Una marcia in più per gli MSP grazie alle potenzialità dell'IA

L'IA ha le potenzialità di rivoluzionare i servizi degli MSP, garantendo efficienza, precisione e una qualità del servizio avanzata

Manish Kamra, GVP of Engineering di N-able

Nell'attuale panorama tecnologico in rapida evoluzione, parlare d'intelligenza artificiale (IA) suscita eccitazione, paura e scetticismo. Alcuni la considerano una forza rivoluzionaria che trasformerà il settore della tecnologia, altri la guardano con ansia, temendo codici poco sicuri, disinformazione e la conquista dell'umanità da parte dei robot.

In mezzo a queste opinioni contrastanti miste a verità, gli MSP si trovano a un bivio e devono affrontare il sempre più frequente rapporto tra intelligenza artificiale e intelligenza umana. Tuttavia, per molti MSP, ci sono tante opportunità nell'accogliere l'IA come uno strumento complementare per semplificare le complessità e contribuire a migliorare l'esperienza all'interno della loro azienda e di quelle che rappresentano.

La promessa e la sfida dell'IA nei servizi offerti dagli MSP

L'IA ha le potenzialità di rivoluzionare i servizi degli MSP in diversi modi, garantendo efficienza, precisione e una qualità del servizio avanzata, tutti aspetti in grado di influire sull'esperienza fornita. Ecco alcuni esempi:

Manutenzione predittiva: l'analisi dell'IA può preannunciare guasti alle apparecchiature e problemi di rete, il che permette agli MSP di eseguire la manutenzione preventiva prima che si verifichi un guasto importante. Questo approccio proattivo migliora l'affidabilità del servizio e riduce i tempi di inattività.

Automazione semplificata: l'automazione basata sull'IA può gestire in modo efficiente le attività di routine come aggiornamenti software e backup di dati. Consente di ridurre la portata degli errori umani e garantisce un'accurata e coerente esecuzione delle procedure essenziali.

Informazioni basate sui dati: l'analisi dei dati basata sull'IA offre agli MSP dati fruibili sugli ambienti dei clienti. Questa conoscenza favorisce una migliore allocazione delle risorse, la pianificazione della capacità e l'ottimizzazione, garantendo in definitiva un maggiore valore per i clienti.

Sicurezza avanzata: l'IA consente agli MSP di rilevare e rispondere tempestivamente alle minacce informatiche. Analizza una quantità importante di dati in tempo reale per

identificare eventuali anomalie e potenziali violazioni della sicurezza, potenziando le capacità degli MSP di proteggere dati e risorse dei clienti.

Tuttavia, nonostante i potenziali vantaggi dell'automazione e dell'intelligenza artificiale, molti MSP da sempre usano poco queste tecnologie. Quali sono i motivi?

Uno dei motivi di questo approccio è la complessa implementazione dell'IA, pertanto gli MSP restano molto cauti. Tuttavia, il clamore legato all'IA può favorire un cambio di rotta, ricordando che l'automazione semplificata e complessa possono migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi degli MSP. L'IA è integrata in molte tecnologie già in uso oggi ed è certamente presente nelle soluzioni emergenti, pertanto definirà il futuro delle tecnologie e il nostro modo di lavorare.

Il ruolo dell'automazione semplificata e la ricerca del giusto equilibrio

Gli aspetti più semplici dell'automazione vengono spesso tralasciati quando si prende in considerazione l'IA, ma essi possono migliorare le procedure degli MSP in modo significativo. Questa forma di automazione è economica, accessibile e affidabile. Inoltre, è particolarmente adatta ad attività che richiedono coerenza e precisione. Gli MSP dovrebbero considerare l'adozione dell'automazione semplificata come un passo essenziale per sfruttare appieno il potenziale della tecnologia.

La chiave del successo degli MSP risiede nell'individuare il giusto equilibrio tra automazione basata su IA e competenze umane. Se da un lato, infatti, l'intelligenza artificiale eccelle nelle attività di routine e basate sui dati, ci sono aspetti in cui l'intervento umano resta insostituibile, ad esempio:

Relazioni con i clienti: instaurare e preservare i rapporti con i clienti richiede empatia, una comunicazione efficace e la comprensione delle esigenze specifiche dei clienti. L'IA non può, in questo ambito, sostituire la componente umana.

Risoluzione di problemi complessi: l'IA è un ottimo ausilio nelle attività di routine, ma la risoluzione di problemi complessi richiede l'intervento umano. Gli MSP devono risolvere i problemi diversi dal solito, individuando soluzioni creative e adattandosi alle varie sfide che si presentano.

Processo decisionale etico: le decisioni etiche richiedono giudizi morali e una visione completa di ogni sfumatura. Gli MSP, in quanto esseri umani, sono fondamentali nel risolvere dilemmi etici e nel garantire la conformità alle normative del settore.

Applicazione corretta dell'intelligenza artificiale

L'integrazione di IA e automazione deve rappresentare una decisione strategica basata sulle specifiche esigenze degli MSP e dei relativi clienti. Ecco alcuni esempi pratici di come applicare in modo efficace l'intelligenza artificiale.

Manutenzione predittiva: identifica e risolve in modo proattivo gli errori hardware e i problemi di rete per migliorare l'affidabilità del servizio.

Semplificazione di aggiornamenti e backup: implementa procedure automatiche per aggiornamenti software, backup di dati e attività standard di manutenzione per ridurre gli errori umani.

Analisi dei dati per ricavare informazioni fruibili: utilizza l'analisi dei dati basata sull'IA per recuperare dettagli di valore sugli ambienti dei clienti, migliorando la distribuzione e l'ottimizzazione delle risorse.

IA generativa: l'IA generativa può generare script, contribuendo a velocizzare e potenziare l'automazione. I modelli linguistici di grandi dimensioni (LLM) possono essere addestrati/raffinati con i dati dei clienti per migliorare la classificazione dei problemi e aumentare la capacità del team di risolvere i problemi e migliorare l'esperienza dei clienti.
Rilevamento tempestivo delle minacce: sfruttare l'IA per rilevare le minacce per la sicurezza informatica e risolverle, grazie a una migliore protezione dei dati e a misure di sicurezza più efficaci.

IA e automazione sono strumenti potenti che consentono agli MSP di erogare servizi di alta qualità, ridurre i costi operativi e favorire la soddisfazione dei clienti. L'IA rappresenta un'opportunità affinché gli MSP ripensino il proprio approccio all'automazione e adottino soluzioni semplici e complesse.

Inoltre, aiuterà gli MSP a far capire ai clienti quanto sia importante il giusto equilibrio tra intelligenza artificiale e intelligenza umana.

# # #