

Incopyme sceglie **Acronis RMM** e triplica il numero di clienti serviti ogni giorno

Con Acronis, il service provider con sede a Madrid elimina gli interventi in sede e risparmia 2,5 ore al giorno eseguendo il 70% delle attività IT in remoto.

Lo scenario

Incopyme, con sede a Madrid, in Spagna, è un managed service provider specializzato in servizi di riparazione, manutenzione e assistenza per computer aziendali. Con 15 anni di esperienza nei servizi gestiti, Incopyme serve oltre 300 clienti di vari settori. L'azienda offre una vasta gamma di servizi di sicurezza, tra cui antivirus, backup, backup per Microsoft 365, sicurezza delle e-mail, dei firewall e delle informazioni. La missione del team è quella di consigliare e aiutare i clienti a integrare, adattare e sfruttare al meglio le nuove tecnologie per incrementare le attività. I servizi di alto livello forniti da Incopyme sfruttano le innovazioni e gli sviluppi più recenti del mercato, con un team completamente dedicato alla soddisfazione delle esigenze dei clienti.

Le sfide

In precedenza, Incopyme effettuava interventi in loco per applicare le patch alle workstation dei clienti. In una giornata lavorativa standard di otto ore, i tecnici impiegavano in genere circa 2,5 ore per recarsi presso la sede del cliente e applicare manualmente le patch. All'attività di patch management era quindi dedicato circa il 30% del tempo di lavoro del team di Incopyme. Lunga, laboriosa e impegnativa, l'attività di patching non poteva essere eseguita con la giusta frequenza. Di fatto, il processo era diventato trimestrale, una tempistica che rendeva difficile garantire l'aggiornamento costante dei sistemi dei clienti. Con 1.200 workload attivi e una clientela in crescita, Incopyme doveva consolidare l'elenco dei fornitori e ridurre gli interventi in sede. Serviva una soluzione per facilitare la gestione delle patch e la loro applicazione da remoto.

Per ottenere servizi più efficienti, inoltre, Incopyme utilizzava numerosi strumenti indipendenti. Il mix frammentato di singole soluzioni specifiche complicava il monitoraggio del backup e la supervisione degli ambienti IT dei clienti. Per i tecnici, che dovevano passare continuamente da uno schermo all'altro e lavorare con diverse console, la gestione dei clienti era diventata troppo onerosa.

Problematiche principali

- Mancanza di visibilità e di controllo sui sistemi dei clienti.
- Interventi in sede che richiedevano risorse IT e tempo.
- Attività lunghe e laboriose di applicazione manuale delle patch e sviluppo di script.
- Gestione complessa di backup e sicurezza.

Richieste principali

- Deployment e implementazione facili e veloci.
- Funzionalità di patch management automatizzato e gestione remota.

Risorse protette

- Oltre 1.200 workload, con capacità di proteggerne fino a 2.000.

I fatti

- Incremento delle installazioni da 2 a 20 sistemi al giorno in meno di un'ora.
- Risparmio del 30% del tempo IT grazie al patch management automatizzato.
- Miglioramento del monitoraggio delle minacce, della risposta agli avvisi e della visibilità dei workload.
- Accelerazione dello sviluppo degli script e promozione della produttività IT.

Inoltre, familiarizzare con ogni strumento complesso richiedeva un lungo periodo di apprendimento. Con il tempo, la gestione dell'elevato numero di strumenti ha causato una diminuzione della visibilità e del controllo sulle workstation dei clienti. Ad esempio, il team di Incopyme avrebbe impiegato quasi una settimana per rispondere alle richieste di monitoraggio quando un server raggiungeva la capacità massima di storage o se i backup non venivano eseguiti correttamente.

L'azienda puntava anche a ridurre il tempo impiegato dall'IT per lo sviluppo degli script, un'attività che richiedeva personale IT altamente specializzato. Lo sviluppo degli script era un processo laborioso e Incopyme aveva bisogno di una soluzione di scripting automatizzata con opzioni predefinite e robuste.

Il team era consapevole del fatto che questi problemi rallentavano l'efficienza operativa e la crescita del fatturato. Automazione, integrazione e funzionalità di desktop remoto erano ormai esigenze critiche per promuovere la crescita aziendale.

La soluzione

Per qualche tempo, Incopyme ha utilizzato Acronis Cyber Protect Cloud per il backup e ha avuto modo di scoprire le altre funzionalità avanzate e integrate offerte dalla console. Acronis Cyber Protect Cloud combina funzionalità di Cyber Security, protezione dati e gestione degli endpoint in un'unica soluzione progettata per gli MSP. Questo approccio integrato consente ai tecnici IT di contenere in modo più efficace i rischi informatici e di garantire la protezione totale degli ambienti IT dei clienti con una console "tutto in uno". Il team di Incopyme voleva assicurarsi che la nuova funzionalità di gestione degli endpoint funzionasse anche con la soluzione di backup Acronis esistente. Era ormai chiaro come Acronis RMM fosse la soluzione ideale per Incopyme perché già inclusa in Acronis Cyber Protect Cloud. La soluzione consente ai professionisti IT di semplificare il monitoraggio, la gestione e la protezione da remoto degli endpoint dei clienti.

Dopo aver adottato Acronis RMM, Incopyme ha utilizzato tre funzionalità principali per migliorare la produttività IT e la qualità del servizio: il patch management automatizzato, il monitoraggio basato su machine learning e Cyber Scripting.

Il patch management automatizzato ha consentito l'aggiornamento continuo delle macchine dei clienti, applicando le patch alle vulnerabilità per chiudere le falle di sicurezza. La soluzione offre a Incopyme strumenti per l'applicazione flessibile delle patch e opzioni di pianificazione che riducono il carico gestionale del team senza causare interruzioni operative ai clienti.

È possibile applicare le patch ai workload dei clienti in base al livello di gravità, utilizzando il Common Vulnerability Scoring System (CVSS).

Il monitoraggio basato su ML e gli avvisi intelligenti di Acronis consentono a Incopyme di rispondere in modo proattivo a modifiche improvvise e in corso sui sistemi IT dei clienti, prima che il problema diventi più grave. I tecnici dispongono anche di un accurato sistema che rileva le anomalie, invia gli avvisi e avvia le attività di correzione delle minacce in modo automatico.

"Prima, eseguivamo una o due installazioni al giorno sui nostri sistemi. Oggi, con Acronis Cyber Scripting, riusciamo a completare 20 sistemi in meno di un'ora".

Angel Sanchez,
Tecnico del supporto IT, Incopyme

Cyber Scripting semplifica il processo di sviluppo degli script grazie a una ricca libreria di script pronti all'uso. I tecnici di Incopyme, qualunque sia il loro livello di competenza, possono utilizzare script e automatizzare attività quotidiane come il provisioning e la configurazione delle policy, anche senza avere familiarità con i comandi di PowerShell. Questa funzionalità li ha aiutati a ridurre il rischio di errore umano e ad accelerare le attività ripetitive e ad alta consumo di risorse. I tecnici hanno sfruttato al meglio i numerosi script predefiniti e pronti all'uso. Uno tra i preferiti è lo script per cancellare i cookie.

Il risultato

Incopyme ha apprezzato da subito Acronis RMM, notandone l'impatto positivo sull'efficienza operativa, sulla gestione e sull'ottimizzazione delle risorse IT. "Prima, ogni giorno applicavamo manualmente una o due patch per cliente. Ora, invece di dedicare un'intera giornata a un cliente, applichiamo le patch a cinque o sei clienti al giorno, perché i tecnici non devono spostarsi e possono operare da remoto. In questo modo, possono dedicare il tempo risparmiato ad attività più strategiche", afferma Francisco Cerrato, IT Technical Director di Incopyme.

Con Acronis RMM e il patching automatizzato, Cerrato e i suoi colleghi hanno triplicato il numero di clienti serviti ogni giorno. L'impatto è positivo e incisivo sull'allocazione delle risorse da parte del team e genera nuove opportunità per aumentare i ricavi, ampliando il numero di clienti. Il team non effettua più interventi in loco per l'applicazione automatica delle patch e può risolvere le vulnerabilità di sicurezza dei clienti da remoto. Cerrato e il suo collega, Angel Sanchez, tecnico informatico di Incopyme, segnalano che quasi il 70% della loro attività IT viene svolto a distanza con Acronis. Eliminando gli interventi in sede, riescono a risparmiare circa il 30% del tempo.

Inoltre, Cerrato e il suo team hanno confermato la propria capacità di rispondere più rapidamente agli avvisi di monitoraggio grazie alla funzionalità basata su ML e agli avvisi intelligenti di Acronis RMM. Con l'adozione di un approccio proattivo al monitoraggio dei clienti, il team ha incrementato la fiducia nella sicurezza degli ambienti IT e dei dati dei clienti.

Cerrato e Sanchez hanno utilizzato regolarmente Acronis Cyber Scripting e la soluzione ha fornito al team un intero set di comandi PowerShell. "Cyber Scripting ci ha aiutato con PowerShell e ci ha reso capaci di effettuare installazioni da remoto e di creare immagini dei sistemi remoti". Oggi Incopyme è in grado di eseguire in meno tempo venti volte il numero di installazioni che eseguiva prima di scoprire Acronis RMM.

Grazie all'approccio consolidato, Acronis Cyber Protect Cloud con Acronis RMM si è dimostrata la soluzione perfetta per Incopyme, perché consente al team di gestire tutte le attività di Cyber Security, protezione dati e gestione degli endpoint da una sola console. Ha inoltre ottenuto un netto risparmio, evitando l'acquisto di numerose soluzioni specifiche. Grazie all'ecosistema di soluzioni integrate offerto da Acronis Cyber Protect Cloud, Incopyme ha migliorato la visibilità, l'efficienza e la gestione, ottenuto un impatto duraturo e positivo sulla qualità del servizio ed è in grado di garantire la continuità operativa dei propri clienti.

Informazioni su Acronis

Acronis, leader globale nella Cyber Protection, fornisce soluzioni che integrano nativamente funzioni di Cyber Security, protezione dei dati e gestione degli endpoint, progettate per i Managed Service Provider (MSP), le piccole e medie imprese (PMI) e i team IT aziendali. Altamente efficienti, le soluzioni Acronis consentono di identificare, prevenire, rilevare, rispondere e correggere le minacce informatiche più recenti e di avviare il ripristino con minime interruzioni, garantendo integrità dei dati e continuità operativa. Acronis offre la soluzione di sicurezza più completa sul mercato per gli MSP, grazie alla sua capacità unica di soddisfare le esigenze di ambienti IT diversificati e distribuiti.

Acronis è una società svizzera fondata a Singapore nel 2003, con 45 sedi in tutto il mondo.

Acronis Cyber Protect Cloud è disponibile in 26 lingue e in più di 150 paesi, ed è utilizzata da oltre 20.000 Service Provider per proteggere più di 750.000 aziende.