



Acronis



WHITE PAPER

Cinque livelli di integrazione della piattaforma per MSP

Soluzioni destinate agli MSP per sfruttare in modo efficiente i servizi di cyber protection integrati, aumentare il fatturato e proteggere i sistemi, le applicazioni e i dati dei clienti

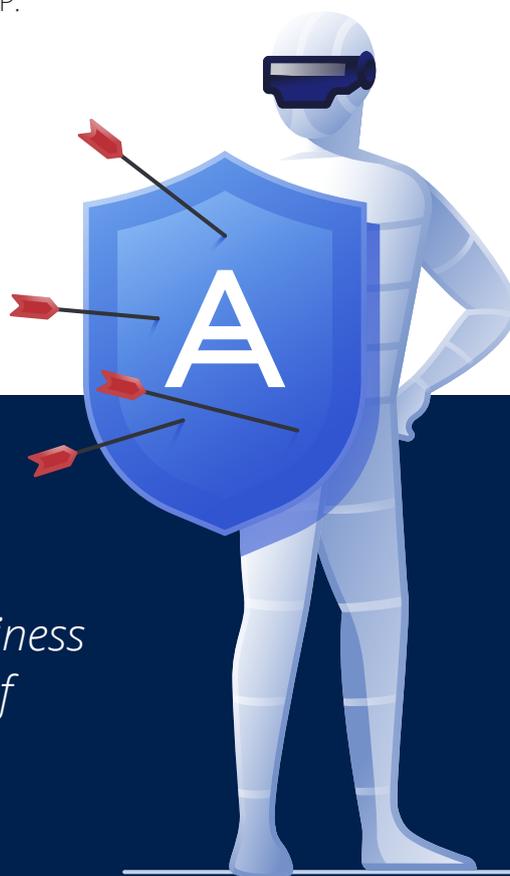


Introduzione

Gli MSP che puntano a creare un'attività altamente redditizia, in crescita e a ridotto tasso di abbandono, incontrano numerosi ostacoli. Molti provider hanno creato nel tempo la propria offerta multiservizio, assemblando un mix eterogeneo di infrastrutture di erogazione di servizi di diversi fornitori. La scarsa integrazione che ne risulta aumenta le complessità, tanto dal punto di vista del business quanto da quello operativo, con un netto incremento dei costi e dei futuri vincoli all'espansione dei servizi.

I servizi di sicurezza informatica rappresentano per gli MSP una delle nicchie più promettenti per la crescita e l'immediato aumento dei profitti. Il mondo è invaso da minacce informatiche come gli attacchi ransomware, e ogni azienda, soprattutto quelle di piccole e medie dimensioni, escogita modalità per evitare costosi fermi della produzione e le perdite di dati che ne conseguono. Gli MSP possono trovare allettante l'aggiunta di qualche prodotto specifico per la sicurezza informatica alla suite di servizi che offrono. In questo modo, tuttavia, si aumenta solo l'eterogeneità dell'infrastruttura, con una riduzione dei profitti e dell'efficienza conseguente all'aggiunta di ogni nuovo servizio.

Esiste un approccio migliore per soddisfare l'urgenza di servizi di cyber protection delle PMI e consolidare al contempo crescita e profitto. Per adottarlo, gli MSP devono affrontare e risolvere cinque punti critici legati all'integrazione e all'automazione, a livello operativo e tecnologico. Questo white paper analizza le cinque sfide e valuta le modalità di risoluzione alla portata degli MSP.



“I vantaggi dell'impiego delle soluzioni Acronis sono evidenti: facili da utilizzare, semplificano il ripristino delle macchine virtuali o fisiche, assicurando quella business continuity che per la Central University of Technology è imprescindibile.”

Michael Edmunds,
Responsabile Partner Marketing, Bastion Backups

Le statistiche evidenziano le difficoltà delle aziende nelle attività di cyber protection e nei processi IT di base

Gli operatori del servizio clienti sanno che l'implementazione e la manutenzione della sicurezza informatica sono tra le maggiori difficoltà a cui devono far fronte le aziende, anche per la carenza di personale competente.

Da alcune ricerche di mercato indipendenti emergono i dati seguenti:

- Tempo medio che intercorre tra la disponibilità di una patch e la sua applicazione: 102 giorni (*Ponemon Institute: 2018 State of Endpoint Security*)
- Perdita media di produttività del personale a causa di interruzioni operative dei sistemi IT: 545 ore (*ERS IT Solutions, 2019*)
- Tempo medio impiegato per rimediare a un'interruzione operativa dei sistemi IT: 200 minuti (*ERS IT Solutions, 2019*)
- Costo medio per endpoint in caso di violazione della sicurezza informatica: da 470 dollari (grande impresa) a 763 dollari (PMI) (*Ponemon*)

Queste problematiche potranno solo peggiorare, anche per i 3,5 milioni di posti di lavoro nel settore della sicurezza informatica che resteranno vacanti entro il 2021, secondo le previsioni e i dati di Cybersecurity Ventures.

Inserendosi nel mercato con una suite di servizi di cyber protection, gli MSP possono sfruttare le opportunità offerte da questo scenario, tra cui:

- Cross-selling di servizi di cyber protection a clienti esistenti.
- Capacità di aggiudicarsi nuovi clienti per poi allargare il giro d'affari, partendo con offerte di base a cui aggiungere successivamente i servizi di cyber protection.

- Ulteriore crescita con un'offerta iniziale basata su un'applicazione di grande diffusione, come Office 365, per poi espandere la cyber protection ad altre applicazioni (contabilità e finanza back-office) e a nuove piattaforme (dispositivi mobile, server, storage in cloud e backup).

Il settore è fertile e consente di ottenere rendimenti elevati con una crescita annua potenziale, a patto di adottare un approccio più intelligente fondato sui cinque livelli di integrazione della piattaforma per MSP. La capacità di conquistare nuovi clienti, di consolidare le attività legate a quelli esistenti e di ridurre il tasso di abbandono – limitando al contempo le spese d'esercizio e di capitale così da aumentare i margini – è vincolata al miglioramento dell'integrazione in termini di sistemi aziendali, prodotto, sistemi di gestione, interfaccia utente e tecnologia. Esaminiamo queste integrazioni in dettaglio.

Le difficoltà delle PMI riguardo alla sicurezza informatica potranno solo peggiorare, anche per i 3,5 milioni di posti di lavoro nel settore che resteranno vacanti entro il 2021, secondo Cybersecurity Ventures.



Livello 1.

Integrazione con i sistemi aziendali

I servizi di cyber protection sono indubbiamente interessanti, ma diventano redditizi solo se si armonizzano con l'infrastruttura di erogazione dei servizi in uso e con i sistemi aziendali esistenti. Al contrario, l'aggiunta di un ulteriore vendor per ogni nuovo servizio implementato aumenta i costi di ogni fase del processo aziendale.

LA SFIDA PER L'INTEGRAZIONE DEI SERVIZI AZIENDALI

Le suite di servizi basate su un'infrastruttura eterogenea di diversi fornitori aumentano i costi e le complessità inerenti a: sviluppo e creazione di pacchetti di prodotti, integrazione con i sistemi di fatturazione e provisioning esistenti, sviluppo ed erogazione dei programmi di marketing, negoziazione e gestione di contratti e SLA con i fornitori.

LA SOLUZIONE PER L'INTEGRAZIONE DEI SERVIZI AZIENDALI

Una piattaforma integrata e comune per l'erogazione dei servizi che semplifica la creazione dei pacchetti, si integra alla perfezione con i sistemi di back-office, consente una comunicazione di marketing unificata e riduce il numero di fornitori da gestire.

I VANTAGGI DELL'INTEGRAZIONE DEI SERVIZI AZIENDALI

Vendite e marketing semplificati, maggiore velocità di acquisizione dei clienti, erogazione di servizi con margini più elevati e riduzione dei costi di gestione dei fornitori.



Livello 2.

Integrazione dell'interfaccia utente

Quella dell'integrazione dell'interfaccia utente è una sfida semplice da inquadrare ma con profonde implicazioni: l'uso di più pannelli di controllo comporta costi più alti per l'affitto, il raffreddamento e la fornitura di energia per i data center, costi più elevati per la formazione dei tecnici, maggiori complessità da gestire e più rischi di ignorare avvisi critici.

LA SFIDA PER L'INTEGRAZIONE DELL'INTERFACCIA UTENTE

Per gestire una serie eterogenea di prodotti specifici di singoli fornitori sono necessari più pannelli di controllo e la formazione di competenze specifiche non riutilizzabili, per ogni tecnologia adottata.

LA SOLUZIONE PER L'INTEGRAZIONE DELL'INTERFACCIA UTENTE

Una console di gestione integrata con un'interfaccia utente standardizzata, ottimizzata per i team IT e capace di agevolare il flusso di lavoro dei professionisti nell'intera suite di servizi.

I VANTAGGI DELL'INTEGRAZIONE DELL'INTERFACCIA UTENTE

Formazione più rapida ed economicamente conveniente, team più efficienti, incremento della soddisfazione professionale dei tecnici IT grazie all'impiego di strumenti più intuitivi.



Livello 3.

Integrazione dei sistemi di gestione

I nuovi servizi non vivono isolati: chi li eroga deve poterne eseguire il provisioning, monitorare e gestire in modalità remota le prestazioni nella sede del cliente, raccogliere informazioni per la risoluzione dei problemi, applicare patch e aggiornamenti e fatturare al cliente i consumi.

In un mondo perfetto, funzioni e capacità possono essere aggiunte tramite l'interfaccia di programmazione delle applicazioni (API). Più è lineare l'integrazione con i sistemi di gestione esistenti, minori saranno i costi operativi e più alti i margini ottenuti.

LA SFIDA PER L'INTEGRAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE

La mancata integrazione con i diversi sistemi in uso in azienda (*inclusi PSA (Professional Services Automation), strumenti di gestione e monitoraggio da remoto (RMM), prodotti per la sicurezza informatica di terze parti*) causa costose attività manuali e limita l'espansione dell'offerta di prodotti.

LA SOLUZIONE PER L'INTEGRAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE

Unificazione dei sistemi di gestione di policy, audit, controllo degli accessi e della privacy, strettamente abbinata ai sistemi esistenti di emissione di ticket, avvisi e RMM. Adozione di sistemi con API e punti di integrazione semplici da distribuire, che consentono l'impiego di controlli di sicurezza personalizzati e altre policy di protezione individuali o basate sui gruppi.

I VANTAGGI DELL'INTEGRAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE

Erogazione più efficiente di servizi a margine elevato, con possibilità di espandere i servizi di cyber protection tramite l'integrazione API della piattaforma.

“Le integrazioni con la piattaforma ConnectWise sono di assoluta importanza per i nostri MSP. Il primo esempio è l'integrazione tra Acronis Cyber Cloud e ConnectWise Control. Un risultato straordinario che offre enormi vantaggi agli MSP.”

Jeff Bishop,
Responsabile capo prodotto, ConnectWise



Livello 4.

Integrazione dei prodotti

C'è una netta differenza tra una suite di servizi costituita da più prodotti autonomi e una basata su una piattaforma in cui attivare un nuovo servizio significa semplicemente selezionarlo in un software.

Laddove prima era necessario indossare una cintura multiuso in cui inserire un telefono con apertura a conchiglia, un dispositivo GPS, una torcia e una macchina fotografica, oggi basta uno smartphone. È compatto, economico, facile da proteggere, gestire e far funzionare e semplice da aggiornare con nuove applicazioni. Gli MSP devono adottare un approccio integrato analogo, basato su piattaforma, a livello di prodotto.

LA SFIDA PER L'INTEGRAZIONE DEI PRODOTTI

In una suite di servizi costituita da prodotti specifici di diversi fornitori, possono insorgere problemi di interoperabilità tecnologica difficili da superare. L'aggiunta di nuovi servizi e il loro raggruppamento in pacchetti causano un aumento dei costi e delle complessità di gestione, provisioning, fatturazione e creazione di report. L'aggiunta di nuovi prodotti diventa sempre più difficile, costosa e complessa da gestire per il personale IT, e riduce le opportunità di soddisfare i requisiti di nuovi clienti e di competere con le new entry del mercato.

LA SOLUZIONE PER L'INTEGRAZIONE DEI PRODOTTI

Una piattaforma che consente l'erogazione di un set completo di servizi di cyber protection: backup, disaster recovery, sincronizzazione e condivisione dei file, antivirus, anti-malware, valutazione delle vulnerabilità, gestione delle patch e una gamma variegata di destinazioni di storage.

I VANTAGGI DELL'INTEGRAZIONE DEI PRODOTTI

Capacità di offrire un mix flessibile e ampio di servizi di protezione dei dati e sicurezza informatica che soddisfano molteplici scenari di business, senza i costi e gli svantaggi in termini di complessità di un'infrastruttura eterogenea e multi-vendor. Tra i vantaggi aggiuntivi ricordiamo l'integrazione più granulare dello scambio di informazioni tra prodotti, come la possibilità di scansionare gli archivi di backup nel cloud per garantire che siano esenti da malware prima di utilizzarli per il ripristino.

Endpoint standard

- 1 CPU
- 8 GB RAM
- Windows 10
- 1 TB di storage locale
- Office 365
- Sei app aggiuntive

FUNZIONI DI GESTIONE DELLA SICUREZZA INFORMATICA E DEI PROCESSI IT

Sistema operativo: gestione di policy, applicazione delle patch, vulnerabilità, configurazioni

Gestione di sistemi RMM, anti-malware comportamentale, backup/protezione dei dati, antivirus basato sulle firme, dati nel cloud, rete

Livello 5. Integrazione di tecnologie

La stretta integrazione delle tecnologie tra i componenti della suite di servizi genera funzionalità ed efficienze innovative, impossibili da ottenere con prodotti specifici di più fornitori.

La maggiore collaborazione tra i singoli servizi di una suite rende disponibili nuove funzionalità (ad esempio, l'applicazione di patch e la scansione anti-malware dei backup prima di avviare i processi di ripristino) e nuove efficienze (ad esempio, la presenza di un unico agente su ogni endpoint evita i problemi tipici degli ambienti multi-agente: prestazioni ridotte, conflitti tra risorse che limitano l'interoperabilità, mancata integrazione tra avvisi, report e utilizzo delle tecnologie IA/ML).

LA SFIDA PER L'INTEGRAZIONE DELLE TECNOLOGIE

I pacchetti multi-vendor di servizi indipendenti diminuiscono le opportunità di creare nuove funzionalità ad alto valore, ad esempio la scansione dei backup per la raccolta di dati da utilizzare in analisi forensi; la presenza di più agenti sugli endpoint dà adito a problemi di prestazioni e interoperabilità.

LA SOLUZIONE PER L'INTEGRAZIONE DELLE TECNOLOGIE

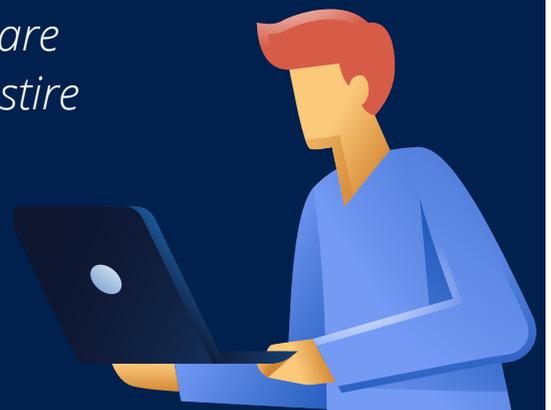
Prodotti strettamente integrati che generano servizi con vantaggi esclusivi (ad esempio, backup con patch applicate e scansionati per individuare il malware prima di avviare il ripristino) e ottimizzano le prestazioni (ad esempio, un singolo agente sull'endpoint per la gestione di tutti i servizi).

I VANTAGGI DELL'INTEGRAZIONE DELLE TECNOLOGIE

Nuove funzionalità ad alto valore aggiunto, riduzione dell'impatto dell'agente sulle prestazioni dell'endpoint, elevata automazione delle risposte agli eventi, attività di gestione e manutenzione semplificate.

“Puntavamo al consolidamento in un'unica tecnologia, per gestire in modo centralizzato tutti i nostri clienti e per monitorare e orchestrare tutto da una sola interfaccia. Quella di gestire ogni elemento da un'unica posizione era la nostra esigenza imprescindibile.”

Borhan Zoufan,
CTO, Caspian IT Group, sulle motivazioni che
hanno portato alla scelta di Acronis Cyber Cloud



Riepilogo

La storia del progresso tecnologico è una storia di consolidamento. L'incredibile numero di costosi dispositivi di rete utilizzati nel secolo scorso (router, switch, server di accesso remoto, modem digitale) è oggi compresso in un'unica scatola, conveniente, compatta e di semplice gestione. I telefoni di vecchia generazione, con funzioni basilari e capaci di visualizzare solo messaggi di testo, sono stati soppiantati da dispositivi iOS o Android arricchiti da decine di applicazioni.

Il percorso verso l'integrazione è inevitabile e offre vantaggi ai fornitori e ai clienti. Questa progressione coinvolge anche il mondo degli MSP con **cinque livelli di integrazione della piattaforma per MSP**, che vi consentono di:



Conquistare nuovi clienti, incrementando il giro d'affari con gli account esistenti, riducendo il tasso di abbandono e aumentando i margini.



Limitare i rischi aziendali dei vostri clienti con una sicurezza informatica di ampia portata, la protezione da perdite di dati e tempi di inattività ridotti.



Limitare l'eterogeneità dell'infrastruttura di erogazione dei servizi, riducendo gli ostacoli all'integrazione e abbassando i costi complessivi di gestione dei vendor e delle tecnologie.



Sfruttare al meglio l'intelligenza artificiale, il self-service per i clienti e altre tecnologie di automazione per ottenere risultati di business e operativi migliori, con costi ridotti per l'infrastruttura e il personale.

Per ulteriori informazioni

Scoprite come sfruttare al meglio i cinque livelli di integrazione della piattaforma per MSP nella vostra azienda:

Ulteriori informazioni in [Acronis Resource Center](#)

CONTINUE A LEGGERE

Richiedete una versione di prova gratuita valida 30 giorni di [Acronis Cyber Backup Cloud](#)

PROVATE SUBITO LA SOLUZIONE

Contattate direttamente [Acronis](#)

RICHIEDETE UNA DEMO