



GUIDA HOW-TO

4 consigli sui servizi gestiti

SERVIZI GESTITI

Dall'imprevedibilità o dall'aumento dei costi di manutenzione e aggiornamento dei sistemi all'aumento dei rischi associati all'introduzione di nuovi hardware e software, le sfide IT possono mettere a dura prova le risorse aziendali. Per questo, molte aziende valutano la possibilità di collaborare con un provider di servizi gestiti (Managed Services Provider, o MSP) per consentire al personale di dedicarsi a ciò che sa fare meglio: gestire la propria azienda, affidando la gestione quotidiana dei reparti IT agli esperti. Sebbene in questo panorama competitivo siano presenti diversi MSP qualificati, è essenziale che le aziende mettano in atto le opportune strategie per la ricerca dell'MSP ideale, in grado non solo di soddisfare le esigenze tecnologiche, ma anche di fornire servizi pensati per lo sviluppo aziendale.

Ecco quattro consigli per scegliere un Managed Services Provider.

1. Comprendere le esigenze dell'azienda

Prima di contattare un fornitore o definire un budget, assicurati che tutte le parti comprendano appieno le esigenze che i servizi gestiti dovranno soddisfare. Spesso le esigenze identificate provengono esternamente al reparto IT (ad es., dal personale operativo). Pertanto, è fondamentale che l'MSP si allinei direttamente con il rispettivo reparto dell'azienda che richiederà i servizi. Ad esempio, se vengono richiesti servizi gestiti per l'elaborazione delle buste paga, coinvolgi il reparto che se ne occupa per capire a fondo e documentare le esigenze specifiche. Collabora con il reparto IT per definire il livello di supporto che è in grado di gestire internamente rispetto a quanti e quali tipi di servizi fornirà un provider esterno. Identifica i requisiti di interoperabilità. Probabilmente la maggior parte delle aziende dispone di diversi sistemi chiave con cui un sistema ERP (Enterprise Resource Planning) deve interagire. Assicurati che vi sia una chiara comprensione di queste interazioni e del ruolo che un fornitore svolgerà nel mantenerle. Documentali in modo chiaro per tutti i requisiti che possono essere raccolti ed esamina questa documentazione con le principali parti interessate per verificarne l'accuratezza. Questi appunti si riveleranno preziosi, poiché saranno i punti di contatto designati per collaborare con il nuovo fornitore di servizi gestiti.

2. Coinvolgere fin dall'inizio i dirigenti senior e i responsabili decisionali

Il miglior sostegno da parte dei dirigenti senior si ottiene coinvolgendoli nelle prime fasi del processo di scoperta, in modo che abbiano una comprensione chiara e completa di tutte le esigenze e dei costi associati.

Comincia identificando i problemi che i servizi gestiti risolvono per l'azienda. L'obiettivo potrebbe essere uno solo o una combinazione dei seguenti aspetti:

- Alleggerire il carico di lavoro dello staff IT
- Acquisire una maggiore expertise sui prodotti o ampliare un set di competenze, oltre a ciò che il personale interno può offrire
- Ridurre i costi del personale

Preparati ad articolare questi vantaggi e a coglierne i benefici finanziari, in modo da quantificare chiaramente il ritorno sull'investimento in servizi gestiti.

3. Scegliere il fornitore giusto e capire cosa offre

Indipendentemente dall'approccio di selezione, accertatevi che il vostro MSP abbia almeno questi due requisiti chiave. **Un fornitore deve possedere una vasta esperienza nelle aree critiche per la tua azienda.** Ad esempio, se la maggiore esigenza della tua azienda è il supporto front-end, assicurati che il fornitore abbia esperti funzionali sempre disponibili con competenze adeguate a gestire tali esigenze.

Uno dei vantaggi dei servizi gestiti è la riduzione dei rischi associati al turnover interno dei dipendenti, ma ciò vale solo se il fornitore offre un'ampia gamma di competenze. Valuta la possibilità di confrontarti con vari consulenti del potenziale fornitore, ponendo domande difficili per vedere come rispondono.

Cerca un fornitore che ascolti le vostre esigenze e che crei una proposta su misura per la tua azienda. Accertati di conoscere a fondo l'intera suite di servizi forniti dall'MSP in modo da poter decidere al meglio quali siano le opzioni più adatte alle vostre esigenze aziendali. Un provider che fornisce un contratto standard pre-compilato, indicando ciò che coprirà e non coprirà, potrebbe non essere flessibile in quei casi in cui occorre un supporto particolare che esula dall'offerta standard. Rimarca la vostra richiesta di servizi personalizzati e su misura, che possano essere ampliati o ridotti nel tempo a seconda delle esigenze.

4. Dare priorità alle esigenze e pianificare in base a un budget

I servizi gestiti possono spaziare da pacchetti completi a offerte mirate e specifiche. I prezzi variano notevolmente in base al livello di servizi scelto da un'azienda. Sebbene un fornitore serio assicurerà che ogni gamma di questi servizi si ripagherà da sola, potrebbe essere necessario dare priorità alle esigenze e selezionare i servizi più importanti per la tua azienda.

Comincia dall'analisi delle capacità del personale IT interno. Se il sistema si trova in un ambiente on-premise, il personale è in grado di installare e distribuire le patch? Ha le competenze necessarie per gestire la sicurezza o creare e mantenere flussi di lavoro non standard? Considera anche il livello di esperienza dei vostri utenti e dell'help desk interno. Persone molto inesperte o che non hanno tempo da dedicare all'apprendimento del sistema richiederanno un maggiore livello di supporto funzionale.

In conclusione, le risorse di qualsiasi azienda hanno dei limiti. Anche le tue. Comprendi quali sono le esigenze più importanti che l'MSP deve soddisfare e verifica che tali dettagli siano tutti inclusi nel contratto per la fornitura di servizi.

PER SAPERNE DI PIÙ 

Seguici:     



Infor sviluppa business software nel cloud per settori specifici. Con 17.000 dipendenti e oltre 67.000 clienti in più di 170 paesi, il software Infor è progettato per il progresso. Per saperne di più visita infor.com.

Copyright© 2021 Infor. Tutti i termini e i simboli grafici utilizzati nel presente documento costituiscono marchi commerciali e/o marchi registrati di Infor e delle relative consociate o affiliate. Tutti gli altri marchi qui riportati sono di proprietà dei relativi proprietari. www.infor.com

Infor in Italia, Via Torri Bianche 24, 20871 Vimercate MB, www.infor.com/it-it

INF-2453260-it-IT-0321-1