



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

Da un'indagine di Ziff Davis Enterprise

Le 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

Le 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.

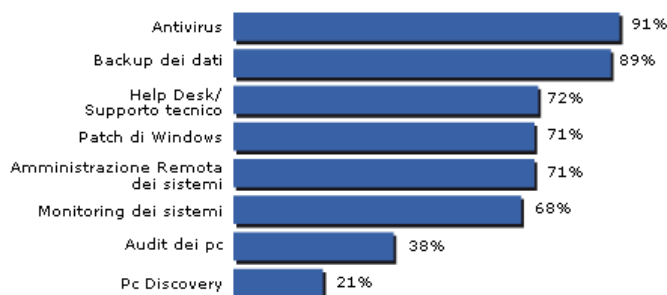


Figura 1: attività comuni di gestione dei sistemi IT.

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.

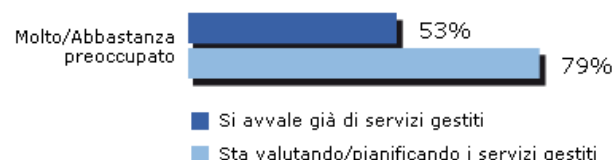


Figura 3: la collaborazione con un provider di servizi gestiti attenua le preoccupazioni.

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.

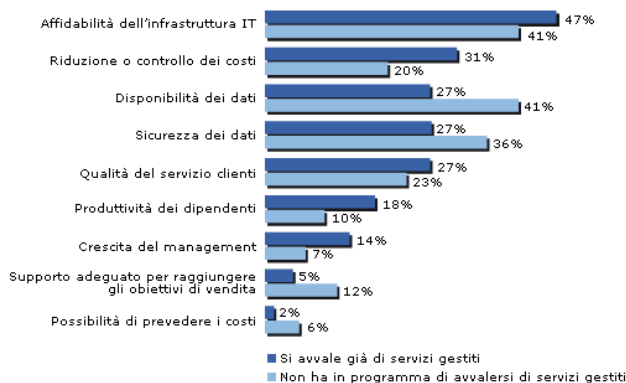


Figura 5: problematiche IT maggiormente discusse.

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.

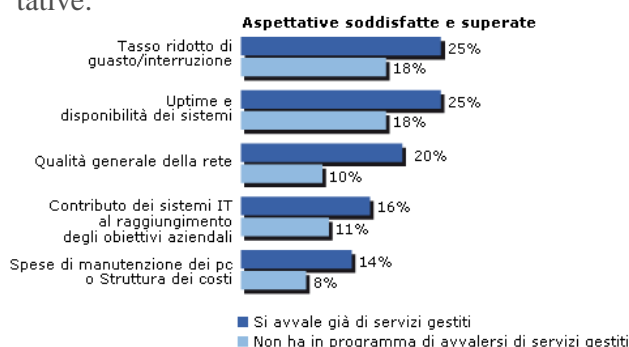


Figura 6: superare le aspettative.

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.achab.it/kaseya>

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.

Il forum italiano di Kaseya



Achab mette gratuitamente a disposizione dei clienti Kaseya un forum: www.achab.it/forum

Il forum è lo strumento migliore per condividere dubbi, esperienza, script con la community italiana di utilizzatori Kaseya e con i Kaseya Engineer di Achab. **Per accedere al forum, richiedere le credenziali a: sales@achab.it**