L’esperienza SaaS favorisce un comportamento superficiale rispetto al backup su cloud? Il ruolo degli MSP per una migrazione sicura al cloud

Di Eric Harless, Head Backup Nerd, N-able

Passare a un nuovo telefono non rappresenta più un’esperienza gravosa. Ora siamo abituati a servizi sottoposti a backup automaticamente su cloud e al download automatico di profili e dati. Scarichi Spotify e la playlist degli anni Ottanta dei classici hair metal è ancora lì. Apri Gmail o Outlook.com o anche Google Foto e usufruisci della medesima esperienza da qualsiasi browser o dispositivo. Netflix ricorda l'ultima scena vista della serie che stai seguendo quando passi da telefono al laptop. Anche le piattaforme di gioco come Steam sincronizzano i giochi salvati tra i diversi dispositivi.

Questo garantisce un’esperienza dell'utente eccellente, ma stravolge forse la nostra considerazione dei servizi SaaS? I provider di servizi gestiti (MSP) potrebbero avere difficoltà a proporre ai clienti l’implementazione di un backup per i servizi cloud, come Microsoft 365. È su cloud, giusto? Non prevede forse già il backup dei dati come playlist e foto?

Perché le aziende necessitano del backup per Microsoft 365?

Chiunque installi Microsoft 365 su un nuovo laptop potrebbe erroneamente pensare che funzioni come tutte le altre applicazioni di questo tipo. Installi Outlook, effettui l’accesso e, come per magia, tutte le e-mail sono lì. Ma c’è una differenza sostanziale. Queste applicazioni sono in hosting su cloud, ma non significa che vengano sottoposte a backup. Proprio come quando perdi una playlist su Spotify, è un problema recuperarla. La perdita di dati aziendali business-critical potrebbe avere un impatto enorme, dalla perdita di ricavi al pagamento di sanzioni legate alla mancata conformità.

Microsoft garantisce un certo livello di operatività del servizio, ma non mette al sicuro i tuoi dati. I dati di Microsoft 365 sono soggetti a molti degli stessi problemi delle installazioni on-premise, ad esempio:

- Eliminazione accidentale: se un file viene trasferito nel cestino, resta archiviato per un numero limitato di giorni, non più di trenta. Trascorso questo periodo, il file è perso. Se si tratta di un documento importante, la cosa potrebbe avere conseguenze disastrose.
- Dipendenti che lasciano l’azienda: Microsoft raccomanda di condividere le caselle di posta quando un dipendente lascia l’azienda per semplificare l’archiviazione e il recupero delle informazioni. Tuttavia, non sempre quando un dipendente lascia l’azienda il reparto IT ha a disposizione tempo sufficiente per configurare il tutto, e un errore di comunicazione potrebbe portare a

ignorare questo aspetto. Quando l'abbonamento utente termina, i dati vanno persi.

- Sabotaggio: l'assenza di dati di backup potrebbe portare a problemi se un dipendente sleale elimina dati business-critical. Se il problema non viene rilevato entro i primi trenta giorni, i dati sono persi per sempre.
- Attacchi hacker: gli account Microsoft 365 sono soggetti a perdite di dati circa nomi utente e password e i servizi cloud sono sempre più spesso presi di mira per la sottrazione di dati o il relativo blocco per il pagamento di un riscatto (ransomware).

Questo non è un elenco esaustivo, ma indica i motivi più comuni che potrebbero comportare la perdita di dati per un account Microsoft 365. Se qualcosa va storto, i clienti molto probabilmente non si rivolgeranno a Microsoft per ricevere assistenza, ma al proprio MSP. Potranno queste figure intervenire in modo opportuno? Dipende...

La responsabilità percepita degli MSP

Se un cliente subisce una perdita di dati Microsoft 365, è probabile che per ricevere assistenza non contatti Microsoft direttamente, ma il supporto IT. Se non è presente un backup, è possibile che Microsoft possa risolvere il problema, ma purtroppo le cose si complicano quando è presente un MSP a far da tramite tra cliente e Microsoft. L'MSP non ha alcun controllo sulle tempistiche, anche quando è possibile risolvere il problema. Il cliente sarà costretto ad aspettare, anche se i dati persi sono business-critical.

Questo non significa che l'MSP non sarà ritenuto responsabile dal cliente, sebbene non abbia alcuna colpa. Tutto ciò che sa il cliente è che ha perso dati importanti e che il supporto IT non è in grado di intervenire.

Gli MSP non devono permettere ai clienti di utilizzare suite su cloud come Microsoft 365 senza spiegare la necessità di adottare anche una soluzione di backup. Se non comunicano questo messaggio ai clienti, gli MSP espongono i clienti a rischi.

Comunicare il messaggio... o tacere

È responsabilità dell'MSP assicurarsi che i clienti abbiano una protezione adeguata per i dati e quindi per l'intera attività. Questo è facile quando si tratta di applicare patch, installare antivirus o di sottoporre i dati on-premise a backup. Ma gli MSP devono andare oltre, dimostrando che sottoporre a backup i dati su cloud è ugualmente fondamentale.

O forse no. Alcuni MSP hanno scelto di offrire il backup dei dati su cloud come parte di ogni contratto standard di servizi gestiti, rendendo automaticamente il servizio obbligatorio. Se un MSP decide di agire in questo modo, ciò dipende dalla sua base clienti e il provider deve sempre garantire una buona dose di trasparenza per assicurarsi che non vi siano costi nascosti.

Cosa fare con i clienti che usano Microsoft 365 senza backup? È opportuno parlare con loro dei dati business-critical e di quanto siano importanti per la loro attività.

Quali sono i dati più importanti? Che succede se scompaiono in modo definitivo? Cosa significherebbe per la reputazione e per la bottom line dell'azienda?

Anche se i dati potranno essere ripristinati da Microsoft, le tempistiche di recupero saranno accettabili per l'attività? I clienti devono prendere in considerazione i costi dell'inattività al minuto, all'ora o anche al giorno. Questa perdita è accettabile? Vale la pena affrontarla piuttosto che pagare un servizio di backup?

Gli MSP devono assicurarsi che i clienti non facciano supposizioni errate sui prodotti cloud in uso. Grazie alla proattività, gli MSP potranno evitare situazioni sgradevoli in caso di disastri.

Scopri di più: https://www.n-able.com/it

Informazioni su N-able

N-able (precedentemente SolarWinds MSP) permette ai provider di servizi gestiti (MSP) di aiutare le imprese di piccole e medie dimensioni a stare al passo con l'evoluzione digitale. Grazie a una piattaforma tecnologica flessibile e a potenti integrazioni, aiutiamo gli MSP a monitorare, gestire e proteggere sistemi, dati e reti dei clienti finali. Il nostro portfolio sempre in crescita di soluzioni di sicurezza, automazione e backup è stato concepito per i professionisti della gestione di servizi IT. N-able semplifica gli ecosistemi complessi e permette ai clienti di risolvere le sfide più urgenti. Forniamo un'assistenza completa e proattiva, tramite programmi di arricchimento per partner, formazione pratica e risorse finalizzate alla crescita, per aiutare gli MSP a offrire un valore eccezionale e a raggiungere il successo su ampia scala. n-able.com

Per informazioni
Prima Pagina Comunicazione
Tania Acerbi, Paola Guttadauro, Elisa Pagano
solarwinds@primapagina.it
02 91339811

Karla Walls
karla.walls@solarwinds.com