria attività, potendo concentrarsi sulla prevenzione dei problemi, con un vantaggio per i clienti ben superiore rispetto a qualunque possibile velocità di reazione.

Kaseya permette a Info-Bit di fornire soluzioni e servizi in maniera completa a imprese di ogni tipologia, garantendo proattivamente la perfetta operatività degli ambienti gestiti.

### DIMENSIONE DEL LAVORO

Società di lavoro interinale, Dimensione del Lavoro ha la propria sede centrale a Crema e 15 filiali dislocate in tutto il Nord Italia; ciascuna di esse si avvale di almeno due PC che utilizzano un applicativo distribuito tramite soluzioni Citrix.

### Kaseya

Kaseya è la piattaforma software che consente di gestire e tenere costantemente sotto controllo i sistemi dei clienti prevenendo i guasti, garantendo la qualità del servizio erogato e automatizzando le operazioni di routine. Un Kaseya MSP è il miglior partner per le aziende che desiderano affidare in outsourcing il supporto e la gestione dei loro ambienti IT.

<http://www.achab.it/kaseya>

In pochissimi anni questa agenzia è cresciuta da un installato di circa 10 PC sino ai 50 sistemi attuali. Una serie di problematiche legate alla gestione informatica ha portato Dimensione del Lavoro ad affidarsi a Info-Bit che, grazie a Kaseya, ha potuto definire uno standard adottato dalle singole filiali per la gestione di diversi servizi.

Un problema presente fin dall'inizio riguardava i backup dei PC presenti nelle filiali: questa funzione era infatti affidata ai singoli utenti senza che vi fosse però un controllo effettivo sull'esecuzione quotidiana di questo compito.

Lo stesso ambiente PC era spesso fonte di confusione: una volta installata, infatti, ogni macchina era utilizzata a discrezione del singolo utente, con una conseguente situazione di totale disordine e disallineamento dal punto di vista dei software installati e delle modalità di navigazione Internet, con comportamenti a rischio che portavano al continuo contagio >>

da virus e altre forme di violazione della sicurezza. L'assistenza era effettuata da remoto, attraverso software che richiedevano l'apertura di porte su router e firewall che dovevano essere a loro volta gestiti e che non garantivano adeguati livelli di sicurezza.

La scelta della proposta basata su Kaseya ha permesso a Dimensione del Lavoro di standardizzare ogni singola filiale ottenendo notevoli vantaggi. Dalla distribuzione delle policy che permettono di vincolare l'uso dei PC a soli scopi lavorativi, alla distribuzione automatizzata delle patch; dal backup quotidiano dei PC di ogni singola filiale su dischi NAS presenti in ogni sede, fino al controllo antivirus centralizzato.

Le lunghe sessioni di assistenza telefonica hanno lasciato il posto a un sistema di supporto da remoto gestito tramite ticket: questo metodo consente la verifica immediata del problema in quanto, grazie a Kaseya, le informazioni necessarie sono disponibili sulla macchina oggetto del guasto garantendo la soluzione dell'inconveniente in tempi brevi. Inoltre, il sistema di reporting integrato fa sì che il responsabile EDP possa essere costantemente informato sullo stato di avanzamento delle attività. Sempre in un'ottica di prevenzione, il sistema di script ha permesso all'azienda di creare un monitor dello scenario dei rischi per poter identificare in anticipo un eventuale disco che presenti settori danneggiati e, di conseguenza, potenzialmente instabile. Diventata una routine giornaliera, l'installazione dei software mette Dimensione del Lavoro nelle condizioni di disporre sempre dell'ultima versione dei software applicativi su tutti i PC aziendali.

*“Grazie a Kaseya e ai servizi che ci ha permesso di attivare siamo*

*passati da una situazione di ‘Giungla Informatica’ a un sistema in cui riusciamo a sapere in ogni momento lo stato di ogni singolo PC aziendale”, ha commentato Salvatore Vetere, Amministratore Delegato di Dimensione del Lavoro. “Siamo passati da un’assistenza legata solo alla risoluzione di situazioni di emergenza, in cui non si sapeva mai quale costo si sarebbe dovuto sostenere, a un sistema di costo fisso legato a un lavoro di prevenzione che 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.”*

#### **LVF S.p.A.**

LVF S.p.A. è un'azienda di Bergamo specializzata nella produzione di valvole di alta qualità destinate al settore petrolchimico. Il



**Roberto Zanardi**  
Amministratore delegato di Info-Bit

EDP Manager che fin dall'inizio ha dovuto scontrarsi con una serie di criticità: ad esempio la necessità di dover installare fisicamente su ogni singolo PC le nuove versioni di software; l'impossibilità di definire policy di sicurezza su quei PC dove non era possibile avvalersi di Active

parco macchine è composto da circa 150 PC e 10 server, e le attività di gestione e manutenzione dell'infrastruttura IT sono affidati a un

Directory; l'esigenza di effettuare regolarmente il backup dei PC; e tutto senza poter sfruttare i vantaggi dell'assistenza da remoto.

Uno scenario, questo, che LVF ha potuto risolvere affidandosi a Info-Bit e alle funzionalità messe a disposizione da Kaseya. Oggi l'azienda dispone infatti di uno standard interno per l'utilizzo dei servizi che prevede l'applicazione di policy sui PC che non appartengono al dominio consentendone l'uso esclusivamente a fini lavorativi, cui si aggiunge l'esecuzione quotidiana delle attività di manutenzione, controllo antivirus, installazione patch, esecuzione di backup e spegnimento al termine della giornata lavorativa.

Il sistema di assistenza remota gestito tramite ticket, elimina gli oneri associati al supporto telefonico; il meccanismo di monitoraggio e reporting permette di avere il quadro sempre aggiornato dello stato delle attività e dei servizi, consentendo interventi immediati in caso di malfunzionamenti.

La possibilità dell'EDP Manager di accedere a ogni PC aziendale in qualsiasi momento ha portato all'erogazione di un livello di servizio notevolmente superiore nei confronti dei dipendenti da un lato e dei clienti dall'altro.

*“Grazie a Kaseya la qualità del lavoro è notevolmente migliorata, il servizio che siamo in grado di offrire agli utenti è puntuale e molto più efficace. L'interrogazione dei log di ogni macchina permette di identificare immediatamente i PC più suscettibili di problemi e intervenire prima che si evidenzino guasti e malfunzionamenti, con un impatto fondamentale sulla produttività dell'utente”, ha dichiarato Simone Sora, EDP Manager di LVF S.p.A.* ■