



14-15-16 marzo 2023

# Security Summit



# Gestione proattiva dell'IT

Come ottenere di più utilizzando le risorse già a disposizione

ninjaOne



# Enrico Maccarone

Product Expert & Sales Team Lead  
NinjaOne

[enrico.maccarone@ninjaone.com](mailto:enrico.maccarone@ninjaone.com)

ninjaOne



# Luca Bechelli

Carica nell'ambito del Clusit

ninjaOne

**Se aspetti che siano i clienti a segnalare un problema, potrebbe essere già troppo tardi per intervenire.**

La maggior parte degli helpdesk IT è progettata per gestire gli incidenti in modo reattivo, utilizzando un processo simile al seguente:

- L'incidente viene identificato da un tecnico o un utente finale tramite un ticket
- L'incidente viene analizzato e viene identificata una risoluzione
- La risoluzione viene implementata
- La risoluzione viene verificata e la persona che ha segnalato l'incidente riceve una notifica

Questo modello di gestione reattiva dell'IT:

- Obbliga il team IT a basarsi su un risultato negativo prima che un utente intervenga e si rivolga al team per trovare una soluzione
- Incide negativamente sulla produttività e la soddisfazione degli utenti finali
- Aumenta i costi ed è causa di ritardi nei progetti di importanza strategica

**Il passaggio a un modello proattivo richiede tempo e una serie di strumenti adatti, ma può avere un impatto nettamente positivo.**

**ninjaOne**

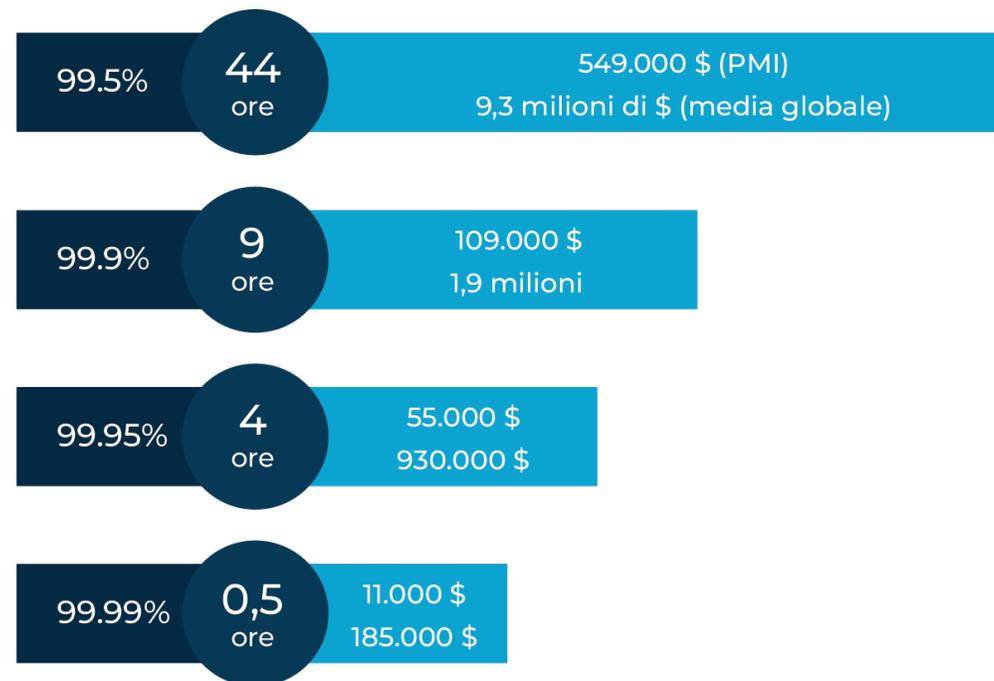
# Il costo della reattività

Chi nota davvero la differenza se il tuo team non è proattivo? Sicuramente i tuoi responsabili aziendali.

Il grafico a destra illustra in dettaglio il costo del tempo di inattività del server per le PMI (in azzurro) e per le organizzazioni più grandi (in blu scuro). Si tratta del costo medio di un singolo server che diventa inattivo in base alle percentuali del tempo di funzionamento. Anche quando quest'ultimo è del 99,95%, il costo medio annuale delle interruzioni del server è pari a 55.000 \$. Cosa succede se prendiamo questa cifra e la applichiamo a tutti i server gestiti?

- Un processo di gestione reattiva dell'IT comporta ulteriori costi sotto forma di:
- Perdite di produttività dei dipendenti dovute al tempo dedicato a risolvere i problemi relativi all'IT
- Opportunità perse dovute a progetti IT in ritardo o abbandonati a causa della mancanza di larghezza di banda IT
- Sanzioni o pagamenti di ransomware a causa degli scarsi livelli di sicurezza
- Costi diretti per la manodopera IT più elevati dovuti all'aumento del personale IT

**In conclusione: la gestione reattiva dell'IT può comportare costi altissimi per la propria azienda.**



# I vantaggi della proattività

ninjaOne

## Perché il tuo compito non è solo risolvere i problemi.

1. Un approccio proattivo alla gestione IT mira a:
  - Evitare potenziali problemi attraverso la manutenzione
  - Risolvere i problemi riscontrati prima che abbiano ripercussioni sugli utenti o sull'azienda
2. Il monitoraggio proattivo consente ai team IT di identificare i principali indicatori di errore su una rete, un server o un endpoint (ad es. il monitoraggio di un errore RAID predittivo permette di eseguire in modo proattivo il failover su un server secondario e risolvere il problema).
3. Una manutenzione proattiva può aumentare la durata delle risorse IT e migliorare l'affidabilità e la stabilità dell'infrastruttura.
4. Un approccio proattivo risolve più rapidamente i problemi prima che abbiano ripercussioni sugli utenti finali, pertanto può incidere significativamente sulle metriche chiave utilizzate per valutare il tuo team.

### Helpdesk

- Meno ticket
- Meno ticket generati dagli utenti
- Tempi di risposta ai ticket più rapidi
- Tempi di risoluzione dei ticket più rapidi

### Utenti

- Meno tempo dedicato alla risoluzione di problemi relativi all'IT
- Maggiore soddisfazione
- Maggiore produttività
- Maggiore fiducia nei processi IT

### Infrastruttura

- Maggior tempo di funzionamento della rete
- Maggiore affidabilità del server
- Miglioramento della sicurezza

# Monitora qualsiasi cosa

monitorare

*Se non sei in grado di ~~misurare~~, non puoi  
nemmeno gestire.*

Peter Drucker

# Monitora qualsiasi cosa

ninjaOne

## Perché il tuo compito non è solo risolvere I problemi.

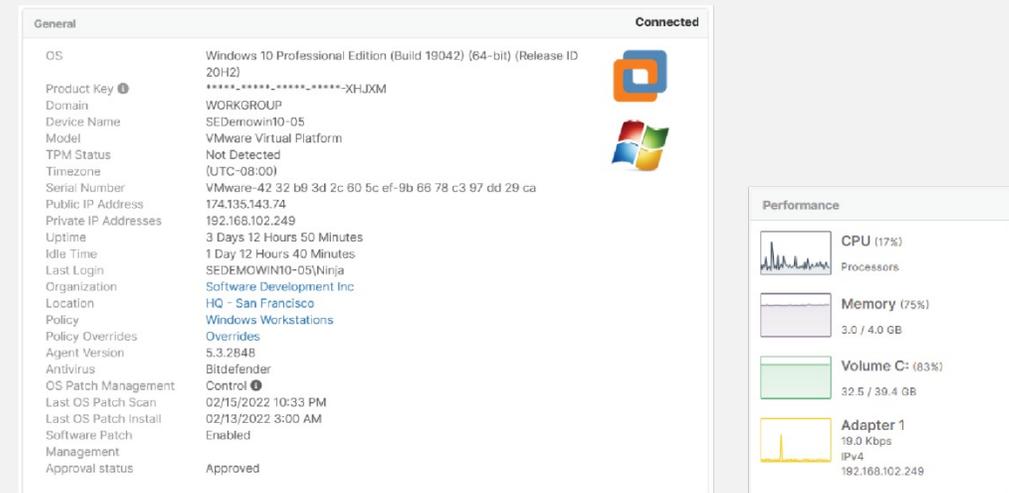
Senza informazioni in tempo reale sulle risorse IT gestite, essere proattivi risulta estremamente difficile e dispendioso in termini di tempo. Per diventare proattivi, occorre che i team IT implementino una soluzione centralizzata di avviso e monitoraggio dei dispositivi da remoto nell'intero portfolio IT in grado di offrire una visibilità completa sulle prestazioni e sull'integrità degli endpoint.

### Monitoraggio da remoto

- Offre ai team IT un inventario efficace di tutte le risorse IT gestite, capace di aggiornarsi automaticamente, per aiutarti a prendere decisioni e risolvere i problemi più rapidamente
- Consente ai team IT di tenere sotto controllo l'integrità e le prestazioni di server, reti ed endpoint degli utenti finali
- Velocizza l'identificazione degli incidenti
- Offre ai tecnici il contesto necessario per valutare e risolvere gli incidenti
- Fornisce un meccanismo per l'identificazione mirata dello stato o dell'evento degli endpoint per avviare flussi di lavoro proattivi

## Esempi di monitoraggio

- Inventario hardware, tra cui processori, memoria, volumi su disco e molto altro ancora
- Inventario software
- Indicatori di integrità e prestazioni come l'utilizzo della CPU, lo spazio su unità e molto altro ancora
- Stato del dispositivo
- Utilizzo della rete
- Processo chiave e stato del servizio
- Integrità dell'unità
- E molto altro ancora



# Utilizza le notifiche in modo efficace



Il monitoraggio da remoto ti fornisce i dati, ma sono le notifiche e gli avvisi a garantirti la proattività. Il monitoraggio dei dati di telemetria degli endpoint in tempo reale e la creazione di trigger con condizioni basate su soglie ti permettono di creare automaticamente notifiche, avvisi e ticket basati sul comportamento degli endpoint.

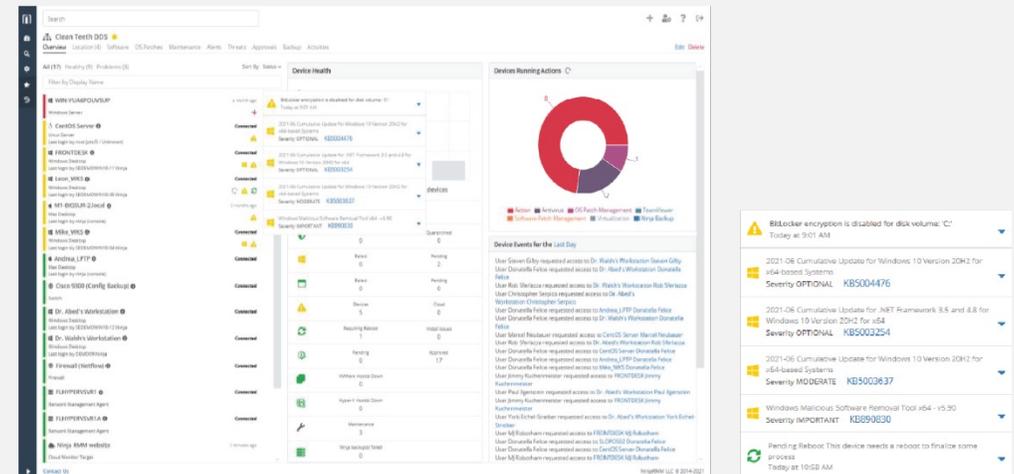
## Vantaggi delle notifiche per i tecnici

- Nei casi in cui è possibile identificare e monitorare i segnali di un errore predittivo (ad es. stato SMART o errori RAID), i tecnici possono eseguire una manutenzione proattiva ed evitare l'errore
- Anche i segnali di un futuro deterioramento (disco quasi pieno, utilizzo costantemente elevato della CPU, larghezza di banda della rete limitata) possono attivare le notifiche e aiutare i team IT ad affrontare i potenziali problemi in futuro
- Una volta individuato l'errore, i team IT sono i primi a saperlo, così da poter risolvere il problema prima che si ripercuota sugli utenti finali
- Le notifiche e gli avvisi sono ricchi di contesto, aspetto che facilita e accelera l'identificazione e la risoluzione degli incidenti

**Il monitoraggio da remoto con avvisi proattivi può garantire subito una maggiore proattività del proprio team.**

## Esempi di attivazione delle notifiche

- Server offline
- Patch mancanti o non riuscite
- Numerosi tentativi consecutivi di autenticazione non riusciti
- Stato critico del processo del server (DNS, DHCP, Exchange, SQL ecc.)
- Utilizzo inaspettatamente elevato della rete
- Installazione non autorizzata del software
- Dischi pieni
- Deterioramento delle batterie
- E molto altro ancora



# Automatizza praticamente qualsiasi cosa

*L'automazione ci renderà ricchi.*

Elon Musk

# Automatizza qualsiasi cosa

ninjaOne

## Problema

- Le operazioni IT e le attività di supporto sono spesso impegnative e responsabili di un numero elevato di dipendenti full-time nel personale
- Queste mansioni sono fondamentali per la continuità aziendale, pertanto non possono essere disattese
- Ciò riduce le risorse disponibili, generando un elevato costo opportunità per l'azienda, quindi progetti IT in ritardo o abbandonati

## Soluzione

- Automatizza le attività ripetitive e ad elevato impegno di risorse come
  - Le attività di manutenzione di endpoint e server
  - La configurazione o la redistribuzione di un nuovo endpoint
  - Le installazioni dei software
  - La gestione delle patch
  - Le attività altamente standardizzate e costituite da 1-2 passaggi
- Sviluppa una libreria di script di risoluzione degli incidenti che può essere distribuita con un semplice clic
  - Ridurre significativamente il carico di lavoro dei tuoi tecnici
  - Affidare un maggior numero di risoluzioni ai tecnici di primo e secondo livello

**Il monitoraggio da remoto con avvisi proattivi può garantire subito una maggiore proattività del proprio team.**

## Come identificare gli obiettivi di automazione

1. Individua una quantità elevata di ticket, in particolare quelli con le risoluzioni standard
2. Osserva i processi altamente standardizzati (o standardizzabili) già in esecuzione
3. Cerca di ridurre i processi standardizzati e dispendiosi in termini di tempo e suddividi il processo in blocchi automatizzabili
4. Infine, cerca le attività o i ticket ripetitivi rimanenti e inizia ad automatizzarli

The screenshot displays the NinjaOne configuration interface for a 'Gold Tier' template. It shows a list of conditions to monitor, each with a 'Reset' interval. A 'Condition' dialog box is open, allowing configuration of a specific condition: 'Windows Service [Spooler] is Down'. The dialog includes fields for 'Display Name' (Server Print Spooler Down), 'Auto-reset' (reset after 4 hours), 'Notification' (Send notifications), 'Notify on Reset' (unchecked), 'Severity' (Moderate), and 'Priority' (Medium). 'Add' and 'Cancel' buttons are at the bottom right of the dialog.

# Esempi di automazione

Ecco alcuni esempi comuni e concreti sulla modalità di utilizzo dell'automazione che i partner hanno condiviso con noi:

- Identificazione di un servizio interrotto e l'automazione del riavvio del servizio (ad es. OneDrive, TeamViewer, Active Directory, spooler di stampa)
- Impostazione delle configurazioni dei dispositivi, distribuzione del software, collegamento al dominio e personalizzazione dell'area di lavoro per il dispositivo di un nuovo dipendente
- Impostazione delle pianificazioni di analisi, approvazione e distribuzione delle patch per ridurre al minimo la vulnerabilità e l'impatto sull'utente finale
- Attivazione di un riavvio automatico ogni volta che il computer portatile di un dipendente non veniva riavviato da 30 giorni
- Automazione della distribuzione delle attività settimanali e mensili di manutenzione e pulizia su server e workstation

# Flusso di lavoro manuale e reattivo vs automazione



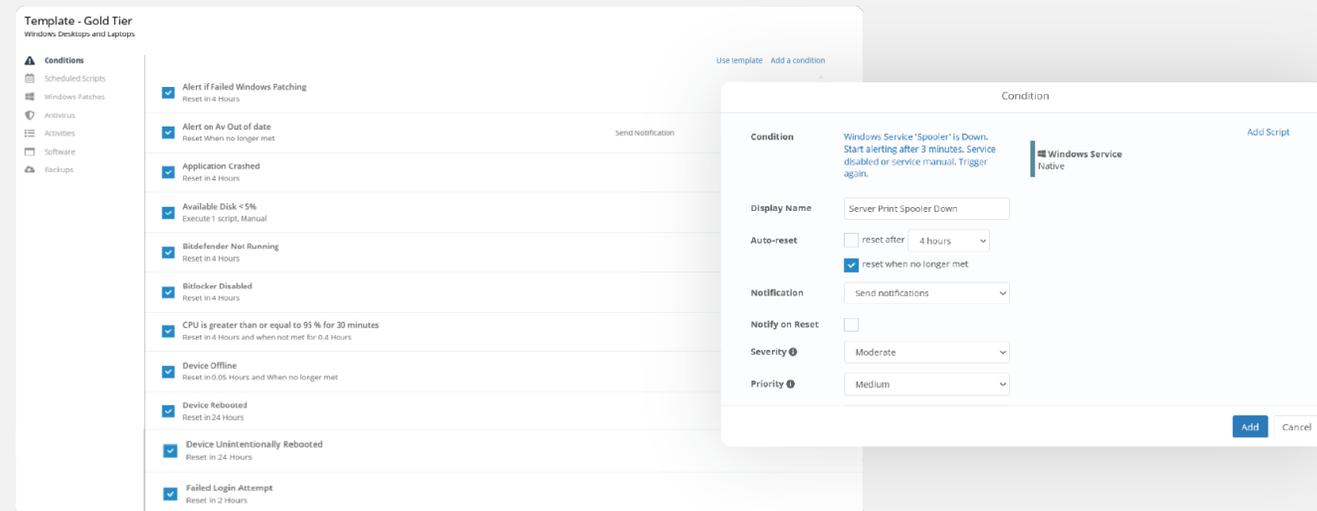
## Senza l'automazione

Lo spooler del server della stampante diventa inattivo:

1. Un dipendente sta riscontrando problemi con la stampa e invia il ticket "Non riesco a stampare"
2. Il tecnico riceve il ticket e avvia l'analisi sull'endpoint
3. Un altro dipendente riscontra lo stesso problema e invia un ticket. Il problema viene verificato
4. Il tecnico si concentra sul server di stampa e lo analizza. Identifica che lo spooler di stampa è inattivo e lo riavvia
5. I dipendenti ricevono una notifica e possono iniziare a stampare

## Con l'automazione

1. Lo spooler del server della stampante diventa inattivo:
2. Ninja attiva un avviso dopo aver rilevato l'inattività del servizio
3. Ninja distribuisce automaticamente uno script per riavviare lo spooler del server di stampa
4. I dipendenti non possono stampare solo per pochi minuti al massimo e non viene aperto nessun ticket

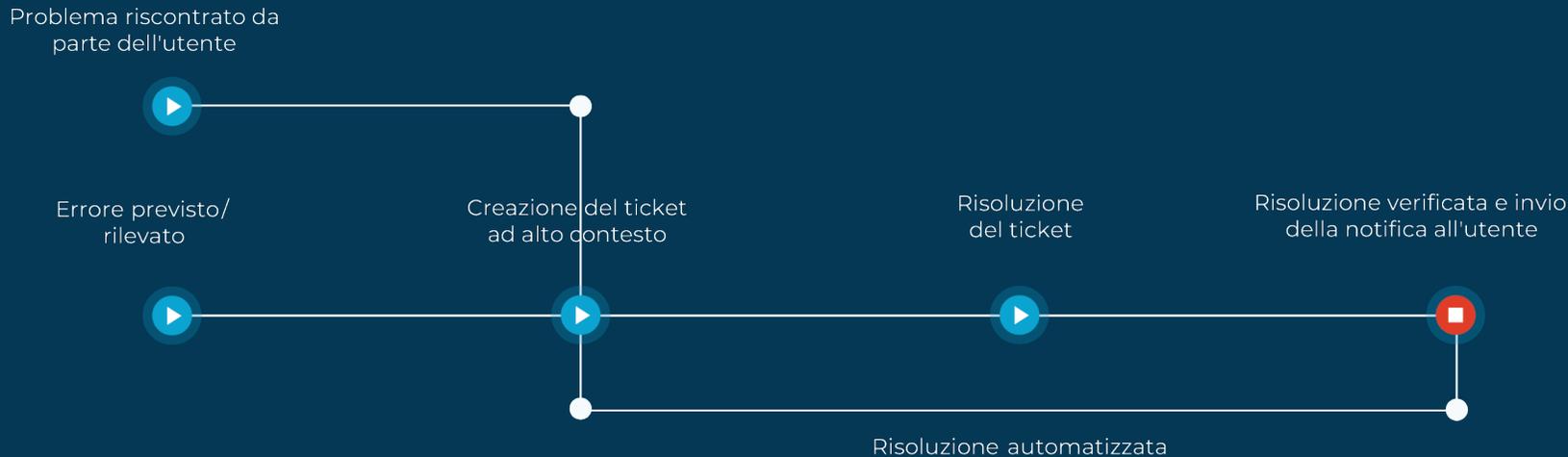


# Flussi di lavoro di risoluzione

## Problema riscontrato da parte dell'utente



## Con monitoraggio e automazione



# Gestione unificata dell'IT

ninjaOne

## Gestione degli endpoint

Monitora e gestisci le risorse IT su larga scala, ovunque.

## Patch management

Automatizza gli aggiornamenti del tuo sistema operativo e delle app di terze parti per migliorare l'uniformità e risparmiare molte ore al mese.

## Automatizzazione IT

Automatizza il processo di gestione degli endpoint su larga scala.

## Monitoraggio e avvisi

Acquisisci una visibilità a 360° del tuo reparto IT e ricevi le notifiche sullo stato dei tuoi device.



## Accesso remoto

Prendi il controllo dei dispositivi presidiati o non presidiati in modo sicuro. Hai a disposizione molteplici opzioni di controllo remoto.

## Protezione degli endpoint

Riduci le possibilità di attacco, ferma le minacce e rispondi velocemente agli imprevisti.

## Backup

Proteggi i dati più delicati del tuo business con cloud-first backup per Windows e Mac.

## Service Desk

Accetta, assegna, documenta e gestisci i ticket e il flusso di lavoro dell'help desk.



SECURITY SUMMIT



# Newsletter NinjaOne

ninjaOne



Guide e report gratuiti per aiutarti a crescere



# Domande?

Per iniziare una prova gratuita segui il link:  
[ninjaone.com/it/prova-gratuita/](https://ninjaone.com/it/prova-gratuita/)

**Enrico Maccarone**

Product Expert & Sales Team Lead

[enrico.maccarone@ninjaone.com](mailto:enrico.maccarone@ninjaone.com)

+49 3080098997