

Iperautomazione

Ottimizzare costi, velocità e accuratezza; migliorare le esperienze IT e degli utenti

ivanti Neurons



Introduzione

Per riassumere questo white paper con un solo concetto chiave:

L'unica costante nella vita è il cambiamento, in particolare nell'Enterprise IT a cui si chiede di fare sempre di più senza un corrispondente aumento di budget o risorse. Ad esempio, l'approccio IT tradizionale all'erogazione dei servizi e relative esperienze è messo a dura prova da una forza lavoro sempre più multigenerazionale, da nuove preferenze in termini di interazioni IT e dalla necessità di lavorare ovunque e in qualsiasi momento. Inoltre, con l'esplosione di endpoint e dispositivi IoT connessi che comunicano e generano dati nell'ambiente perimetrale, a cui si aggiunge l'aumento delle minacce informatiche, è più che mai necessario ripensare il modo in cui si erogano i servizi e si proteggono gli asset IT e i loro utenti.

Per fare fronte a queste tendenze, Ivanti aiuta le aziende a passare dai processi manuali o semiautomatizzati all'iperautomazione. Negli ambienti IT, l'iperautomazione consente di implementare la correzione e la protezione dei

dispositivi autonomi e continuativi, nonché di fornire servizi ed esperienze personalizzate agli utenti. I team IT possono incrementare le proprie capacità con bot automatizzati che, insieme e in autonomia, consentono di rilevare, prevedere e correggere i problemi; proteggere i dispositivi tradizionali e moderni e gestirne la manutenzione; e collocare le persone al centro delle esperienze per un vantaggio competitivo a lungo termine.

Informazioni su questo white paper

Questo white paper illustra come la piattaforma di iperautomazione Ivanti Neurons consente di adottare un approccio realmente proattivo al supporto; offre maggiore autonomia al personale di primo livello; accelera la reattività alle minacce; e offre informazioni immediate, accurate e actionable sugli asset IT e i relativi costi. Gli esempi presentati mostrano come migliorare l'esperienza IT tanto per gli utenti finali quanto per il personale IT, e come migliorare i risultati per tutti all'interno dall'azienda.

Gli studenti e il personale della Kingston University di Londra perdevano tempo prezioso quando le batterie dei loro laptop iniziavano a dare segni di deterioramento.

Con Ivanti Neurons, il team ha introdotto una regola grazie alla quale, se lo stato di un dispositivo in garanzia scende al di sotto del 40%, viene registrato un caso nel sistema di Service Management e viene inviata un'e-mail al fornitore dell'hardware per richiedere la sostituzione della batteria.

Servizi realmente proattivi

Il modo migliore di gestire gli incidenti? Apportare le correzioni necessarie prima che si verifichino. Ora è possibile, senza lavoro aggiuntivo e con i meritati riconoscimenti.

La piattaforma di iperautomazione Ivanti Neurons include una squadra di bot costantemente alla ricerca di potenziali problemi, per segnalarli e persino risolverli in automatico. Perché attendere che un utente si lamenti di arresti improvvisi di un'applicazione, quando esistono bot pronti a segnalare per tempo tali situazioni? Ora è possibile eseguire in automatico operazioni "semplici", ad esempio riattivare il firewall o BitLocker erroneamente disattivato da un utente, chiudendo così una potenziale falla. Queste risoluzioni automatiche vengono monitorate e aggiunte alle metriche sulle prestazioni e ai punteggi di soddisfazione. E questo è solo uno dei risultati che è possibile conseguire con l'iperautomazione.

Ivanti Neurons consente di risparmiare tempo e migliorare l'esperienza d'uso con avvisi e report sulle tendenze, notificando gli operatori quando un'attività non rientra negli specifici parametri definiti dall'organizzazione, quali il ciclo di ricarica per individuare le batterie in deterioramento.

Quanto tempo e denaro si possono risparmiare aggiornando i componenti consumabili, come le batterie, prima che scada la garanzia? Con l'agente Ivanti Neurons, è facile eseguire query su tutti i dispositivi gestiti dell'IT e ottenere dati in tempo reale. Grazie ai report interattivi, gli analisti IT possono esaminare le risposte, ottenere informazioni dettagliate su un singolo dispositivo e intervenire in modo proattivo. È possibile aggiungere azioni proattive anche per altri casi comuni, ad esempio per ridurre i famigerati "schermi blu" per la felicità degli utenti finali.

Inoltre, con Ivanti Neurons i servizi proattivi diventano una realtà, semplificando il lavoro per l'IT che potrà erogare servizi migliori in modo più rapido e alleggerire il carico degli specialisti IT, il tutto senza compromettere la sicurezza.

APPROCCIO "SHIFT LEFT"

Più autonomia ai tecnici di livello 1

E se l'80% dei casi di escalation potesse essere risolto già alla prima chiamata? Sarebbe un bel successo... Le escalation rappresentano la normalità per l'IT. Ma riducendole si potrebbero avere meno interruzioni e più tempo da dedicare ad altri progetti più strategici. Con Ivanti Neurons, potrete ridurre il tempo dedicato a soddisfare le aspettative degli utenti in termini di risoluzione, e facilitare il lavoro per tutti.

Ivanti Neurons è un prezioso alleato anche nelle operazioni di rilevamento, diagnostica e correzione dei problemi che precedentemente venivano passati ai tecnici specializzati. Combinando insieme bot di rilevamento automatizzati e informazioni sugli asset in tempo reale, Ivanti Neurons consente di ridurre la complessità, i tempi di attesa e i costi associati alla maggior parte dei casi di escalation. E gli utenti ci guadagnano in termini di esperienze migliori e risoluzione più rapida e accurata, senza subire interruzioni nelle attività lavorative.

Quando si implementa un approccio "shift-left", gli utenti ricevono strumenti che li rendono più autonomi, mentre i tecnici in prima linea possono completare le attività che prima venivano inoltrate ai tecnici specializzati. Per le organizzazioni IT questo si traduce nel miglioramento di varie metriche. Viene ridotto sia il tempo medio di chiusura dei casi, sia il numero di escalation. E questo, rispettivamente, porta a una migliore soddisfazione degli utenti e alla riduzione del costo degli incidenti.



La diagnosi e correzione dei problemi di latenza non deve richiedere tempo. Ivanti Neurons può rilevare i casi di latenza superiore a una specifica soglia, intraprendere le azioni correttive necessarie e verificare i risultati. Se il problema non viene risolto, Ivanti Neurons crea un ticket per l'help desk contenente i dati di diagnostica e le azioni correttive già tentate.



SLA di 14 giorni

Nel 60% delle violazioni di sicurezza, una patch era già disponibile... ma non era stata installata.² Disponendo di un quadro completo della superficie di attacco, si possono determinare le priorità delle vulnerabilità da risolvere in base al livello di rischio e potenzialmente eliminare tre incidenti su cinque. Potrete sicuramente dormire sonni più tranquilli!

Ivanti Neurons vi aiuta a risolvere più velocemente le vulnerabilità mediante algoritmi di machine-learning con e senza supervisione. Si tratta di un notevole contributo che l'automazione offre ai team SecOps, che devono affrontare minacce alla sicurezza sempre più gravi e frequenti. I team Security e IT possono collaborare meglio, eseguendo audit per individuare i sistemi non conformi e ricevendo in modo rapido e veloce report di compliance su cui intervenire subito.

L'iperautomazione consente di determinare i rischi più urgenti e reagire alle minacce con maggiore tempestività. Uno SLA di 14 giorni non è più un obiettivo lontano, ma una promessa. Con dati sull'affidabilità delle patch e informazioni actionable, i team Security sono in grado di ridurre i tempi necessari all'applicazione delle patch. I dati provengono da numerose fonti pubbliche e di crowdsourcing, e offrono informazioni di alta qualità utili a sostenere la sicurezza adattiva.

I criminali informatici ci mettono meno di un mese a sfruttare le vulnerabilità. Ivanti Neurons aiuta le aziende a restare un passo avanti, riducendo la finestra di esposizione e i relativi rischi. I dati provenienti da fonti pubbliche affidabili offrono ai team Security le informazioni di cui hanno bisogno per determinare le priorità, velocizzare la correzione delle vulnerabilità e assicurare in modo più efficace il rispetto delle misure di compliance. I team Security e IT possono collaborare meglio, eliminando la duplicazione del lavoro e riducendo anche del 75% le ore dedicate alla correzione delle vulnerabilità.

I team Security e IT possono collaborare meglio, eliminando la duplicazione del lavoro e riducendo anche del 75% le ore dedicate alla correzione delle vulnerabilità.

Informazioni su asset e costi immediate, accurate e azionabili

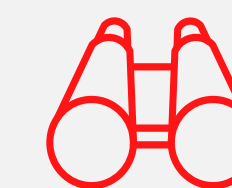
Con la proliferazione dei dispositivi nell'ambiente perimetrale, le organizzazioni devono essere pronte a rilevare, gestire, supportare e proteggerli tutti: dai laptop agli smartphone fino ai dispositivi IoT.

In media, il 30% degli asset IT fissi sono asset "fantasma", che non possono essere trovati.³ Ve la sentite davvero di assumervi la responsabilità di dispositivi sconosciuti, forse non autorizzati? Le organizzazioni dedicano in media 10 ore alla settimana alla risoluzione di problemi di accuratezza dei dati, e il 32% di esse vi dedica più di 25 ore alla settimana.⁴ E se si potesse ottenere un quadro accurato degli asset IT e dei relativi costi in pochi minuti, senza dover più aggiornare alcun foglio di calcolo?

Ivanti Neurons colma le lacune e aggrega informazioni accurate sugli asset da diverse origini di dati. Esamina la rete senza che sia necessario installare agenti su tutti i dispositivi in rete. Grazie a processi di normalizzazione e riconciliazione, completamente automatizzati, è possibile risparmiare più del 25% del tempo attualmente dedicato a tali attività. Non sarà più necessario eseguire confronti incrociati e attività di riconciliazione tra

dispositivi che interagiscono con ogni sistema nell'ambiente IT. L'output generato permette di identificare i dispositivi mancanti che rappresentano seri rischi alla sicurezza. Ivanti Neurons offre informazioni accurate sugli asset e i relativi costi, utili per ottimizzare i costi, migliorando sia la sicurezza che l'utilizzo degli asset esistenti.

Considerate ad esempio il valore conseguibile se la riconciliazione automatica segnala decine di migliaia di asset IT precedentemente non considerati, ma che venivano usati per accedere alle origini di dati aziendali. Questo tipo di visibilità può tradursi in notevoli risparmi tramite la gestione di hardware e software, e portare alla luce potenziali rischi in caso di uso non autorizzato di tali dispositivi. Per non contare poi il tempo risparmiato nell'eseguire queste stesse attività, che potrà essere dedicato ad altri progetti strategici.



Un grande servizio ferroviario metropolitano utilizzava Active Directory e Microsoft Endpoint Configuration Manager ed era sicuro di disporre di dati di inventario accurati. Tuttavia, un'analisi della rete eseguita da una soluzione alternativa ha rilevato discrepanze rispetto ai dati interni. Il risultato? Sono stati rilevati 30% di dispositivi in più: dispositivi di cui si ignorava l'esistenza, dove si trovassero e come venissero utilizzati, e che non erano protetti.



IVANTI NEURONS

Iperautomazione per automatizzare la correzione, la protezione e l'erogazione dei servizi, dal cloud all'ambiente perimetrale

Ivanti Neurons è la piattaforma di iperautomazione progettata per far fronte ai requisiti IT in continua crescita. Offre una suite di soluzioni per la correzione automatica, la protezione automatica e l'erogazione automatica dei servizi per migliorare i costi, la velocità e l'accuratezza dei servizi IT. Grazie ai bot di automazione, è possibile adottare un approccio "shift-left" alla gestione degli problemi IT, individuandoli e fornendo interventi specialistici.

Ivanti Neurons potenzia le capacità dell'IT con interventi risolutivi proattivi, che non provocano interruzioni e che trasformano l'esperienza degli utenti. Ottimizza il valore dei sistemi esistenti, recuperando dati accurati da altri sistemi di Ivanti e di terze parti: i team IT possono quindi rilevare, gestire, proteggere ed erogare servizi da una singola piattaforma. L'impostazione è semplice e consente di iniziare in breve tempo a ridurre i costi amministrativi e velocizzare il time-to-value.

Ivanti Neurons è un po' come un copilota per l'IT, le cui potenti capacità di automazione consentono di concretizzare più

rapidamente i piani verso un approccio "shift-left" e self-service. Ivanti Neurons propone suggerimenti smart e dati utili a prendere decisioni migliori, risolvere in automatico i problemi e intraprendere gli interventi necessari, nonché migliorare i risultati tramite maggiore rapidità, accuratezza e riduzione dei costi e un'esperienza migliore. Alcuni esempi di risultati conseguibili:

- Rilevamento del 30% in più di asset, migliorando la sicurezza
- Riduzione fino al 50% dei dispositivi vulnerabili
- Riduzione fino al 63% delle interruzioni non pianificate
- Risoluzione fino all'80% dei problemi degli endpoint prima ancora che vengano segnalati dagli utenti
- Riduzione fino all'88% del tempo necessario per distribuire gli aggiornamenti di sicurezza

Ivanti Neurons semplifica il lavoro per l'IT che potrà erogare servizi migliori in modo più rapido e alleggerire il carico degli specialisti IT, il tutto senza compromettere la sicurezza. Il team IT sarà in grado di gestire gli endpoint tradizionali e moderni, dalla rete all'ambiente perimetrale.

Capacità di Ivanti Neurons

Ivanti Neurons for Discovery

Ivanti Neurons for Discovery offre in pochi minuti informazioni accurate e immediatamente fruibili. Connettori di analisi attiva e passiva e di terze parti offrono visibilità in tempo reale: dati di inventario hardware e software normalizzati, informazioni sull'utilizzo dei software e dati immediatamente fruibili da inserire direttamente nei database di gestione delle configurazioni e degli asset.

Ivanti Neurons for Edge Intelligence

Ivanti Neurons for Edge Intelligence consente di interrogare tutti i dispositivi perimetrali tramite un linguaggio naturale e ottenere informazioni in tempo reale nell'intera azienda, in pochi secondi. Sfruttando un'architettura basata su sensori, offre informazioni operative, inventory in tempo reale e configurazioni della protezione per l'intero ambiente edge.

Ivanti Neurons for Healing

Ivanti Neurons for Healing offre un intero arsenale di bot di automazione che consentono di rilevare, diagnosticare e correggere automaticamente problemi di configurazione, prestazioni, compliance e sicurezza degli endpoint. L'automazione delle attività di routine apre la strada alla creazione di un ambiente con effettive capacità di autocorrezione, riducendo tempi e costi e migliorando l'esperienza dei dipendenti.

Ivanti Neurons for Patch Intelligence

Ivanti Neurons for Patch Intelligence aiuta a ridurre i tempi previsti dagli SLA relativi alla correzione delle vulnerabilità, grazie ad algoritmi di machine learning con e senza supervisione. Consente di eseguire ricerche, determinare le priorità e ottenere informazioni approfondite per il programma di gestione delle patch, il tutto da una singola soluzione centrale. Grazie alla raccolta automatica di dati azionabili sull'affidabilità delle patch, potete intervenire sulle minacce tre volte più rapidamente e ridurre il tempo necessario all'applicazione delle patch.

Ivanti Neurons for Spend Intelligence

Ivanti Neurons for Spend Intelligence offre all'istante informazioni dettagliate sul patrimonio software e sui costi delle applicazioni on-premise, cloud e negli ambienti perimetrali, utili a migliorare sia l'efficienza operativa che la visibilità, l'utilizzo e i costi degli asset. A differenza degli strumenti complessi per la gestione delle licenze software, è intuitivo e facile da usare, con un time-to-value ridotto. In pochi minuti, i dashboard intuitivi presentano un'analisi dettagliata delle licenze, degli acquisti e delle istanze in uso, per seguire lo storico degli acquisti, le licenze da rinnovare, i contratti in scadenza e i costi su base continua. Potrete evidenziare potenziali problemi di costi in eccesso e opportunità di recupero automatico delle licenze disponibili.

Ivanti Neurons Workspace

Ivanti Neurons Workspace offre una vista a 360° su dispositivi, utenti, applicazioni e servizi con dati in tempo reale grazie ai quali gli analisti di prima linea possono risolvere problemi che in precedenza dovevano essere inoltrati ad altri specialisti. Le visualizzazioni degli utenti e dei dispositivi riducono la complessità, i tempi di attesa e i costi di escalation. Il tutto si traduce in risoluzione più rapida per gli utenti finali e maggiore produttività.

ivanti¹ Neurons

Questo documento è fornito unicamente a scopo informativo. Non rappresenta alcuna garanzia. Questo documento contiene informazioni che sono riservate e/o di proprietà di Ivanti, Inc. e delle sue società affiliate (collettivamente "Ivanti") e non possono essere divulgate senza la preventiva autorizzazione scritta di Ivanti.

Ivanti si riserva il diritto di apportare modifiche a questo documento o a specifiche e descrizioni di prodotti correlate, in qualsiasi momento e senza preavviso. Ivanti non fornisce alcuna garanzia sull'uso del presente documento e non si assume alcuna responsabilità per eventuali errori in esso contenuti, né si impegna ad aggiornare le informazioni in esso contenute. Per informazioni aggiornate sui prodotti, visitate www.ivanti.com.

Copyright © 2020, Ivanti. Tutti i diritti riservati. IVI-2405 11/20 RD/BB/DH/DW

References:

1. Gartner, Inc. in Hype Cycle for the Internet of Things, 2020, Alfonso Velosa, Dale Kutnick, Benoit Lheureux, Roger Williams, July 15, 2020.
2. <https://www.csoonline.com/article/3153707/top-cybersecurity-facts-figures-and-statistics.html>
3. M. Day and S. Talbot, "Data Validation the Best Practice for Data Quality in Fixed Asset Management"
4. <https://www.enterprisemanagement.com/research/asset.php/3311>

Come possiamo aiutarvi?

Ivanti è a vostra disposizione con le soluzioni, i servizi professionali e la formazione necessari per migliorare le attività operative e conseguire risultati migliori. Per saperne di più, non esitate a contattarci.

[ivanti.it/neurons](https://www.ivanti.it/neurons)
[+39 02 8734 34 21](tel:+390287343421)
contact@ivanti.it