

**Kaseya**

“ **Gartner  
stima che un'ora di  
inattività della rete  
- pianificata o non  
pianificata - costi a  
un'azienda media  
42.000 dollari<sup>1</sup>** ”

“ **Più del 40%  
del tempo totale  
di soluzione è  
speso nell'isolare  
il problema e  
nell'analisi delle  
cause primarie  
anziché nella reale  
risoluzione del  
problema<sup>2</sup>** ”

<sup>1</sup> Pisello, Quirk. Network World . "How to quantify downtime". January 2004.

<sup>2</sup> Turner, Mary Johnston. IDC. "Automated, Integrated IT Operations Improve Efficiency and Deliver Cost Savings". January 2010.

## **Come scegliere la migliore soluzione per la gestione dei sistemi IT nella vostra organizzazione**

**G**estire un sistema IT non significa soltanto tenere tutto sotto controllo e installare delle patch. Una strategia di gestione completa, proattiva e automatica può eliminare molte delle noiose attività manuali tipicamente associate con la manutenzione IT e consentire così ai professionisti dell'IT di migliorare l'efficienza, aumentare le prestazioni, ridurre i rischi e gestire la crescita.

È impossibile riuscire a contenere i costi della gestione dei sistemi IT quando si è costantemente occupati a far fronte alle emergenze, risolvere le complicazioni, rispondere alle richieste degli utenti e affrontare i problemi di sistema. I professionisti dell'IT che sono riusciti ad abbassare i costi del supporto generale e della manutenzione dei sistemi e a riprendersi il controllo del loro ambiente ci sono riusciti mediante l'attuazione di procedimenti decisionali per tutto l'ambiente IT ma, soprattutto, hanno introdotto l'automazione dell'intera fornitura di servizi IT quanto più possibile.

Per poter scegliere una soluzione, i reparti IT dovrebbero prendere in considerazione una vasta gamma di criteri: funzionalità, caratteristiche, architettura, integrazione, automazione, creazione dei rapporti e costi. Solo un esame approfondito, condotto con queste caratteristiche in mente, si tradurrà nella realizzazione di una strategia di gestione dei sistemi IT che consenta all'azienda di raggiungere i propri obiettivi. I vostri utenti, clienti, amministratori e azionisti non si meritano nulla di meno.

**In questo white paper parleremo di:**

- **Perché la gestione dei sistemi IT è importante**
- **I requisiti essenziali di una soluzione completa per la gestione dei sistemi IT**
- **I pro e i contro delle varie architetture possibili**
- **Le caratteristiche che non possono mancare e si dovrebbero ricercare in una soluzione**

“ **Il 75% di un budget IT tipico è speso per la sola manutenzione delle operazioni IT esistenti**”<sup>3</sup>

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

## Perché la gestione dei sistemi IT è importante?

L'obiettivo principale di ogni reparto IT è garantire agli utenti la disponibilità di sistemi e applicazioni. Gli ingegneri hanno bisogno di accedere agli strumenti di progettazione. I responsabili dei magazzini e gli addetti alla spedizione hanno bisogno di un inventario preciso e aggiornato. Il reparto vendite ha bisogno di dispositivi mobili robusti e di una connessione affidabile alla rete. Un servizio clienti tempestivo e soddisfacente dipende da un accesso affidabile alle informazioni sui clienti. Più di ogni altra cosa, per il successo dell'azienda è vitale che gli utenti possano accedere agli strumenti e alle informazioni di cui hanno bisogno quando ne hanno bisogno e dove ne hanno bisogno.

Una strategia decentralizzata per la gestione dei sistemi IT può funzionare nel breve periodo, ma alla fine dovrete sviluppare un modello di fornitura dei servizi IT coerente, integrato e proattivo per essere certi di controllare efficacemente, mantenere, rendere sicure e proteggere le risorse IT.

A mano a mano che, per soddisfare le esigenze aziendali, le reti crescono e si adottano nuove tecnologie e strumenti, le infrastrutture IT, i costi e la quantità di lavoro necessaria per gestire il tutto con efficacia possono davvero andare fuori controllo.

### I punti critici dell'IT che tengono svegli di notte i professionisti IT

**Quando sono le macchine a gestire voi** – I sistemi hanno preso il controllo sulle nostre vite. Richiedono una costante attenzione e, notoriamente, un'elevata manutenzione.

**Soluzioni software complesse** – Una strategia di gestione "a compartimenti stagni" (come fornire soluzioni multiple non integrate tra loro) porta alla complessità.

**Applicazioni non autorizzate** – Non sapere che cosa ci sia nella vostra rete espone l'azienda a seri rischi.

**Fare di più con meno** – Non si può negare che la pressione per ridurre costi e organico sia contemporanea alla crescita delle responsabilità.

**Interrompere gli utenti** – Odiate interrompere chiacchierata, ma quella patch aspetta da molto tempo. Due persone non possono usare lo stesso computer contemporaneamente, no?

**Inserire rapidamente i nuovi utenti** – I nuovi assunti hanno bisogno di un computer, un nome utente, un indirizzo email e l'accesso a file e applicazioni. E tutto dev'essere fatto adesso.

**Hobbisti IT in libertà** – Gli utenti che fanno manutenzione da sé al proprio computer sono benintenzionati, ma se non vengono seguiti da vicino spesso fanno più male che bene.

**Sicurezza e backup a distanza** – Un'infrastruttura distribuita ha bisogno di un backup e di una messa in sicurezza tanto quanto i sistemi desktop nell'ufficio accanto.

**Virtualizzazione e cloud computing** – Le architetture flessibili sono in grado di aumentare la produttività, far risparmiare denaro e migliorare l'efficienza, tuttavia possono anche essere piuttosto complesse e costose da gestire.

**Comunicare con chi davvero prende le decisioni** – È essenziale che esponiate con chiarezza il lavoro che la vostra squadra ha portato a termine, lo stato attuale dell'IT e ciò di cui avete bisogno per supportare gli obiettivi aziendali.

All'improvviso il personale passa tutto il proprio tempo a cambiare le password, a riconfigurare i server Exchange, a disinstallare i software di instant messaging e ad allestire l'ambiente per i nuovi utenti, senza che resti più il tempo per lo sviluppo di nuovi strumenti ideati per migliorare il business e l'efficienza. È un sistema decisamente inefficiente e costoso di fornire servizi IT alla vostra organizzazione.

Per arrivare a gestire infrastrutture altamente affidabili, altamente integrate e altamente efficienti è necessario che il personale abbia un comportamento proattivo. Prevenire i problemi costa meno e occupa meno tempo rispetto alla reinstallazione completa di un laptop che presenta una schermata blu, ed è molto più facile che spiegare al personale operativo che la posta elettronica non funzionerà per le tre ore seguenti mentre siete occupati a ripristinare il server. Automatizzare compiti basilari e ripetitivi come il rilascio di una patch, inserire le impostazioni per un nuovo dipendente o avviare periodicamente una scansione di sicurezza porta ad avere sistemi maggiormente stabili, un tempo di inattività inferiore, utenti più produttivi e meno rischi per l'azienda.

Fornire al personale IT gli strumenti e le informazioni di gestione di cui hanno bisogno per ottimizzare le risorse IT della vostra azienda è una delle decisioni più importanti che possiate prendere. Vi esortiamo a non prenderla alla leggera.

### Requisiti essenziali per la valutazione delle soluzioni di gestione dei sistemi IT

Al fine di raggiungere gli obiettivi aziendali, le imprese sviluppano e mettono in opera varie procedure. Tali procedure possono essere semplici come la gestione dell'inventario o delle risorse umane o più complicate come il ciclo di vendita o la gestione della catena di distribuzione/dei venditori. A un livello elevato, queste sono le funzioni quotidiane che le aziende svolgono per sviluppare, vendere, distribuire e supportare i propri prodotti e servizi.

Il dipartimento IT sviluppa i servizi IT per supportare queste procedure. Il software finanziario supporta gli stipendi. Il personale addetto alle vendite si affida ad ampi database per tenere traccia dei contatti. Una catena di distribuzione efficiente dipende dalle applicazioni che consentono di rintracciare le risorse, gestire l'inventario e la logistica. La posta elettronica tiene informati i dipendenti e permette loro di collaborare. E così via. Ognuno di questi servizi si appoggia a un'infrastruttura IT che dev'essere adeguatamente monitorata, mantenuta, protetta e resa sicura.

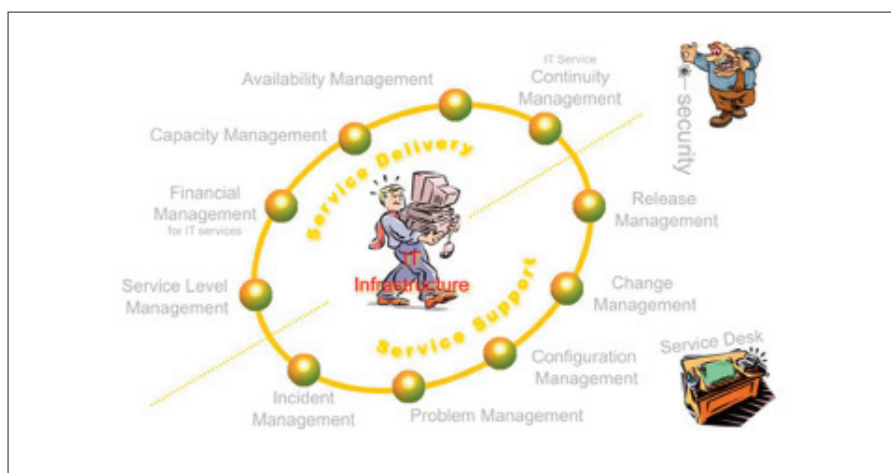


Figura 1 Le Best Practices ITIL fondono le richieste al service desk e le soluzioni con la manutenzione preventiva dei sistemi.

Le aziende che vogliono fornire ai propri utenti servizi IT di alto livello dovrebbero prendere seriamente in considerazione l'adozione di un'unica piattaforma, potente e affidabile, per la gestione dei sistemi IT. Tutto ciò comincia dal service desk. Inteso tradizionalmente come servizio di help desk per l'assistenza agli utenti, il service desk viene ora visto dalle aziende come il fondamento dell'intera struttura di gestione dei sistemi IT e usato come archivio centrale delle richieste in cui sono forniti gli altri servizi IT (come il monitoraggio, la gestione delle patch, gli aggiornamenti del software, la risoluzione di problemi).

### Considerare le best practice ITIL

Al fine di fornire servizi di alto livello agli utenti attraverso il service desk, la vostra soluzione per la gestione dei sistemi IT dovrebbe adeguarsi alla Information Technology Infrastructure Library dandovi accesso agli strumenti per fornire valore agli utenti sotto forma di procedure definite e servizi. A mano a mano che create procedure automatizzate attraverso la struttura per la gestione dei sistemi IT e migliorate l'efficienza nell'organizzazione, ITIL vi assicura di rispondere alle esigenze degli utenti, dalle richieste di assistenza alla manutenzione regolare dei sistemi. ITIL assicura che le funzioni di supporto siano integrate con la fornitura di servizi e le informazioni siano condivise in modo trasparente attraverso i molteplici ruoli interni all'azienda.

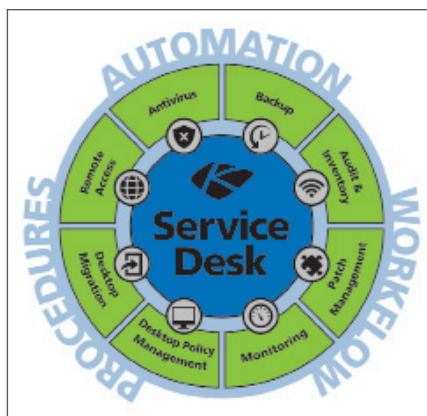


Figura 2 I servizi IT sono integrati attraverso il service desk.

Per esempio, supponiamo che venga assunto un nuovo dipendente. La procedura di attivazione non è una funzione che riguarda soltanto le Risorse Umane. Le informazioni sullo stipendio e sulle indennità devono essere inserite nel sistema. Occorre consentire l'accesso agli edifici e al parcheggio. Bisogna preparare un nuovo computer con password, policy e credenziali per l'autenticazione. È necessario portare a termine una specie di allenamento dei sistemi. Qualcosa come una mezza dozzina di reparti ha un ruolo nell'introduzione in azienda di un nuovo dipendente.

I servizi IT che supportano ogni procedura aziendale possono essere integrati attraverso il service desk con dei passaggi chiave durante la procedura stessa. Ciò vi permette di costruire un flusso di lavoro che unifica l'intero processo. Si possono definire ruoli e responsabilità. Si possono tenere informate le persone. Si possono monitorare gli appuntamenti di follow up, gli obiettivi e gli altri parametri. Si possono automatizzare alcune attività, come l'impostazione delle password e l'autenticazione. All'interno della struttura ITIL tutto ciò è unificato e integrato attraverso il service desk.

### Utilizzare l'automazione per creare efficienza e aumentare la copertura

Una soluzione per la gestione dei sistemi IT davvero potente dovrebbe trasformarvi in un mago dell'automazione, permettendovi sostanzialmente di automatizzare qualunque compito dell'IT, dallo scaricamento e installazione dell'ultima versione di Flash o Adobe Reader fino alla creazione di un nuovo account utente. La vostra soluzione dovrebbe offrire centinaia di operazioni e impostazioni già pronte e dovrebbe essere semplice da personalizzare per permettervi di creare le vostre procedure

agenti. Tutto ciò vi permetterà di automatizzare i compiti ripetitivi come la gestione delle patch, il controllo della sicurezza, i backup e gli aggiornamenti software, riducendo in modo consistente il tempo e lo sforzo manuale che l'amministrazione vi richiede. In realtà, la vostra soluzione per la gestione IT è un'estensione del personale a vostra disposizione. Quindi assicuratevi che la vostra soluzione sia in grado di tenere il forte nel bel mezzo della notte o nei fine settimana così che non dobbiate farlo voi, o il vostro staff.

### **Un unico pannello di controllo**

Le funzioni di gestione devono essere integrate in una struttura comune e fornirvi un unico pannello di controllo da cui avviare la manutenzione e rimediare ai problemi non appena si presentano. Un amministratore che si occupa dell'assistenza e lavora nel service desk dovrebbe essere in grado di visualizzare i dati sulle prestazioni dal modulo di monitoraggio e le informazioni sull'inventario dall'archivio che tiene traccia delle risorse. I dati di gestione dovrebbero poter fluire liberamente in tutta la piattaforma, armando gli amministratori delle informazioni di cui hanno bisogno per risolvere i problemi dell'IT in maniera proattiva e reattiva.

Un altro fattore importante è il controllo. Gli amministratori hanno bisogno di un accesso completo – ma trasparente – a tutti i sistemi sulla rete, per assicurarsi che tali sistemi siano attivi e funzionanti in maniera affidabile e con prestazioni ottimali. La ricerca automatica ha un'importanza critica nell'assicurare la gestione di tutti i sistemi poiché le minacce alla sicurezza spesso cercano e sfruttano l'anello più debole della rete.

### **Gestire molteplici piattaforme**

È raro che un'azienda abbia un'unica piattaforma hardware o un unico sistema operativo adottato come standard. È probabile che vi troviate a gestire un ambiente misto, composto da varie piattaforme Windows, computer Macintosh e macchine Linux. Perché utilizzare diverse soluzioni di gestione quando si può unificare tutto in un'unica piattaforma che funziona nativamente su piattaforme multiple?

### **Gestire le aspettative**

La creazione di rapporti facili da compilare e facili da leggere vi sembrerà banale, ma sarete sorpresi di scoprire quante soluzioni non riescono a fornire una funzionalità così basilare. Che vi piaccia o no, la politica svolge un ruolo importante nel definire le risorse che avete a disposizione per soddisfare le esigenze aziendali e dell'IT. Una soluzione efficace di gestione dei sistemi IT non solo vi aiuta a raggiungere i vostri obiettivi ma vi aiuta anche a impostare, mantenere e pianificare questi obiettivi. È vitale che informiate i dirigenti circa il buon lavoro che la vostra squadra ha portato a termine, di ciò di cui avete bisogno per portare avanti questo buon lavoro e di che cosa accadrebbe se le vostre esigenze non venissero soddisfatte. Un meccanismo di generazione dei rapporti automatizzato, integrato e intuitivo ha un'importanza critica nel soddisfare queste aspettative.

### **Personalizzate in base alla vostra azienda**

Un'industria manifatturiera ha delle necessità IT diverse da quelle di un distretto scolastico rurale. Una catena di hotel deve affrontare requisiti di conformità diversi da quelli di un'agenzia di servizi finanziari. Una sola misura non può andare bene per tutto quando si tratta della gestione di sistemi IT. Là fuori ci sono soluzioni che permettono di creare procedimenti personalizzati, policy di gestione, procedure e linee guida. Assicuratevi di essere in grado di integrare i requisiti unici del vostro settore specifico (comprese le informazioni di conformità) con la gestione standard dei sistemi IT.

### Gestire la crescita

Alla fine, la vostra soluzione per la gestione dei sistemi IT deve essere scalabile e crescere in capacità di pari passo con la crescita del business. Dev'essere in grado di attrezzare velocemente i nuovi sistemi e integrarli con le procedure e i metodi esistenti. A seconda delle vostre esigenze, dovete assicurarvi che la vostra soluzione possa scalare da centinaia a migliaia di dispositivi. Potreste anche aver bisogno di aggiungere funzionalità di gestione a mano a mano che il business cresce e le vostre necessità cambiano. Può darsi che oggi non vi serva un modulo per la gestione della conformità, ma che succederà se in futuro usciranno delle norme nuove? Una struttura che agisce attraverso il service desk permette di ottenere questa scalabilità. I nuovi servizi IT o altri agenti possono essere aggiunti con facilità e integrati nelle policy esistenti.

### Liberatevi

Questa libertà dai compiti noiosi e il livello di integrazione vi permettono di concentrarvi su progetti più strategici e remunerativi. Proprio come le cure dentistiche preventive, un approccio proattivo alla gestione dei sistemi IT impedisce di trovarsi di fronte a grossi problemi e allo stesso tempo vi fornisce un unico strumento che identifica e risolve rapidamente quelli piccoli. Il risultato è un IT più produttivo e meno costoso, la produttività degli utenti aumenta e il rischio di breccie nella sicurezza, perdite di dati o non conformità alle leggi si riduce drasticamente.

### Diverse opzioni di distribuzione e architetture

Ora che avete capito gli ingredienti essenziali che compongono una soluzione di gestione dei sistemi IT completa e potente, è ora di indagare come le soluzioni siano progettate. Esistono decine, se non centinaia, di strumenti per la gestione dei sistemi IT, software e servizi che sono presenti sul mercato, ed è facile venirne sopraffatti. Se è potente ed efficace, la gestione dei sistemi IT può trasformare il modo in cui si forniscono i servizi IT all'interno dell'azienda. È importante pensare a come la soluzione creerà efficienza, migliorerà i servizi offerti agli utenti finali, ridurrà i rischi, gestirà la crescita e terrà i costi sotto controllo.

### Prodotti specifici

I prodotti specifici con una sola caratteristica – come una soluzione per la gestione delle risorse, una soluzione per l'assistenza o un software per il monitoraggio – rappresentano una scelta comune per la creazione di piccole reti o per i professionisti IT dotati della pazienza necessaria a integrare soluzioni gestionali diverse.

- **Vantaggi:** i prodotti specifici funzionano bene per le esigenze che sono progettati per risolvere, dato che sono stati creati con uno scopo preciso e per concentrarsi su una singola funzione. Rappresentano anche una soluzione economicamente conveniente per quelle aziende che dispongono di budget limitati, in cui un'area di gestione distinta è una priorità evidente.
- **Svantaggi:** poiché hanno una sola funzione, i prodotti specifici impongono alle organizzazioni IT di distribuire un miscuglio di soluzioni per coprire tutti i maggiori servizi IT richiesti dall'azienda. Ciò può essere fonte di confusione per gli amministratori e può portare a conflitti di interoperabilità e gonfiare le procedure poiché ogni soluzione ha il proprio unico contesto di gestione, la propria GUI, il proprio gergo e la propria impronta.
- **Morale:** questa opzione offre pochissima integrazione tra le diverse funzioni di gestione. Certo, chi la vende spesso pubblicizza l'architettura aperta e l'interoperabilità, ma integrare strumenti eterogenei richiede centinaia di ore di configurazione, e alla fine non si riesce ad avere ancora una visione completa di tutta la rete. Si può essere tentati dal costo iniziale, ma bisogna confrontar-

lo con gli oneri a lungo termine che derivano dall'implementazione, dall'apprendimento e dal mantenimento di strumenti multipli.

### Dispositivi

Alcuni produttori offrono apparecchi preimpostati e preconfigurati che potrete inserire nel vostro ambiente per iniziare a gestire subito l'infrastruttura. Questi fornitori di soluzioni plug-and-play si rivolgono ad aziende di medie dimensioni, pronte ad andare oltre le soluzioni basate su prodotti specifici.

- **Vantaggi:** queste economiche soluzioni a scatola chiusa vengono pubblicizzate come semplici da configurare e da usare – in sostanza, una via tentatrice di tagliar corto le complessità dell'implementazione iniziale della gestione dei sistemi IT. Dato che i dispositivi sono progettati da un singolo venditore come soluzioni complete hardware/software potete aspettarvi che funzioni bene una volta messe all'opera.
- **Svantaggi:** i dispositivi tendono a sacrificare funzionalità e flessibilità a vantaggio di facilità d'uso e costi contenuti. L'insieme delle caratteristiche tende a essere più limitato rispetto a quello di strumenti analoghi, situazione che rischia di creare delle lacune nel servizio quando si tratta di implementare una strategia di gestione dei sistemi IT proattiva e completa. Spesso hanno limiti nel numero di client che ogni dispositivo può gestire – imponendo un limite artificiale alle possibilità di espansione – e ciò comporta che tutti i dispositivi vengano sostituiti in caso di aggiornamento.
- **Morale:** i dispositivi offrono un modo utile e sicuro per ottenere nuove funzionalità all'interno dell'azienda, in maniera semplice e controllata, ma per ottenere tutto ciò potreste dover sacrificare un certo livello di funzionalità. Per questo motivo i dispositivi stanno diventando sempre meno diffusi nelle situazioni in cui sono richieste funzionalità avanzate. I dispositivi vi permettono di risparmiare tempo e denaro durante la fase di installazione ma i costi operativi spesso rimangono invariati.

### Software agentless

Le soluzioni di gestione agentless in genere forniscono un insieme di caratteristiche più ricco rispetto ai dispositivi e non richiedono di installare il software su ogni sistema. Invece, le funzioni di gestione e i servizi vengono forniti attraverso la rete (o anche via Internet).

- **Vantaggi:** il software agentless non influenza le prestazioni dei sistemi nel modo in cui alcune soluzioni basate sugli agent invece possono fare. Il software agentless rende inoltre più efficiente la gestione della soluzione gestionale, e può essere più facile da installare, estendere e utilizzare.
- **Svantaggi:** il software agentless dipende completamente dalle connessioni di rete. Se la rete smette di funzionare lo stesso fa la soluzione di gestione. Il software può anche sottrarre banda alle altre applicazioni, creando problemi di prestazioni e produttività.
- **Morale:** le architetture agentless, sebbene siano più facili da installare e utilizzare non sono altrettanto robuste e affidabili quanto le soluzioni software basate su agenti. Un'affidabilità incerta potrebbe impedirvi di vedere la rete e privarvi della capacità di gestire i sistemi proprio quando avrete più bisogno di quelle possibilità.

### Software agent-based

Le soluzioni software basate su agenti sono in grado di fornire l'insieme di caratteristiche, l'affidabilità e la robustezza richiesti da aziende di praticamente ogni dimensione, dalle PMI alle grandi aziende. I sistemi di gestione basati su agenti sono

in grado di offrire una soluzione completa e scalabile e spesso integrano molte capacità di gestione fondamentali in un'unica piattaforma, assicurando che il flusso di lavoro e i dati vengano gestiti con facilità attraverso il sistema. Le migliori soluzioni software basate su agenti unificano tutte le funzioni attraverso un singolo agente, mentre alcuni sistemi precedenti ancora richiedono l'installazione di agenti multipli per fornire le funzionalità complete.

- **Vantaggi:** installando agenti scritti nativamente su ogni dispositivo gestito, i reparti IT ottengono il maggiore livello di controllo necessario per portare a termine ogni operazione. Il software basato su agenti è protetto dalle influenze esterne e può continuare a operare quando i software non basati su agenti vengono influenzati da problemi di rete, di autenticazione o configurazione.
- **Svantaggi:** alcuni sistemi richiedono tempo e un'attenta pianificazione per essere operativi e implementati nell'intera azienda – specialmente quelle soluzioni che dipendono da server in siti multipli per la connettività locale. In aggiunta, gli agenti sui dispositivi gestiti richiedono monitoraggio e aggiornamento costanti, sebbene molte soluzioni basate su agenti lo facciano in automatico.
- **Morale:** le aziende che vogliono ridurre il lavoro manuale e unificare e centralizzare le funzioni di gestione dovrebbero considerare una soluzione software basata su agenti. Si tratta di un passo molto impegnativo, ma l'innovazione tra i fornitori di software basati su agenti sta facendo calare i costi.

### Lista delle caratteristiche irrinunciabili

Service Desk	
Caratteristica	Perché è importante
Conforme alle specifiche ITIL	Prepara la struttura per implementare le best practice ITIL.
Ruoli del personale e organizzazione	Precisa le responsabilità e consente la mappatura chiara del flusso di lavoro e dei processi.
Service Desk per le richieste di modifica	Controlla e verifica tutte le modifiche al sistema per garantire sicurezza, prestazioni e coerenza.
Soluzioni automatiche	Riduce il lavoro manuale e accelera i tempi di risoluzione attivando funzioni automatiche quando si verificano circostanze specifiche.
Riconoscimento delle priorità e inoltro automatizzati	Assicura un intervento tempestivo in caso di situazioni importanti o croniche allertando il personale più adatto e sottoponendogli i ticket.
Notifiche via email al personale e agli utenti	Comunica la manutenzione e i tempi di inattività al personale operativo.
Console mobile di gestione	Consente l'accesso a tutte le funzioni delle applicazioni di gestione dai dispositivi mobili.
Knowledge Base	Riunisce le informazioni sulle policy e sulle best practice in un archivio centrale.
API per i servizi web	Condivide i dati di gestione con altre soluzioni (comprese la creazione di report e la conformità).



### Gestione delle patch

Caratteristica	Perché è importante
Scansioni pianificate della gestione delle patch	Avvia automaticamente dei controlli per assicurarsi che ogni sistema disponga delle ultime patch per garantire politiche di sicurezza coerenti e robuste.
Approccio basato sulle policy	Crea politiche su una moltitudine di sistemi che controllano la distribuzione delle patch attraverso l'approvazione.
Generazione di rapporti	Compila liste sul materiale installato, mancante, approvato e non approvato, nonché grafici di facile lettura per valutare velocemente la conformità degli immobili.
Pianificazione delle patch	Rimanda gli aggiornamenti che possono causare interruzioni a momenti al di fuori dell'orario di lavoro, quando il personale operativo è offline.
Rimozione delle patch	Disinstalla gli aggiornamenti che non funzionano o possono causare conseguenze impreviste.
Controlli dell'aggiornamento automatico di Windows	Aggira il sistema di installazione delle patch di Windows cosicché le patch possano essere controllate centralmente dal sistema di gestione.
Patch personalizzate	Semplifica il processo di realizzazione e aggiunta delle patch al sistema.
Allerte	Verifica che le patch siano installate e allerta se non lo sono; segnala questioni relative all'ambiente o che riguardano le patch.
Distribuzione flessibile	Libera dalla necessità di affidarsi a server Windows System Update e rileva automaticamente se le macchine sono collegate alla rete oppure no.

### Accesso remoto

Caratteristica	Perché è importante
Accesso alle caratteristiche principali dell'OS	Fornisce accesso diretto a desktop, registro, linea di comando, visualizzatore degli eventi, servizi ecc. Evita di doversi recare alle postazioni, il che riduce i tempi di configurazione e risoluzione dei problemi.
Controllo in background	Esegue in background le funzioni, senza imporre che gli utenti abbiano fatto login o logout.
Interazione con l'utente	Abilita la notifica flessibile e i controlli della privacy.
Identificazione dei dispositivi	Trova facilmente le macchine in base al nome, al nome utente, o ad altri identificatori di macchina; anche i collegamenti dal servizio di assistenza o dal service desk direttamente in accesso remoto.
Accesso flessibile	Elimina la dipendenza dall'interazione dell'utente quando si deve avviare un VPN, identificare gli indirizzi IP o installare software al volo.
Creazione di log	Tiene traccia dell'accesso remoto in base al processo, alle macchine, al tipo di accesso, alla data e al tempo dedicato a ciascun processo per permettere un'analisi e una generazione dei rapporti in modo semplice.

# Gestione dei sistemi IT

Guida all'acquisto

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



Monitoraggio	
Caratteristica	Perché è importante
Log degli eventi di Windows	Analizza le tendenze per l'ottimizzazione del sistema, la generazione dei report e la conformità.
Dati sulle prestazioni in tempo reale	Ottimizza le prestazioni e la disponibilità monitorando le soglie predefinite e mentre apprende il comportamento tipico. Analizza le tendenze per l'ottimizzazione del sistema e la generazione dei report e trova automaticamente tutti i contatori delle prestazioni dell'OS.
Monitoraggio dei servizi di Windows	Monitora e tiene traccia di tutti i servizi automatici, i riavvii e le eccezioni dei servizi mentre mappa i contatori multi-istanza.
Monitoraggio dei Log	Monitoraggio basato sul riconoscimento dei modelli e dei pattern di tutti i tipi dei file di log alla ricerca di condizioni variabili di allarme.
Monitoraggio personalizzato della rete	Consente un monitoraggio indipendente dalla piattaforma tramite lo standard industriale SNMP.
Dashboard di controllo completa e flessibile	Offre viste dettagliate e approfondite, liste delle eccezioni e stati Service Based per tenere traccia dei servizi fondamentali per il business.

Gestione delle policy per i desktop	
Caratteristica	Perché è importante
Modelli di policy	Crea liste di modelli gestiti centralmente che includono le impostazioni desktop di tutti gli utenti riferiti a diverse aree di business e funzioni.
Impostazioni di alimentazione con la Power Status Dashboard	Controlla il consumo di energia e spegne i sistemi inattivi e i monitor (o li mette in sospensione).
Mappa della rete, dei drive, dei file e delle stampanti	Fornisce agli utenti, automaticamente e da remoto, l'accesso ai file di cui hanno bisogno in base a policy predefinite.
Blocco delle applicazioni	Impedisce il download delle applicazioni non supportate.
Impostazioni di default (aspetto del desktop, scorciatoie, impostazioni di Office, impostazioni del browser)	Rende gli utenti rapidamente operativi.

Migrazione dei desktop	
Caratteristica	Perché è importante
Migrazione delle impostazioni utente da Windows XP a Windows 7	Permette agli utenti di essere operativi più rapidamente dopo la migrazione.
Migrazione delle impostazioni (data e impostazioni regionali, tastiera e mouse, stampante, rete, suono e reparto multimediale, Microsoft Office, IM, browser, Skype, browser mobile, documenti, profili, cartelle e file personali)	Permette agli utenti di essere operativi più rapidamente dopo la migrazione con un look and feel uniforme anche su diversi sistemi operativi. Ciò permette agli utenti di essere immediatamente produttivi sul nuovo sistema operativo con un limitato intervento del supporto.
Dashboard per la preparazione alla migrazione	Si assicura che il sistema disponga delle specifiche software e hardware richieste per la migrazione e fornisce una stima dei costi necessari per l'aggiornamento dei sistemi.

### Audit e inventario

Caratteristica	Perché è importante
Audit di server, workstation e sistemi mobili	Mantiene un'accurata e aggiornata lista di gestione delle risorse a fini di inventario, sicurezza e conformità.
Lista d'inventario completa, che include: dispositivi, stampanti, BIOS di sistema, licenze e versioni software, cambiamenti ai sistemi	Fornisce agli amministratori i dati di gestione di cui hanno bisogno per la manutenzione quotidiana, la risoluzione dei problemi, la creazione dei report e la conformità.
Report flessibile	Compila report di conformità (sia per la gestione delle licenze che per la gestione della sicurezza), analisi dei costi, preparazione alla migrazione, linee guida per la ricostruzione dei sistemi, dettagliate analisi dell'hardware, necessità di upgrade dell'hardware, dettagliate liste del software e delle versioni specifiche, se richiesto, fino a livello dei file.

### Backup e ripristino

Caratteristica	Perché è importante
Dashboard dello stato dei backup	Controlla lo stato dei backup attuali e passati per fornire una protezione dei dati costante e robusta.
Backup pianificati	Esegue i backup durante le ore di calma per ridurre al minimo le interruzioni per gli utenti.
Ripristino facile e rapido	A che cosa servono i backup se la procedura di ripristino è inaffidabile o complessa?
Ripristino universale	Ripristina i sistemi danneggiati su qualunque hardware sia disponibile per un recupero rapido. Inoltre è di aiuto per le migrazioni verso sistemi eterogenei.

### Antivirus

Caratteristica	Perché è importante
Dashboard di sicurezza coerente	Controllo dello stato attuale dell'antivirus di tutti i sistemi in un'unica schermata.
Rapporto completo sulla sicurezza	Include in tempo reale i file, le email, i collegamenti e le protezioni Web per ogni agente.
Scansioni pianificate	Esegue scansioni durante le ore non di punta per ridurre al minimo le interruzioni per gli utenti.
Rilevamento e analisi delle minacce	Velocizza la diagnosi e aiuta a identificare gli utenti problematici.
Gestione delle licenze dell'Antivirus	Tiene traccia degli agenti installati e dello stato delle licenze.
Profili di sicurezza	Crea policy di sicurezza preimpostate in base al tipo di utente per un'implementazione e una protezione facili e veloci.
Protezione di Microsoft Exchange	Tiene al sicuro le comunicazioni via email da virus e dalle altre minacce di sicurezza.
Allarmi di sicurezza	Tiene traccia delle modifiche nello stato della sicurezza e avvisa gli amministratori di potenziali problemi.

# Gestione dei sistemi IT

Guida all'acquisto

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



Supporto	
Caratteristica	Perché è importante
Supporto globale 24/7	Il vostro business è attivo 24 ore su 24 per 7 giorni alla settimana e allo stesso modo dovrebbe essere la piattaforma di gestione.
Supporto localizzato	Di pari passo con la crescita del business all'estero, gli amministratori devono essere in grado di lavorare nella loro lingua madre.
Supporto alle piattaforme (Windows, Mac, Linux)	La gestione dei sistemi non dovrebbe essere un ostacolo alla scelta. Anche se non state gestendo Linux oggi, potreste farlo il prossimo anno.
Manutenzione	Verifica i contratti di manutenzione per avere una comprensione dei costi per tutta la durata dell'investimento (per esempio 3-5 anni) e determina se gli aggiornamenti sono inclusi o devono essere acquistati a parte.
Espansione	Cresce insieme alle necessità del business incrementandosi per soddisfare la domanda e offrendo add-on aggiuntivi, moduli di terze parti e API.

Le liste di caratteristiche possono generare confusione. E spesso includono cose che non sono necessarie. Questa è invece una lista di caratteristiche irrinunciabili che dovrete cercare in una soluzione che vi aiuti a implementare una strategia di gestione dei sistemi IT completa, automatica e basata sulle best practice ITIL.

## Conclusione

La gestione dei sistemi IT non deve interrompere il lavoro, richiedere molta fatica o essere complessa. La soluzione giusta consente di semplificare e standardizzare la gestione di tutta l'azienda e assicura che gli utenti abbiano un accesso affidabile agli strumenti di business. Una soluzione basata sulle best practice ITIL assicura che siate in grado di soddisfare le necessità degli utenti, creando efficienza e sostenendo la crescita. In questo modo è possibile avere sistemi più sani, una diminuzione dei tempi di inattività, utenti più produttivi e meno rischi per l'azienda. La tecnologia dovrebbe rendere la vita più facile. Non è ora che manteniate quella promessa?

### A PROPOSITO DI KASEYA

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

Le soluzioni di Kaseya consentono virtualmente a 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.achab.it/kaseya>

Achab S.r.l. - Piazza Luigi di Savoia, 2 - 20124 Milano

Tel: 02 54108204 - Fax: 02 5461894 - [www.achab.it](http://www.achab.it)

Informazioni commerciali: [sales@achab.it](mailto:sales@achab.it)

Informazioni tecniche: [supporto@achab.it](mailto:supporto@achab.it)

I marchi sono di proprietà dei rispettivi Produttori. Tutti i diritti sono riservati. La riproduzione anche parziale del presente documento e l'utilizzo dei marchi sono subordinati al consenso di Achab S.r.l.

