White Paper

Il dipartimento IT che non sapevi di avere

I MANAGED SERVICE PROVIDER: IL DIPARTIMENTO IT CHE NON SAPEVI DI AVERE 2

UN MONDO NUOVO VA AFFRONTATO CON UN APPROCCIO NUOVO 3

I NUOVI SCENARI TI METTONO IN DIFFICOLTÀ? 6

I VANTAGGI DI LAVORARE CON UN MSP 10

I MANAGED SERVICE PROVIDER: IL DIPARTIMENTO IT CHE NON SAPEVI DI AVERE

Non è passato molto da quando i PC hanno fatto le loro prime timide apparizioni all'interno delle PMI fino all'attuale situazione che **vede l'informatica pervadere ogni angolo delle aziende**.

L'IT costituisce oggi non solo il tessuto nervoso delle attività economiche, ma anche il loro apparato scheletrico e muscolare – per non parlare dell'intelligenza che caratterizza sempre più l'ambiente digitale. E questo vale per realtà di ogni area e dimensione, dall'artigiano allo studio professionale, dalla piccola industria fino al fornitore di servizi e alla struttura commerciale.

Curioso quindi che a questa rapida evoluzione dell'informatica non abbia fatto eco un altrettanto veloce aggiornamento delle soluzioni e dei metodi con cui viene garantito il regolare funzionamento dell'IT aziendale, salvo che nelle organizzazioni più grandi o più lungimiranti.

A volte, infatti, sembra quasi che nelle nostre **PMI si diano per scontate alcune situazioni di disservizio che in realtà non avrebbero più motivo di esistere**. Qualche esempio dall'esperienza quotidiana nella quale sicuramente ti ritroverai anche tu:

- **la rete che diviene inaccessibile** o rallenta fortemente nel momento in cui devi raggiungere un sito Web o effettuare una videoconferenza;
- **il mail server che blocca la posta** in uscita proprio quando devi inviare un documento urgente a un cliente;
- una **stampa che si interrompe** a causa dell'esaurimento dell'inchiostro;
- l'improvviso e inspiegabile rallentamento del tuo PC fino a farlo diventare inutilizzabile;
- un file recuperato da un backup che si rivela rovinato o illeggibile

...e potremmo andare avanti per pagine e pagine.

Certo, naturalmente c'è sempre la soluzione alla quale si è ricorsi per decenni: **tentare (spesso inutilmente) di risolvere la questione da sé**, col rischio di ingarbugliare ulteriormente le cose, **perdendo ulteriore tempo** fino a quando ci si decide a richiedere finalmente l'intervento di un tecnico per poi attendere pazientemente che questi possa dedicarsi al problema.

Un approccio del genere si trascina dietro diverse **conseguenze negative**:

- i **tempi di attesa**, che possono essere particolarmente lunghi specie se è necessaria una trasferta fisica;
- **l'incertezza dei costi e dei tempi di ripristino** dell'operatività;
- la **mancanza di una definizione chiara e condivisa circa ruoli e responsabilità** (fonte, questa, di frequenti incomprensioni tra cliente e fornitore).

In genere le aziende puntano a risolvere questo aspetto aprendo una posizione di IT manager o help desk al proprio interno non appena le dimensioni dell'attività lo consentono. Eppure anche questa è una soluzione inefficace che non garantisce che, nel momento del bisogno, il tecnico interno non sia già impegnato su altri

fronti o indisponibile per qualsiasi motivo (anche perché, come l'esperienza insegna, i guai non arrivano mai soli).

Oltretutto le aziende stanno iniziando a rendersi conto che **la nuova realtà degli ambienti di lavoro** - contraddistinti da un utilizzo sempre più diffuso di dispositivi personali da parte dei dipendenti e dal ricorso a modalità di smart working o telelavoro che rendono meno definito, quasi evanescente, il perimetro operativo dell'IT - introduce difficoltà logistiche di non poco conto per chi deve assicurare il costante e perfetto funzionamento dell'infrastruttura tecnologica. **Lo smart working costituisce un moltiplicatore di complessità IT che minaccia di tradursi in una pericolosa carenza di supporto tecnico** tale da lasciare i dipendenti a dover affrontare ogni minimo intoppo da soli.

Oltre alle evidenti problematiche pratiche, esiste anche la difficoltà di prevedere con precisione i costi effettivi legati all'IT e alla relativa assistenza. Ciò lascia ogni anno un **punto interrogativo in fase di definizione dei budget**: meglio restare larghi, sottraendo magari risorse che sarebbero più utili ad altre funzioni aziendali, o lanciarsi in delicati esercizi di calcolo col bilancino col rischio di trovarsi a metà anno senza più spazi di manovra a fronte di esigenze (o anche opportunità!) impreviste?

Peggio ancora, a volte si finisce col privilegiare le soluzioni più economiche per poi scoprire sulla propria pelle che pagare poco significa naturalmente ricevere poco. Per un'area che riveste un ruolo così importante per il buon funzionamento del business si tratta di una situazione davvero paradossale.

A ben guardare tutto questo nasce da un singolo equivoco di partenza: voler mantenere il tradizionale approccio reattivo alla gestione del parco IT, quello per cui "**se non è guasto non aggiustarlo**". Un **modo ormai obsoleto di guardare alla manutenzione dell'ambiente informatico**, divenuto troppo complesso e strategico per poter continuare a essere trattato con le stesse metodologie risalenti agli anni Novanta se non prima ancora.

La strada giusta da seguire oggi infatti è un'altra, e si basa su una gestione:

- costante,
- preventiva,
- automatizzata,

capace di analizzare e ottimizzare senza sosta l'intera infrastruttura evidenziando man mano gli elementi che richiedono attenzione da parte dei tecnici prima che possano insorgere problemi percepibili a livello operativo.

L'obiettivo è in fondo molto semplice, essendo ispirato alle normali utility (la luce, l'acqua potabile, la stessa telefonia) di cui diamo per scontata la disponibilità senza preoccuparci troppo di tutto quello che tecnicamente vi sta dietro. Una soluzione maturata gradualmente nel corso degli ultimi anni grazie all'evoluzione dell'informatica stessa e che ormai è alla portata di tutti. **La figura che possiede le competenze e gli strumenti che occorrono per trasformare l'IT in un servizio trasparente e sempre presente si chiama Managed Service Provider, o MSP in breve**.

UN MONDO NUOVO VA AFFRONTATO CON UN APPROCCIO NUOVO

Iniziamo da un dispositivo al quale molte aziende assegnano erroneamente un ruolo secondario sul palcoscenico della produttività: la stampante. Quante volte capita che un lavoro di stampa non si avvii perché

Il modello operativo degli MSP prevede la **presa in carico della gestione complessiva di un'infrastruttura informatica** da remoto sulla base di caratteristiche chiare e definite.

Grazie ad appositi tool ad alto grado di automazione e intelligenza analitica, **gli MSP tengono costantemente sotto controllo lo stato di salute degli ambienti** di cui sono responsabili. Potendo avere sempre sott'occhio un quadro d'insieme completo, possono intervenire sulle criticità non appena emergono.

Gli MSP si propongono come punto di riferimento univoco per la manutenzione IT, e questo li porta anche a **gestire direttamente i fornitori esterni così da sollevare i clienti da questa incombenza** per evitare la frammentazione e il rimpallo delle responsabilità in caso di guasti o problemi.

Per il cliente questo si traduce anche in una **semplificazione** amministrativa e tecnica, quando non addirittura in un risparmio finanziario: è chiaro infatti che un MSP che lavora per conto di un gran numero di clienti potrà avere una forza negoziale nei confronti dei fornitori terzi che la singola azienda difficilmente possiede, oltre naturalmente a conoscere meglio il panorama delle offerte presenti sul mercato così da poter scegliere le soluzioni migliori e maggiormente convenienti.

Delegare gli acquisti di hardware, stampanti, servizi di telefonia e connettività, hosting e applicazioni (completi di manutenzione e gestione delle licenze) significa ottenere un vantaggio economico e operativo del tutto inedito.

Rispetto a un servizio di assistenza tradizionale di tipo *break/fix*, di quelli che intervengono a chiamata (un modello di business ormai vetusto, anche perché dipende dalla scommessa che i clienti non smettano mai di avere problemi: un cliente che non chiama è un cliente che non fa produrre fatturato), **gli MSP offrono ulteriori vantaggi di non poco conto**:

- **l'attività di un MSP è *costante***, il che permette a un ambiente di essere sempre monitorato senza dover attendere che qualcosa si guasti o che un utente si accorga di un problema prima di poterlo affrontare;
- **il lavoro di un MSP è strutturato** fin dalle basi per essere totalmente *indipendente* in termini di ambito geografico e *agnostico* in termini di hardware, sistemi operativi e applicazioni, due caratteristiche perfette per gli ambienti IT sempre più fluidi con i quali le aziende devono convivere;
- **un MSP è inoltre impostato sulla base di specifici livelli SLA**, ovvero parametri di qualità del servizio che il fornitore si impegna a rispettare.

Service Level Agreement

Gli SLA (Service Level Agreement) definiscono per esempio la frequenza degli interventi di routine e i tempi di risposta in caso di necessità specifiche, oltre che quantificare i benefici derivanti dall'ingresso del MSP rispetto alla situazione di partenza. Per un'azienda questo è importantissimo perché permette di allineare la spesa alle proprie necessità effettive o al budget disponibile senza incorrere in spiacevoli sorprese. Un'attività di natura critica che non può permettersi il minimo intoppo potrà richiedere SLA adeguati alle proprie necessità, mentre l'azienda con un IT standard ed esigenze meno spinte potrà optare per SLA meno stringenti con una conseguente riduzione dei costi.

Il modello del servizio gestito garantisce la **massima trasparenza** per il cliente che ha la certezza dell'investimento finanziario e del servizio su cui può fare conto.

Ma è evidente anche tutto **l'interesse del MSP a mantenere in perfetta forma l'ambiente del cliente** - o a risolvere il prima possibile eventuali inconvenienti - così da minimizzare i propri costi. In altre parole, dal punto di vista dell'azienda si rovescia il tradizionale assunto economico per cui il fornitore viene pagato proporzionalmente al tempo impegnato. Affidando la gestione dell'ambiente IT in outsourcing a un MSP, infatti, ***si acquista un risultato*, non il lavoro necessario per raggiungerlo**.

Il **costo fisso è una manna per il cliente** che deve preparare e rispettare i budget IT, dal momento che stabilisce l'impegno finanziario per tutto il periodo contrattuale evitando variazioni impreviste o altre sorprese. Ma è anche un punto che rende facilmente perplesso: com'è possibile chiedere il pagamento di una tariffa *flat* senza un limite al servizio offerto? Quanto può essere sostenibile un'attività che garantisce un supporto *illimitato* a fronte di un canone fisso prestabilito?

Qui entrano in gioco due fattori. Il primo è lo stesso, per intenderci, adottato dai ristoranti all-you-can-eat: statisticamente la maggior parte dei clienti consuma infatti una quantità di cibo (o di servizi, nel caso degli MSP) tale da assicurare comunque un margine economico più che sufficiente a compensare l'occasionale cliente su cui si lavora in perdita. Si tratta di un modello di business che si rivela tanto più remunerativo quanto più esteso è l'orizzonte temporale dell'attività.

Il secondo elemento dipende invece dall'organizzazione del servizio. **Il lavoro di un MSP sfrutta l'automazione** insieme a processi basati su best practice che vengono man mano perfezionati secondo l'esperienza sul campo. Dal punto di vista economico è chiaro come lavorare in modo sempre più efficace ed efficiente permetta di comprimere i costi del servizio aumentando la marginalità.

Ecco allora che la garanzia di un supporto illimitato a canone fisso non è quel controsenso che può sembrare a prima vista, bensì un segnale che in questo caso ci troviamo di fronte a un business impostato su due importanti princìpi - presenza sul mercato a lungo termine e ottimizzazione del servizio fornito - che hanno ricadute positive su tutte le parti coinvolte:

- sul MSP, perché ne rendono remunerativo il mestiere:
- sul cliente finale, perché costituiscono un incentivo a un servizio di qualità inquadrato all'interno di un rapporto di collaborazione stabile.

Come dicono gli americani, si tratta di una **situazione *win-win***.

I NUOVI SCENARI TI METTONO IN DIFFICOLTÀ?

L'outsourcing non è certo una novità, essendo un elemento ormai stabile nel panorama degli strumenti ai quali ricorrono le aziende per risolvere le esigenze legate ai servizi. Nel settore IT si è tuttavia registrata una sua **decisa accelerazione** in concomitanza con la crescita della complessità tecnologica.

L'avvento del cloud è stato forse lo spartiacque tra la vecchia informatica tradizionale, quella per la quale un qualsiasi amministratore di sistema era in grado di seguire tutte le normali esigenze di una PMI, e quella attuale che impone **una costante moltiplicazione delle competenze per poter star dietro alle continue novità**.

Non è un caso che il panorama delle proposte erogate "as-a-service" stia continuando ad ampliarsi verso ogni direzione, dalle applicazioni all'hardware fino ai dati stessi.

Si tratta di un naturale passaggio verso un'informatica *a consumo* destinata a ricoprire un ruolo sempre più dominante all'interno delle aziende. Le motivazioni sono diverse: economiche, certamente, poiché il passaggio dall'immobilizzo delle spese di capitale al più agile modello dei costi operativi *pay-as-you-go* allinea più strettamente i costi ai ricavi contribuendo a sostenere la naturale variabilità delle esigenze secondo i cicli economici con in più significativi benefit finanziari, fiscali e gestionali.

Ma non dimentichiamo che a volte si tratta anche di una scelta quasi obbligata, essendo **sempre più difficile reperire l'intero ventaglio di skill ed esperienze che occorrono per far funzionare e mantenere ambienti IT così variegati** come quelli di oggi, oltretutto gravati da crescenti obblighi di natura normativa e legislativa.

Prendiamo un altro esempio che è familiare a tutti noi.

Se esiste un ambito sul quale si è scatenata la tempesta perfetta della complessità degli ultimi anni è la **sicurezza**.

Alla fine del secolo scorso, la sicurezza IT di una piccola impresa o di uno studio professionale poteva tutto sommato limitarsi a un controllo affinché gli utenti non infettassero i PC dell'azienda (tutti rigorosamente dotati del medesimo sistema operativo e tutti sotto il completo controllo dell'amministratore di sistema) inserendo floppy disk o stick USB non autorizzati.

Quando si parlava di rete si intendeva in genere la LAN, quindi un ambiente interno separato dal resto del mondo. Internet e il Web erano ancora una sorta di oggetto misterioso ed era già tanto se un'azienda possedeva una casella di posta elettronica; i più audaci utilizzavano i PC per gestire la comunicazione fax.

Oggi sappiamo bene di trovarci in una **situazione completamente diversa:**

- Tutte le attività economiche sono connesse col resto del pianeta, spesso 24 ore al giorno;
- Gli ambienti IT sono eterogenei in termini di hardware e sistemi operativi;
- Molti dei dispositivi usati per lavorare sono di proprietà dei dipendenti e fuori dal controllo dell'IT aziendale;
- L'occasionale PC promosso un tempo al ruolo di file server per l'ufficio è stato spesso sostituito da una congerie di server fisici, server virtualizzati e server residenti nel cloud;
- Lo stesso cloud a sua volta è declinato in cloud privati, cloud pubblici e cloud ibridi;

e via di questo passo.

Ovviamente **tutto è in rete**, tutto è collegato, tutto è online... con l'effetto di **creare un'unica, immensa superficie di attacco per i malintenzionati** di ogni angolo del pianeta: una vera e propria industria criminale, talvolta legata addirittura a entità governative, che continua a immettere in circolazione sofisticate e pericolose famiglie di malware, ransomware, spyware, trojan, phishing e chi più ne ha più ne metta.

Oltretutto quando un'azienda viene colpita da un attacco non si tratta più di un impiccio che riguarda solamente i diretti interessati, bensì una questione dagli ampi risvolti legali che danneggia la reputazione, può bloccare le operazioni e rischia di diffondere all'esterno informazioni e dati di natura riservata o sensibile.

Uno scenario dove non è più possibile "staccare la spina", minimizzare la propria impronta IT e sperare di passare inosservati, proprio perché l'IT è ormai il cardine di qualsiasi business, la base vitale per poter lavorare.

Anzi, c'è di più: come ogni azienda sa bene, oggi non si può più fare a meno di continuare a imbarcarsi in progetti di **trasformazione digitale** se si vuole restare al passo con l'evoluzione del mercato e della concorrenza.

La conseguenza è quella di introdurre nel calderone informatico **ulteriori soluzioni e tecnologie** certamente utili ed efficaci, ma che richiedono ovviamente capacità ad hoc e processi di integrazione, gestione e manutenzione mirati. Detto più brutalmente: se vuoi far crescere la tua attività devi accettare una crescita della complessità, e con la complessità crescono anche i rischi per la sicurezza.

È una sorta di spirale che rischia di far perdere di vista l'insieme costringendo i tecnici a rincorrere gli eventi attenuando via via la loro capacità di direzione e controllo sull'ambiente IT. Il discorso fatto finora sulla sicurezza può essere infatti applicato a tutti gli altri aspetti tipici della gestione informatica:

- **quelli programmabili a priori**
    - effettuazione dei backup
    - aggiornamenti
    - monitoraggio della capacità storage e di rete
    - manutenzione regolare dei server
- **quelli non prevedibili**
    - help desk per gli utenti finali
    - ripristino di file o cartelle
    - risoluzione di inconvenienti e guasti
- **quelli legati a progetti strategici** ad ampio respiro
    - modernizzazione della flotta dei PC
    - razionalizzazione dei server
    - virtualizzazione desktop
    - trasformazione digitale dei processi
    - implementazione nuove normative come GDPR ecc.

Si capisce allora perché **la figura dell'amministratore di sistema generalista**, quello in grado di fare un po' di tutto per mandare avanti l'infrastruttura informatica, **stia ormai scomparendo** all'interno delle PMI.

La disciplina richiede oggi **approcci maggiormente strutturati**, **competenze estremamente variegate e una disponibilità costante**, tutti requisiti impossibili da trovare in un'unica persona o inutilmente onerosi per una piccola/media azienda che volesse assumere tutte le figure professionali occorrenti.

Chiaramente è una situazione che rende quanto mai attuale la *proposta di valore* degli MSP, gli unici - grandi realtà enterprise a parte - in grado di concentrarsi sull'assemblaggio di un **team interno di esperti di alto livello capace di coprire tutte le competenze richieste** mantenendosi costantemente formato e aggiornato in modo da garantire l'ottimizzazione dell'ambiente IT, sicurezza compresa.

Il tutto, va detto, **a un costo decisamente inferiore rispetto a quello che avrebbe un unico consulente o dipendente full-time**.

Ovviamente questo non significa **che l'azienda dotata di una propria funzione IT interna**, sia essa una singola persona piuttosto che una piccola squadra tecnica, debba per forza considerare l'opzione MSP come alternativa mutualmente esclusiva: **le due realtà possono anzi convivere insieme in un quadro di collaborazione proficua**, semplicemente assegnando a ciascuna parte le responsabilità per le quali è meglio attrezzata o sfruttando la maggior potenza di fuoco di un MSP per gestire improvvise necessità di crescita o aggiornamento tecnologico.

La scelta dipende da questioni di opportunità e di efficienza, il che in genere significa lasciare l'IT interno concentrato sulle attività strategiche da cui dipende direttamente il business per lasciare al MSP il monitoraggio dei servizi, la manutenzione e il supporto degli utenti finali.

Poiché un MSP propone un ventaglio di competenze molto più ampio rispetto a quello che si può normalmente ritrovare in azienda, ecco che diventa il partner ideale per complementare le capacità di cui già si dispone affidandogli le aree che richiedono un'alta specializzazione, come la cybersicurezza o la conformità con normative complesse, piuttosto che richiedendo consulenze "alla carta" ogni volta che sia necessario.

Ecco i **punti che è opportuno ricordare nel valutare l'affiancamento di un MSP a un reparto IT già esistente** all'interno dell'azienda:

- **Un MSP permette di adottare rapidamente le nuove tecnologie** appiattendo la curva di apprendimento che sarebbe altrimenti necessaria allo staff interno. Big Data, analytics, IoT, cloud: tutto molto interessante, ma quanto tempo occorrerebbe al tuo IT prima di riuscire a padroneggiare questi argomenti per portarli in azienda?
- **Un MSP evita che il tuo IT si blocchi ogni volta che si imbarca in qualche progetto significativo.** La modernizzazione della rete, la virtualizzazione di un ambiente, persino la migrazione verso applicazioni as-a-service come Office 365 richiedono tempo e lavoro che devono per forza essere distolti dalle normali attività.
- **Un MSP può fornirti le specializzazioni di cui hai bisogno** fino a garantirti le certificazioni che potrebbero servirti, lasciando che il tuo staff IT continui a fare quello che deve senza distrazioni.
- **Un MSP si avvale delle competenze collettive** di un vasto numero di professionisti, ciascuno con la propria esperienza e la propria specializzazione. Questo aiuta a trovare sempre la soluzione migliore e più rapidamente rispetto a quanto è in grado di fare uno staff di poche persone.

- **Un MSP si fa carico delle attività più ripetitive e noiose** lasciando all'IT interno i compiti professionalmente più soddisfacenti. E gli utenti finali sanno di poter chiedere liberamente l'aiuto che occorre senza timore di interrompere i colleghi dell'IT che sanno essere impegnati in attività importanti.
- **Un MSP copre le esigenze quotidiane**, e questo significa che il tuo staff interno ha più tempo per aggiungere valore all'IT dell'azienda senza dover interrompere costantemente il proprio lavoro per seguire gli utenti finali o risolvere situazioni impreviste.

Che la tua azienda disponga o meno di uno staff IT interno, **il modello degli MSP e gli strumenti di cui si avvalgono possono farti fare un enorme balzo in avanti** in modo del tutto conveniente dal punto di vista economico. La tecnologia continua ad aggiungere complessità al tuo ambiente, è vero, ma ti offre anche la soluzione per gestirla e sfruttarla al meglio. A te il compito di non perdere questa opportunità.

Il molto non è mai troppo

Il primo impatto con l'offerta di un MSP può creare qualche piccolo capogiro ai clienti meno abituati ai meandri dell'informatica odierna. Il menu di quanto può essere offerto sembra talvolta sterminato, ma a ben guardare anche qui si ritrova tutta la flessibilità che occorre per permettere a ciascuno di configurare il servizio su misura delle proprie esigenze. Naturalmente un bravo MSP saprà anche consigliare opportunamente a seguito di una valutazione dello stato attuale del potenziale cliente, il cosiddetto assessment, occasione per far trasparire in questa fase le proprie capacità consulenziali che potranno tornare di grande utilità in una fase successiva, all'evolvere delle esigenze di supporto e manutenzione in nuovi progetti di crescita e trasformazione.

I VANTAGGI DI LAVORARE CON UN MSP

Le PMI che stringono una collaborazione con un MSP ottengono immediatamente:

- Un IT più efficiente e più sicuro
- Costi certi, chiari e prevedibili
- Tempi di intervento garantiti e contrattualizzati
- Servizi di assistenza di qualità superiore
- Il contributo di personale tecnico con competenze specifiche
- Consulenze su come l'IT possa supportare e migliorare il business
- Più tempo per concentrarsi sul proprio lavoro e sul proprio business

Come scegliere il tuo MSP

Stabilire una collaborazione con un MSP può essere la tua miglior singola decisione di quest'anno. Per aiutarti a valutare il fornitore più adatto alle tue esigenze ti consigliamo alcune domande mirate per confrontarne le risposte con quelle proposte di seguito.

Quali sono mediamente i vostri tempi di intervento di fronte a un problema?
Risposta giusta: mostrare i parametri SLA predefiniti insieme con le statistiche sui tempi di risposta effettivi.

Come fate a controllare la prontezza d'intervento dei vostri tecnici?
Risposta giusta: dovrebbe esistere un report periodico che riepiloghi il lavoro svolto da parte del MSP così da poterne valutare oggettivamente l'efficacia.

Come fate a decidere quali siano i servizi giusti per la mia azienda?
Risposta giusta: una valutazione approfondita dell'attività dell'azienda, del suo modo di lavorare e delle relative motivazioni.

In cosa vi differenziate rispetto ai vostri concorrenti?
(Risposta giusta: quella che si concentra sul successo e sulle esigenze specifiche del cliente.

Come fate a gestire concretamente le necessità proprie di ciascun cliente nella vostra attività quotidiana?
Risposta giusta: seguendo procedure operative formali e personalizzando le opzioni di automazione sul singolo cliente.

Potete proporre più soluzioni a fronte di un determinato servizio?
Risposta giusta: un bravo MSP possiede vari livelli di offerta, soluzioni software e listini prezzo a seconda del servizio in questione.

Qual è la vostra mission aziendale o i valori a cui vi ispirate per il vostro lavoro?
Risposta giusta: quella che è imperniata sul successo del cliente, a qualunque costo.

Potete spiegarmi i vari servizi previsti dal contratto?
Risposta giusta: quella che permette di capire facilmente nero su bianco quanto offerto. Se il MSP deve fornire spiegazioni aggiuntive al di fuori di quanto presente nel contratto vuol dire che manca di trasparenza.

Come fate a misurare il rispetto dei servizi previsti dal contratto?
Risposta giusta: attraverso report mensili, dei quali sarebbe opportuno vedere qualche copia per verificare che siano ben comprensibili, o riunioni informative periodiche di persona.

Quali modifiche avete fatto lo scorso anno ai servizi che mi state proponendo?
Risposta giusta: sapere che sono state fatte sufficienti modifiche da capire che il MSP ci tiene a far evolvere la sua attività, il che ha ricadute positive anche sul cliente.