

## Prevenire è meglio che curare

Perché aspettare che si verifichi un problema quando è possibile prevenirlo e/o prevederlo?

Questa è la domanda che sta alla base dell'Assistenza Proattiva, una nuova filosofia sul modo di gestire l'infrastruttura informatica qualunque sia la sua dimensione.

Per chi si occupa di assistenza, l'unico momento ideale per risolvere un problema è prima che si verifichi. Essere colti di sorpresa da guasti hardware, problemi software, imprecisioni negli inventari delle attrezzature è un lusso che non ci si può permettere.

Il lavoro di tutti i giorni è sempre più dipendente dalla tecnologia informatica che negli ultimi anni è diventata un alleato insostituibile, ma è proprio per questo che quando qualcosa non funziona la normale operatività viene interrotta arrecando un danno economico non indifferente.

Per fortuna qualcosa si può fare e la cosa più sorprendente è che richiede un investimento minimo.

eFuture, società all'avanguardia nella gestione di infrastrutture di rete, vi offre l'opportunità di gestire per voi l'intera rete in modo semplice, sicuro e conveniente attraverso il servizio di Assistenza Proattiva.

## Come funziona

Il servizio si basa sull'installazione di un agente su tutti i client e server dell'azienda. Quest'agente tiene sotto controllo tutti i parametri vitali della macchina e li comunica ogni 30 secondi in modo cifrato e sicuro ai nostri server. Qui i dati vengono analizzati in tempo reale ed in caso di anomalia vengono allertati i tecnici che possono così intervenire prima che il sistema smetta di funzionare.

Però l'agente non si limita a questo, le sue potenzialità vanno oltre, infatti consente ai nostri tecnici di fare tutto quello che su un computer è possibile fare senza l'utilizzo di un cacciavite.

Per mantenere in forma i vostri sistemi, i nostri tecnici lavorano come un personal trainer, creano un "programma di allenamento" per ogni cliente e per ogni tipo di macchina. Questo programma viene distribuito agli agenti che lo eseguono scrupolosamente per mantenere in forma il sistema.



## Cosa significa "Proattiva"?

L'assistenza proattiva è una assistenza che non attende che i problemi si manifestino, ma cerca di prevenirli mettendo in atto giorno per giorno semplici attività che mantengono i sistemi informatici efficienti ed aggiornati. L'assistenza proattiva per una azienda è paragonabile ad una equipe composta da allenatore e medico che seguono uno sportivo nella sua attività per il raggiungimento del successo.



## Come faccio a sapere cosa state facendo?

Mensilmente inviamo tramite email una serie di report che evidenziano lo stato di salute dell'infrastruttura, gli interventi effettuati, le attività svolte (deframmentazioni, scansioni antivirus, pulizie ecc...), le patch e gli aggiornamenti installati, lo stato dei dischi delle macchine, le anomalie verificatesi, il tempo di up-time e molte altre informazioni.

## Cosa possiamo fare

### Inventario hardware e software

- Marca, modello, numero di serie, tipo di scheda madre del PC.
- Dettagli su CPU, RAM, dischi, schede installate.
- Stampanti, locali e di rete.
- Informazioni sul sistema operativo.
- Software installato, licenze e versione.
- Impostazioni di rete.

### Installazione ed aggiornamento software

- Installazione di intere suite di applicazioni.
- Installazione di aggiornamenti ed Hot fix.
- Impostazioni di sicurezza, driver di dispositivi e stampanti.

### Monitoring hardware e software

- Monitoring dei log di sistema.
- Monitoring delle variazioni hardware e software.
- Monitoring di servizi interni ed esterni alla macchina.
- Controllo degli applicativi installati e in esecuzione.
- Verifica dello spazio libero sui dischi.
- Monitoring dello stato online/offline del computer.
- Notifica dello spegnimento o riavvio di server.
- Monitoring di risorse di rete.

### Gestione richieste d'assistenza e ticketing

- Gestione delle chiamate d'assistenza tramite ticketing.
- Tracciabilità degli interventi.
- Chat con il supporto tecnico.

### Controllo remoto e teleassistenza

- Possibilità di teleassistenza ovunque nel mondo.
- Interventi in remoto in tempo reale.
- Connessione sicura con la macchina.

### Reportistica

- Invio di report sull'attività svolta.
- Invio d'inventari HW e SW in tempo reale.
- Invio di report sullo stato di utilizzo delle risorse.

### Automazione della manutenzione ordinaria

- Deframmentazione Disco.
- Pulizia file temporanei.
- Verifica Integrità Disco Rigido.
- Scansione Antivirus programmata.



## Molti dipendenti lavorano fuori sede, funziona?

Certamente, l'agente comunica con i nostri server quando ha a disposizione una connessione, non importa che il PC si trovi a casa, in ufficio o in albergo.

Per chi sta poco in ufficio è la soluzione ideale perchè l'assistenza raggiunge il PC laddove si trova senza bisogno che rientri in sede, basta collegarlo ad internet.

Con il nostro sistema ogni PC è sotto controllo come se fosse in ufficio ed in caso di furto possiamo recuperare i dati, eliminare file riservati, individuare la posizione del PC ed il provider attraverso cui si connette.

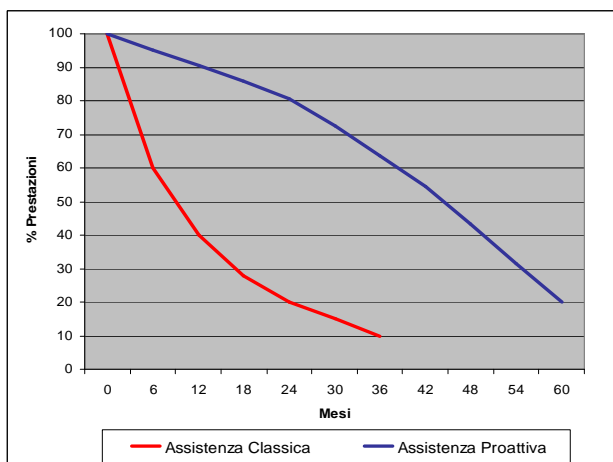


## Come contattarci

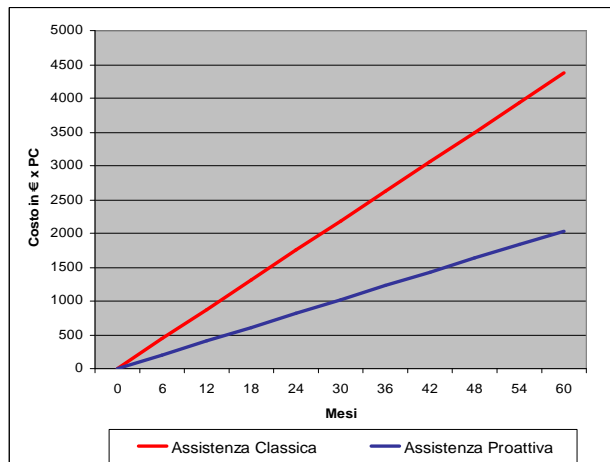
Telefono: 039.945.1118

Fax: 039.249.3568

E-mail: [info@efuture.it](mailto:info@efuture.it)



In questo grafico è mostrata la curva delle prestazioni di un PC.



In questo grafico è mostrato l'andamento dei costi di gestione di un PC.

## Quanto costa?

La domanda è legittima ma forse sarebbe più corretto porsi altre due domande: **Quanto costa non avere un sistema simile?** **Quanto può farmi risparmiare?**

Noi ce lo siamo chiesti ed abbiamo provato a quantificarlo con una ricerca di mercato ed una analisi dei dati statistici in nostro possesso.

I grafici riportati sopra mostrano i risultati ottenuti su PC coperti da assistenza classica (in rosso) ed assistenza proattiva (in blu).

Come si può notare, i PC non coperti da assistenza proattiva hanno una resa inferiore e pertanto un costo di mantenimento più elevato.

Spesso quando si pensa al costo di mantenimento di un PC si considera solo il costo delle chiamate d'assistenza. Questa assunzione risulta totalmente scorretta, basti pensare al tempo perso dall'utente nell'attesa che un programma venga caricato o per l'installazione di aggiornamenti per capire che esistono costi indiretti che spesso vengono trascurati ma che in un calcolo oggettivo del TCO (Total Cost of Ownership) devono essere tenuti in considerazione.

Un lavoratore con uno stipendio medio mensile di 1.400€ costa all'azienda circa 25€/ora. Se spende mediamente due ore al mese nell'installazione di aggiornamenti di Browser, Windows ed Office o in attese inoperose il costo annuo diventa di 500€, più del canone del nostro servizio facendo molto meno.

**Contattateci per un'offerta personalizzata!**

**Chi l'ha provato dice che...**

*“Non credevo di poter scoprire chi mi aveva rubato il PC”* Francesco [Account]

*“Finalmente pianifico il mio budget per l'IT senza brutte sorprese”* Fabrizio [CEO]

*“Incredibile, sono riuscito a farmi configurare Outlook a 15.000 km dall'ufficio”* Sergio [Designer]

*“Ho scoperto che il portatile scomparso era tranquillamente funzionante a casa della ex segretaria”* Stefania [Amministrativa]

*“Ogni mese è sorprendente scoprire quante attività sono state svolte senza interrompere il lavoro dei miei collaboratori”* Marco [CEO]

*“Ho dimenticato i problemi dell'IT”* Paolo [CEO]



## Il servizio viene offerto con due diversi profili

	Monitoraggio Proattivo	Assistenza Proattiva tutto incluso
Sistemi operativi: Windows, Linux e Mac Os	✓	✓
Inventario hardware e software	✓	✓
Monitoraggio dei servizi (interni ed esterni)	✓	✓
Monitoraggio del funzionamento del sistema	✓	✓
Monitoraggio dell'installazione di software	✓	✓
Monitoraggio e blocco dell'esecuzione di applicativi	✓	✓
Installazione di hot-fix e patch	✓	✓
Automatizzazione della manutenzione ordinaria	✓	✓
Reportistica dell'attività svolta	✓	✓
Sistema di ticketing	✓	✓
Chat con il supporto tecnico	✓	✓
Accessibilità per assistenza remota	✓	✓
Installazione software da remoto	-	✓
Assistenza remota	-	✓
Assistenza presso il cliente	-	-
Assistenza hardware	-	-