

White Paper

Cosa sono i servizi IT co-gestiti?

COSA SONO I SERVIZI IT CO-GESTITI?	2
SERVIZIO GESTITO E SERVIZIO CO-GESTITO: COSA CAMBIA?	2
CHE COS'È IL SERVIZIO IT CO-GESTITO?	2
Come funziona la co-gestione?	3
Chi utilizza i servizi IT co-gestiti?	3
PRO E CONTRO DEI SERVIZI IT CO-GESTITI	4
Vantaggi dell'IT co-gestito	4
Criticità della co-gestione IT	5
COME SCEGLIERE IL GIUSTO PARTNER DI CO-GESTIONE IT	5
Modello di servizio	5
Esperienza.....	6
Flessibilità	6
Costo.....	6

COSA SONO I SERVIZI IT CO-GESTITI?

Nella tua azienda **hai del personale che si occupa dell'IT?** Quali sono i suoi compiti?

Potresti aspettarti che gestisca svariate cose, tra cui: le reti IT, i requisiti di sistema, le normative di settore, il cloud computing, la sicurezza informatica, il VOIP, gli aggiornamenti delle applicazioni, le licenze software, le sostituzioni hardware... **Forse è un po' troppo, tu che dici?**

Ecco **perché tante aziende scelgono di esternalizzare le attività IT**, affidandole a dei professionisti del settore. Tuttavia, **esternalizzare del tutto la gestione dell'IT non è una buona idea per tutte le aziende**: c'è chi può trarne il massimo beneficio e chi, invece, ha bisogno di mantenere il controllo totale su alcune operazioni.

Per fortuna **ecco venirci in aiuto i servizi co-gestiti**: modelli IT che uniscono la praticità e la struttura strategica di un team IT interno con il supporto e la conoscenza completa di un provider di servizi gestiti.

SERVIZIO GESTITO E SERVIZIO CO-GESTITO: COSA CAMBIA?

Un fornitore di servizi IT (spesso chiamato Managed Service Provider), nella sua accezione più comune, **si occupa di gestire tutti gli aspetti legati all'IT di un'azienda**. Software, hardware, backup, antivirus, monitoraggio, patching, networking e connettività, VoIP... e ogni altro elemento legato all'utilizzo di strumenti informatici.

Sebbene questo modello di business abbia fatto la fortuna di molte aziende, **non tutte le aziende hanno le stesse esigenze**.

Potresti avere bisogno di un tecnico in grado di lavorare con un software particolare, magari sviluppato ad hoc per la tua azienda. Oppure potrebbero esserci dei processi critici, magari legati a dinamiche specifiche del tuo business, che richiedono attenzioni molto particolari da parte del personale interno.

Ecco... in questi casi è bene capire che **non tutto può essere esternalizzato, così come non tutto può essere gestito internamente**.

Un fornitore di servizi IT co-gestiti fa proprio questo: si occupa delle operazioni che possono essere esternalizzate senza farsi accentratore di tutto ciò che riguarda l'IT della tua azienda.

CHE COS'È IL SERVIZIO IT CO-GESTITO?

Entriamo un po' più nello specifico: l'IT co-gestito è un modello di gestione IT che **consente ad aziende e amministratori di decidere quali servizi IT mantenere interni e quali, invece, condividere con dei collaboratori esterni all'azienda**.

Offre l'opportunità unica di abbinare la praticità e le risorse aggiornate di un servizio di gestione IT esterno con i propri specialisti interni così da ottimizzare l'efficienza.

Consentono, quindi, di creare delle partnership col grande vantaggio di integrare, migliorare e supportare il tuo team IT già esistente. Ciò che può essere esternalizzato passa al fornitore di servizi IT, ciò che deve essere gestito internamente, rimane nella "pancia" dell'azienda.

Come funziona la co-gestione?

Non giriamoci intorno: **molte aziende hanno bisogno d'aiuto o di forza lavoro aggiuntiva** da parte di un team esterno che possa erogare servizi di gestione IT, ma, come accennato poco più in alto in questo documento, esternalizzare completamente le operazioni IT non è sempre la scelta giusta per un'azienda.

È qui che entra in gioco il nostro amato modello di co-gestione. Vediamo **cosa è bene fare quando si stabilisce un approccio di questo tipo**:

I backup di questo tipo si dividono normalmente in due categorie:

1. **analizzare le esigenze**, le competenze, le risorse, gli strumenti e le capacità del tuo reparto IT.
2. **Determinare quali servizi o risorse sono necessari** per soddisfare gli obiettivi del reparto o dell'organizzazione.
3. **Collaborare con un'organizzazione esterna** per integrare i servizi necessari.

La co-gestione cambia volto in base all'azienda.

Per esempio, alcune aziende possono fare affidamento sul proprio reparto IT per il supporto dell'helpdesk mentre dipendono da un partner esterno per strategie e sicurezza su larga scala, o viceversa. **È importante notare come la co-gestione sia flessibile**: quando cambiano le tue esigenze o le tue risorse, cambia anche la relativa strategia di co-gestione.

Chi utilizza i servizi IT co-gestiti?

La cogestione è la soluzione IT perfetta per te se ti ritrovi in uno o più dei seguenti casi:

- **il tuo staff IT è contenuto o sovraccarico di lavoro**: i reparti IT possono facilmente ritrovarsi sovraccarichi di lavoro se c'è un picco nella domanda, vi sono nuovi impegnativi progetti all'orizzonte o se alcuni dipendenti sono in congedo. Sebbene vi sia la possibilità di assumere nuovo personale, il processo può essere dispendioso in termini di soldi o di tempo; talvolta il gioco non vale la candela se il bisogno di supporto è solo temporaneo. Ma non devo dirti io quanto sia difficile trovare un bravo tecnico, vero? Integrare il reparto esistente con un team esterno può aiutarti a far fronte a carenze di personale o a periodi di lavoro particolarmente intensi.
- **Stai affrontando un nuovo progetto**: un IT co-gestito ti consente di completare progetti critici senza compromettere risorse aziendali già stressate, il team esterno si focalizzerà sul progetto, mentre il reparto IT interno potrà portare avanti le consuete attività senza particolare stress. O, viceversa, il team esterno si prenderà carico momentaneamente di una serie di attività necessarie al buon funzionamento dell'IT, mentre il team interno si dedicherà al nuovo progetto. L'importante, quando si mette tanta carne al fuoco, è avere una brace abbastanza grande da contenerla tutta.
- **C'è una lacuna nelle conoscenze**: anche un reparto IT capace ed esperto può avere a che fare con attività o problemi che vanno oltre le proprie competenze o la propria formazione. In queste situazioni, una terza parte specializzata può integrare questo divario così da aiutare il tuo team a ottenere di più in meno tempo.

PRO E CONTRO DEI SERVIZI IT CO-GESTITI

Come abbiamo visto, sono numerosi i vantaggi dell'IT co-gestito, ma vanno fatte anche alcune considerazioni da tenere a mente prima di sceglierlo come modello.

Vantaggi dell'IT co-gestito

La co-gestione offre molti dei vantaggi della totale gestione IT esterna, ma allo stesso tempo **permette di mantenere il controllo delle attività scelte** e lasciare che il team IT si concentri solo sulle proprie aree di competenza. Questi sono alcuni motivi per cui prendere in considerazione questo tipo di modello:

- **mantieni il controllo sulle operazioni:** il tuo team IT mantiene il controllo di tutti gli accessi amministrativi; puoi infatti scegliere le aree operative che desideri semplificare con l'aiuto di terze parti e indirizzare il resto verso il personale interno.
- **Meno responsabilità da gestire:** portare avanti le operazioni senza intoppi lavorando più velocemente grazie a terze parti significa avere meno responsabilità. Rispetto all'assunzione di un nuovo membro del personale, non sei responsabile della formazione o della guida di un esperto esterno.
- **Resta al passo con le tendenze:** tieni il passo con le tendenze IT, come sicurezza, software e tecnologia, senza spendere tempo e risorse extra nella formazione del personale interno.
- **Offri supporto tecnico migliore:** uno dei maggiori vantaggi dell'utilizzo di un modello IT di co-gestione è il poter offrire un supporto di qualità anche quando il reparto IT interno è particolarmente oberato o qualche dipendente è in ferie o in malattia.
- **Ottieni un'implementazione istantanea:** non dovrai più perdere tempo a trovare, assumere e formare nuovo personale per un progetto temporaneo o una tantum: co-gestione significa implementazione istantanea di nuove strategie o progetti.
- **Risparmi e ottimizzi il budget IT:** integrando il tuo team IT esistente con uno specialista esterno, darai al tuo reparto la possibilità di ottenere di più pur avendo meno dipendenti e risorse in loco, risparmiando quindi sui costi per te e per il budget IT. Gli esperti esterni possono anche fornire informazioni su quali aggiornamenti o tecnologie del prodotto possono servire meglio la tua attività specifica, con conseguenti risparmi e vantaggi a lungo termine.
- **Crei un ambiente di lavoro di lavoro positivo:** approfondimenti aziendali, strategie migliorate, tempi di risposta più rapidi, consulenze professionali e supporto decisionale sono strumenti che possono migliorare l'umore dei dipendenti e favorire la loro crescita. Dando loro le risorse di cui hanno bisogno per avere successo, stai creando un ambiente di lavoro che promuove la stabilità e la concentrazione.
- **Ottieni una maggiore sicurezza:** rafforza la tua attuale posizione di sicurezza informatica con strumenti e processi migliori. Implementa la gestione delle vulnerabilità, le informazioni sulla sicurezza e il monitoraggio degli eventi, la gestione dei dispositivi mobili, la protezione degli endpoint e altro ancora con una partnership esterna.

Criticità della co-gestione IT

- **La scelta del partner giusto è essenziale:** la scelta del partner IT giusto è fondamentale per avere successo con la piattaforma di co-gestione. Devono avere gli strumenti, l'esperienza e la flessibilità per soddisfare le vostre specifiche esigenze. A seconda della società partner, potresti dover affrontare lunghi periodi di onboarding o di transizione.
- **Potresti riscontrare problemi di compatibilità:** verifica sempre con il partner IT prescelto i requisiti software e le esigenze di compatibilità per non avere intoppi durante le operazioni.

COME SCEGLIERE IL GIUSTO PARTNER DI CO-GESTIONE IT

Prima di iniziare la ricerca del partner perfetto, è fondamentale **fare un'analisi dello stato attuale** delle cose. Considera quali servizi e competenze hai già messo in campo, quindi confrontali con i tuoi obiettivi per vedere quali risorse ti mancano.

Questo ti darà un quadro chiaro di ciò di cui hai bisogno, cosa puoi permetterti e cosa cercare in una partnership.

Quando sei pronto, **considera i seguenti elementi** per fare la scelta giusta per la tua azienda.

Modello di servizio

Là fuori ci sono diverse aziende che si occupano di servizi IT. Avere diverse società di gestione IT diverse significa avere diversi modelli di co-gestione che, a loro volta, possono includere diverse risorse, tecnologie o impegni di tempo. Valuta attentamente ogni opzione e considera ciò che è meglio per la tua attività e per il tuo team.

Per farlo, devi prestare molta attenzione a:

- **dettagli del contratto:** considera i dettagli del contratto, compresa la sua durata, i servizi inclusi e la ripartizione delle responsabilità e dei doveri. Uno degli aspetti più importanti della co-gestione è la flessibilità: dovresti trovare un partner in grado di affiancarti sia che si tratti di assistenza temporanea per un progetto a tantum che di supporto supplementare continuo.
- **Servizi inclusi:** oltre ai tipi di servizi offerti dal fornitore di servizi IT, considera l'ambito di tali servizi e quali strumenti, tecnologie e apparecchiature utilizzano per portare avanti le operazioni. Qual è il loro piano d'azione in caso di errore di sistema, interruzione di corrente o disastro ambientale? Che tipo di funzionalità di backup e sicurezza dei dati offrono?
- **Metodo di comunicazione:** una comunicazione aperta e frequente è la componente più importante di una co-gestione IT di successo. Prima di collaborare con un'azienda, sia il reparto IT che il manager esterno dovrebbero discutere il proprio piano di comunicazione, incluse le modalità, la frequenza e cosa fare in caso di emergenza.
- **Unione di intenti e valori:** infine, rivedi la mission e gli obiettivi del fornitore esterno. In che modo si allineano con i tuoi obiettivi e valori aziendali? Per alcune aziende e organizzazioni, come le organizzazioni non profit, passioni o impegni simili possono alimentare una partnership di co-gestione ancora più efficace.

Esperienza

La scelta di un partner con precedente esperienza e competenza nella gestione IT è essenziale. Devi quindi verificare:

- **le referenze:** se non sei sicuro da dove iniziare la ricerca, chiedi consiglio a esperti del settore o ad altre persone nella tua azienda che hanno riscontrato successo con un modello di co-gestione.
- **Le recensioni:** una volta trovata una potenziale azienda con cui collaborare, controlla tutti i riferimenti in dettaglio e leggi le recensioni dei clienti precedenti. Chiedi che ti vengano mostrati esempi di altri progetti svolti in passato, inclusi progetti di co-gestione. Cerca informazioni sulle loro competenze, tecniche, professionali e comunicative.
- **La competenza:** la competenza è sempre un criterio di assunzione importante sia per il personale interno che per i partner esterni. Considera le tecnologie con cui lavorano, le strategie adottate in passato e la tipologia di progetti con cui hanno lavorato. Cerca partner con esperienza IT nel tuo settore per agevolare l'onboarding e avere maggiori garanzie di successo.
- **Tool:** chiedi un elenco delle tecnologie, dei tool, dei software e delle strategie con cui il tuo partner ha esperienza e quali risorse porterà al tuo team.

Flessibilità

La flessibilità è una componente fondamentale in una partnership di co-gestione IT.

Il tuo team interno deve sapere che il tuo partner esterno è disponibile ad adattarsi a nuovi progetti o problemi man mano che le circostanze si evolvono e la tua attività cresce.

Chiedi al tuo potenziale partner che ti illustri come gestisce i progetti, inclusi eventuali strumenti di che utilizzano per risolvere problemi o gestire i task. **Considera anche come funziona il sistema di ticketing** e il tempo di risoluzione medio delle problematiche.

Costo

Il co-gestore scelto dovrebbe operare entro il budget previsto. Tieni a mente questi fattori:

- **conoscere la propria situazione finanziaria:** prima di iniziare a esternalizzare qualsiasi parte del carico di lavoro IT, è necessario conoscere in dettaglio la propria situazione finanziaria. Sapere cosa ti puoi permettere, dove ci sono opportunità per risparmiare, tagliare e riallocare i costi e capire il costo associato a ciascun potenziale partner.
- **Sii sincero sul tuo budget:** sii onesto col tuo fornitore di servizi IT. Rendi chiaro qual è il tuo budget, in modo che sappia quali strumenti e risorse può utilizzare e quale tipo di supporto ti potrà fornire.
- **Monitora le spese correnti:** tieni traccia di tutti i costi IT. Confronta il costo delle commissioni con il denaro risparmiato non assumendo nuovo personale IT interno e apporta le modifiche necessarie.

Il giusto partner di co-gestione può trasformare il tuo team IT risolvendo i ticket più velocemente, supportando il tuo personale, soddisfacendo esigenze di progetto specifiche e tenendo il passo con le mutevoli esigenze del mercato.