

CINQUE MODI USATI DA MSP  
FANTASTICI PER AUTOMATIZZARE  
LA PROPRIA ATTIVITÀ

LEGGI L'EBOOK



A background image showing several people in a meeting. They are wearing blue shirts and are gathered around a table, looking at documents and pointing at them. The image is slightly blurred, focusing on the hands and the documents.

# Introduzione

## AUTOMATIZZARE PER LA CRESCITA E LA REDDITIVITÀ

Quando parliamo con provider di servizi gestiti, sia grandi che piccoli, nuovi o esperti, spesso si presenta una domanda sull'automazione. Tutti gli MSP desiderano gestire in modo efficiente le proprie aziende e **l'automazione libera tempo altrimenti impiegato per attività ripetitive**, permettendo loro di concentrarsi sulla crescita delle loro aziende.

Per alcuni l'obiettivo è il miglioramento dei profitti. L'aumento dei profitti per cliente libera capitali che possono essere investiti in altre aree dell'attività. L'ottimizzazione delle attività manuali libera tecnici che possono lavorare su attività più redditizie, continuando ad essere pagati per il lavoro di manutenzione automatizzato. Nella direzione opposta, vi sono MSP che stanno crescendo rapidamente e che necessitano di una soluzione per ottimizzare il modo con il quale avviano i clienti. L'eliminazione di attività manuali durante il processo di avvio consente a questi MSP di avviare più clienti e **di offrire loro un'esperienza migliore**.

Le precise necessità di ciascun provider si modificheranno, ma abbiamo individuato 5 cose che gli MSP di maggior successo stanno facendo per automatizzare l'attività. Continuate a leggere per vedere in che modo la vostra attività possa automatizzare la crescita e la redditività.

## AUTOMATIZZARE IL MAGGIOR NUMERO POSSIBILE DI ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE DI ROUTINE

La manutenzione può richiedere ai tecnici una notevole quantità di tempo. Tutti gli MSP dovrebbero concentrarsi sul **modo nel quale automatizzare il maggior numero possibile di attività di manutenzione quotidiane**.

Come regola generale, se si svolge un'attività ripetitiva, con un insieme di passaggi simili su una base ricorrente, allora si tratta di qualcosa da automatizzare.

**Automatizzare le attività di base:** una delle prime e delle più semplici cose da automatizzare è la manutenzione preventiva come la pulizia del desktop (file temporanei, scaricamento DNS e così via). Sono attività semplici, che ancora oggi molti MSP eseguono manualmente e su cui si concentrano i loro tecnici, anziché occuparsi di importanti chiamate di servizio o progetti di maggior valore.

**Automatizzare le specifiche:** alcuni dei vostri clienti avranno necessità specifiche. Se il cliente dispone di numerosi database SQL, potete automatizzare la manutenzione e la pulizia della tabella del database per mantenere ottime prestazioni di funzionamento per i loro server. È possibile automatizzare centinaia di elementi ed è importante fornire al cliente il maggior valore possibile. Fornendo servizi ad elevato valore, stabilirete una relazione profonda con questi clienti e sarà difficile che un altro MSP possa fare breccia e offrire un servizio migliore.

*“L’interfaccia drag and drop dell’ Automation Manager semplifica la creazione di script al punto tale che è necessario sapere poco altro oltre al risultato desiderato”.*

*- Mike Doerfler, Network Technology Supervisor di Nex-Tech, Inc.*

Se un'attività è **ripetitiva**, la automatizzano



## Automatizzano le correzioni per problemi comuni



### UTILIZZARE L'AUTOMAZIONE PER RISOLVERE I PICCOLI PROBLEMI

I contratti di servizio (SLA) sono una parte importante della relazione tra clienti e MSP. I clienti necessitano di un'infrastruttura sempre disponibile e **il vostro obiettivo è la riduzione del tempo di inattività**. Il fatto è che molti problemi richiedono semplicemente un riavvio del software o dell'hardware, attività semplici che distolgono i tecnici dai problemi più urgenti che richiedono la loro esperienza.

**Utilizzate la riparazione automatica di RMM:** il vostro software RMM dovrebbe fornire funzionalità di riparazione automatica. Se un dispositivo o un servizio passa ad uno stato di avviso o di errore, il sistema dovrebbe lanciare automaticamente un criterio di automazione per correggere la situazione. Criteri di automazione comuni comprendono il riavvio di servizi fondamentali, scaricamento DNS e, in alcuni casi, il riavvio di workstation o server.

**Superate i vostri SLA:** quando automatizzate le correzioni, fornite una risposta quasi istantanea al problema del cliente. Queste soluzioni rapide costruiranno una buona relazione con il cliente. Nessun cliente desidera tempi di inattività e se i vostri servizi gestiti risolvono i problemi persino prima che possano accorgersi di averne, potrete mostrare ai clienti quanti problemi avete risolto e le ore o i giorni di inattività che i vostri servizi hanno permesso loro di evitare.

*"Il 45% dei ticket è gestito dall'automazione"*

- Lan Dynamix

## RENDERE SEMPLICE E VELOCE L'INTEGRAZIONE DEI CLIENTI

L'automazione riguarda tanto le best practice quanto la tecnologia. Una volta individuate la manutenzione e le correzioni che desiderate automatizzare, **dovrete definire le best practice per la vostra attività**. Dovrete creare pacchetti di servizi in modo tale che, quando li presenterete al cliente, sarete sicuri dei programmi di manutenzione e dei tempi di risposta. Così come i margini che otterrete per tali servizi.

**Implementate probe automaticamente:** per ottimizzare l'avvio di nuovi clienti, vi occorre un sistema in grado di individuare dispositivi e implementare probe automaticamente. Ciò riduce notevolmente il tempo necessario ad aggiungere dispositivi al vostro software di gestione.

**Programmate l'automazione della manutenzione:** una volta impostato il monitoraggio, dovrete programmare tutti i criteri di automazione affinché si occupino della manutenzione di routine. In questo modo, durante le prime fasi dell'integrazione di un cliente impiegherete meno tempo in manutenzione e sarete disponibili per eventuali problemi di supporto.

**Correggete la pianificazione:** automatizzando le correzioni farete una buona impressione sui clienti grazie alla velocità con cui rispettate i vostri SLA per molti problemi comuni, guadagnando punti col cliente nei primi, cruciali, giorni.



# Ottimizzano l'onboarding del cliente



## Hanno successo con i loro clienti

### ACCERTARSI CHE I CLIENTI SI ACCORGANO DEL LAVORO SVOLTO

I clienti spendono il proprio denaro presso di voi e fornire loro aggiornamenti significativi circa il lavoro che state svolgendo è molto utile per ottenere la loro fedeltà. Come sostiene il detto, “lontano dagli occhi, lontano dal cuore”. I rapporti di stato sono un modo eccellente per offrire aggiornamenti settimanali sulla manutenzione e altri problemi che state risolvendo e fare un'analisi trimestrale con i clienti per ottenere uno spaccato più approfondito **ricorda loro il valore dei vostri servizi**. Il vostro sistema RMM dovrebbe fornire rapporti grafici per i clienti e permettervi di programmarne la consegna. Per i clienti, i rapporti grafici hanno un **impatto più significativo** di qualsiasi riepilogo scritto.

- **I rapporti esecutivi** forniscono uno stato generale della rete, compreso un confronto con le prestazioni della settimana precedente.
- **I rapporti di sicurezza** mostrano ai clienti in che modo vengono protetti e quanti problemi state prevenendo.
- **I rapporti di backup** garantiscono ai clienti che i loro dati sono protetti in caso di eventuali guasti.
- **I rapporti di patch** dimostrano che state mantenendo perfettamente aggiornati i sistemi dei clienti.
- **I rapporti helpdesk** aiutano i clienti a motivare i costi che sostengono per i loro servizi.

*“La nostra capacità di fornire rapporti in modo proattivo sugli aspetti dell'ambiente del cliente che sono critici per l'azienda è uno strumento di supporto e di vendita potente”.*

*- Pat Moore, Network Operations Manager, CalTech*

## RICORDARE DI MONITORARE IL LAVORO DI AUTOMAZIONE SOTTO FORMA DI ORE FATTURABILI

Solo perché è il sistema a svolgere il lavoro non significa che non dobbiate essere pagati. Tutti gli MSP possono scegliere di eseguire manualmente le attività o investire negli strumenti per automatizzare la propria azienda. Attraverso la manutenzione automatica e le attività di correzione state **migliorando i vostri tempi di risposta e fornendo ai clienti un servizio migliore.**

**Ticketing automatizzato:** i vostri criteri di automazione dovrebbero essere in grado di aggiornare il sistema di ticketing in modo tale che una volta completati inizia la registrazione del tempo. Potete assegnare 15 minuti per piccole attività e più tempo per attività più grandi. Prima che possiate accorgervene, il sistema inizierà ad eseguire i criteri in ogni direzione e produrrà una fattura espressa in ore fatturabili.

**Sfruttare “sconti” per incrementare la soddisfazione del cliente:** una strategia comune per costruire una buona relazione con i clienti è scontare parte delle “ore di automazione” registrate dal sistema. I vostri costi associati a queste ore sono pressoché nulli e offrire ai clienti una piccola percentuale di sconto è un modo semplice ed efficace per rafforzare le vostre relazioni.

*“Gli script di automazione risparmiano tempo oltre a consentire di fatturare a tariffa normale”*

*- Accel Computer Service*

# Vengono pagati per il lavoro automatizzato

# Informazioni su SolarWinds MSP



0522.1607018  
commerciale@n4b.it  
Via Sant'Ambrogio 4/2  
42122 Reggio Emilia (RE) Italy



SolarWinds MSP offre ai provider di servizi IT tutte le tecnologie più all'avanguardia per raggiungere il successo, grazie a soluzioni che includono sicurezza su più livelli, intelligence collettiva e automazione intelligente, sia on-premise sia su cloud, e supportate da dati estremamente fruibili che consentono ai provider di servizi IT di lavorare in modo più semplice e veloce. SolarWinds MSP consente ai nostri clienti di concentrarsi su ciò che conta di più: rispettare gli SLA e offrire servizi in modo efficace ed efficiente. Per ulteriori informazioni, visitate il sito [solarwindsmsp.com](http://solarwindsmsp.com).

[solarwindsmsp.com](http://solarwindsmsp.com)

© 2017 SolarWinds MSP UK Ltd. Tutti i diritti riservati.