

# Aumenta l'efficienza e la resilienza

## Quattro vantaggi offerti dai Dedicated Operations Technical Account Manager

Riuscire a garantire la stabilità e la sicurezza negli ambienti IT è una sfida complessa e in continua evoluzione. Con il ritmo incalzante del progresso tecnologico e la necessità di rispettare rigorosi requisiti di conformità, ottenere un'infrastruttura resiliente può rivelarsi un'impresa ardua.

I Red Hat Dedicated Operations Technical Account Manager (TAM) offrono supporto pratico, pianificazione proattiva e gerarchizzazione delle attività per far sì che le aziende dispongano degli strumenti e degli approcci necessari per innovare senza compromettere la conformità normativa ed esporsi a rischi. Affidarsi a un Dedicated Operations TAM per il supporto delle soluzioni Red Hat® offre diversi vantaggi. Questa checklist ne prende in esame quattro.

## 1 Supporto pratico

I Dedicated Operations TAM operano direttamente sui sistemi aziendali per diagnosticare e risolvere i problemi in tempo reale con un approccio efficiente, accurato e personalizzato. Collaborano con i team per sviluppare competenze interne e trasmettere conoscenze, strumenti e risorse specializzate che aiutino a semplificare la futura gestione delle sfide IT.

I Dedicated Operations TAM assicurano supporto pratico e condivisione continua della conoscenza, e lavorano con i clienti per:

- ▶ Velocizzare l'identificazione dei difetti analizzando gli incidenti nei sistemi in tempo reale senza bisogno di trasferire i registri a Red Hat.
- ▶ Adottare misure correttive immediate e ripristinare rapidamente la produzione.
- ▶ Eseguire le attività di prevenzione e ripristino del servizio in tutta sicurezza.
- ▶ Svolgere workshop in merito ai processi di supporto e alle procedure di escalation.
- ▶ Aiutare i team aziendali ad applicare le procedure consigliate per l'operatività ottimale e in questo modo prevenire i tempi di fermo dovuti all'errore umano.

## 2 Le giuste credenziali

I Dedicated Operations TAM sono figure indispensabili che aiutano le organizzazioni a ridurre i tempi di fermo e incrementare la resilienza. Il TAM acquisisce il livello di autorizzazione di sicurezza richiesto dall'organizzazione. In contesti in cui occorre soddisfare requisiti normativi specifici è possibile lavorare con un TAM che disponga di certificazioni, credenziali ed esperienza in linea con i bisogni particolari dell'azienda.

Il Dedicated Operations TAM svolge le seguenti attività a supporto dei clienti:

- ▶ Aiuta ad adottare una strategia per l'applicazione di patch proattiva e stabilisce se l'azienda utilizza strumenti idonei per difendersi dalle minacce.
- ▶ Estrapola informazioni utili dalle valutazioni della supportabilità e offre supporto continuo per tutelare l'azienda dai rischi. Nel panorama tecnologico in continua evoluzione questo approccio pratico contribuisce a migliorare la resilienza.
- ▶ Guida i team nell'introduzione di procedure consigliate tramite controlli di integrità, analisi telemetrica, analisi della root cause e valutazioni della supportabilità.
- ▶ Valuta la presenza di lacune nella conformità e suggerisce le procedure consigliate per la governance dei dati e l'integrità dei sistemi.
- ▶ Offre ai team suggerimenti per l'ottimizzazione continua delle politiche operative.

### 3 Assistenza in sede

Lo sviluppo e la gestione delle applicazioni e dell'infrastruttura IT sono attività molto complesse, anche per il più esperto dei professionisti o dei team. Il Dedicated Operations TAM fornisce assistenza dedicata per i sistemi tecnologici complessi, con il vantaggio di poterne usufruire nell'ubicazione desiderata. Questo approccio permette di accelerare la risoluzione dei problemi, ridurre i tempi di fermo e massimizzare l'efficienza operativa.

Lavorando al supporto dei datacenter direttamente in loco, il Dedicated Operations TAM è in grado di:

- ▶ Monitorare i sistemi in modo puntuale per rilevare eventuali problemi e assicurare l'operatività ottimale.
- ▶ Aiutare l'azienda a ottimizzare l'infrastruttura e condividere le procedure consigliate per ridurre i guasti ai sistemi e i cali prestazionali.
- ▶ Diagnosticare i problemi tempestivamente e velocizzare il ripristino dei servizi grazie a comunicazioni più veloci e dirette.
- ▶ Eseguire regolarmente revisioni e controlli sull'integrità dei sistemi perché siano sempre efficienti. In questo modo si riduce il rischio che si verifichino tempi di fermo non pianificati dovuti ad aggiornamenti mancanti o configurazioni errate.

In alternativa, è disponibile anche il servizio TAM da remoto che offre comunque il supporto continuo per i sistemi aziendali e riduce al minimo i problemi di accesso alle strutture.

### 4 Supporto tecnico dedicato

Il Dedicated Operations TAM funge da referente per questioni tecniche su pianificazione, deployment e sicurezza dei software Red Hat. La presenza di un Dedicated Operations TAM assicura che gli incidenti tecnologici critici saranno gestiti da esperti che conoscono sia i prodotti Red Hat che l'ambiente e i team aziendali.

Il Dedicated Operations TAM funge da punto di riferimento per questioni tecniche e supporto e svolge le seguenti attività:

- ▶ Previene i problemi grazie a pianificazione proattiva, riunioni sulle roadmap dei prodotti e valutazioni della supportabilità.
- ▶ Aiuta a svolgere la manutenzione quotidiana e iterativa di sistemi, compresa la valutazione delle patch. Il Dedicated Operations TAM organizza l'applicazione delle patch in base ai criteri e ai requisiti operativi specifici dell'azienda.
- ▶ Fa da trait d'union tra l'azienda e i tecnici Red Hat. Il TAM si fa portavoce dei bisogni e degli interessi dell'azienda con i team di gestione e progettazione dei prodotti Red Hat.
- ▶ Offre assistenza ed utili consigli per aiutare i clienti a ottimizzare le attività di manutenzione e trarre il massimo dalle soluzioni Red Hat in loro possesso.

---

#### Migliora l'efficienza con il giusto supporto tecnico

Scopri [gli altri vantaggi](#) del servizio Red Hat Technical Account Management e contatta Red Hat.



#### Informazioni su Red Hat

Red Hat consente la standardizzazione in diversi ambienti e lo sviluppo di applicazioni cloud native, oltre a favorire l'automazione, la protezione e la gestione di ambienti complessi grazie a [pluripremiati](#) servizi di consulenza, formazione e supporto.

**f** [facebook.com/RedHatItaly](https://facebook.com/RedHatItaly)  
**X** [twitter.com/RedHatItaly](https://twitter.com/RedHatItaly)  
**in** [linkedin.com/company/red-hat](https://linkedin.com/company/red-hat)

**ITALIA**  
[it.redhat.com](https://it.redhat.com)  
[italy@redhat.com](mailto:italy@redhat.com)

**EUROPA, MEDIO ORIENTE,  
E AFRICA (EMEA)**  
00800 7334 2835  
[it.redhat.com](https://it.redhat.com)  
[europe@redhat.com](https://europe@redhat.com)