



**RMM
hecho MSPeasy**

El software de monitorización y gestión remota (RMM) se considera esencial para los MSP. Como tal, implementar el software RMM es una recomendación importante para los proveedores de TI a medida que realizan la transición desde proporcionar soporte técnico a los servicios gestionados.

"RMM y PSA son la base de los servicios gestionados", dice Jordi Tejero, propietario de CRS Technology Consultants, un MSP con sede en Florida. Vince Tinnirello, CEO de un MSP de Colorado llamado Anchor Network Solutions, dijo que RMM y PSA son las herramientas más importantes para proporcionar servicios gestionados. Jeff Cohn, Presidente de ADNET Technologies, proveedor de servicios gestionados de Nueva York, está de acuerdo. "No puedes dirigir un MSP sin ellas", dijo.

En este eBook, profundizaremos en lo que se debería considerar cuando seleccione un producto RMM. Además, verá consejos de MSP líderes en el sector sobre el uso de RMM para aumentar la eficiencia operativa y fomentar los ingresos. Tanto si está solo comenzando con los servicios gestionados o está actualmente evaluando un nuevo software RMM, este eBook es para usted.

RMM permite a los MSP gestionar de forma proactiva la infraestructura TI de sus clientes remotamente, evitar problemas y responder más rápido de forma que puedan vender y ejecutar contratos de servicios gestionados.

Es posible que también le interese:



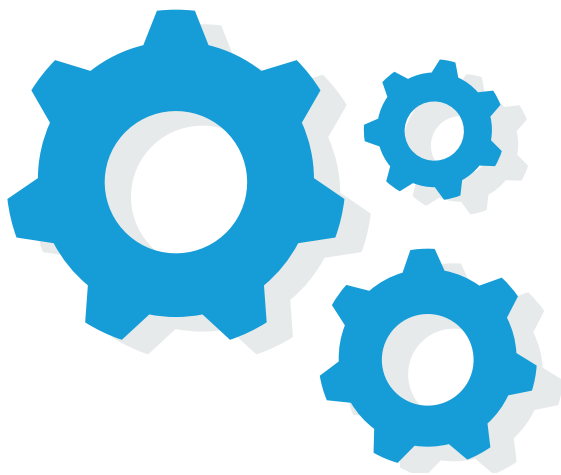
¿Qué es RMM?

El software RMM está diseñado para que los MSP monitoricen y gestionen el entorno TI de sus clientes. Ofrece visibilidad para el MSP al hardware, software y red de sus clientes, lo que les permite abordar los problemas de forma proactiva a medida que surgen en vez de reactivamente cuando algo va mal. RMM permite a los MSP gestionar de forma proactiva la infraestructura TI de sus clientes remotamente, evitar problemas y responder más rápido de forma que puedan vender y ejecutar contratos de servicios gestionados.

RMM usa un software agente ligero, que se instala en los escritorios, servidores físicos o virtuales, dispositivos de red y otros endpoints de los clientes. Cuando un agente identifica un problema, se crea una alerta automáticamente y se comunica al MSP. Estas alertas, o incidencias, se clasifican según la gravedad del problema. Esto permite a los MSP priorizar su carga de trabajo y abordar los problemas en orden de importancia.

Las herramientas RMM actuales se clasifican en dos categorías: basadas en la nube y físicas:

- **RMM físicas:** Las soluciones físicas requieren inversión y mantenimiento de hardware además de tarifas de licencia de software. Y, a medida que el número de endpoints gestionados aumenta, pueden surgir problemas de rendimiento. Sin embargo, algunos MSP prefieren herramientas RMM físicas porque ofrecen más control sobre la programación.
- **RMM basada en la nube:** Las soluciones RMM basadas en la nube no requieren un servidor físico y pueden escalar fácilmente. Los beneficios adicionales de las soluciones en la nube son la seguridad, disponibilidad y funcionamiento, la previsibilidad de los costes (pagos mensuales) y las actualizaciones automáticas del software.



RMM también puede usarse para automatizar tareas rutinarias, como la aplicación de parches de software y las actualizaciones de SO. Esto es muy importante cuando se fuerzan las actualizaciones a grandes lotes de máquinas.

RMM también puede usarse para automatizar tareas rutinarias, como la aplicación de parches de software y las actualizaciones de SO. Esto es muy importante cuando se fuerzan las actualizaciones a grandes lotes de máquinas. Algunas herramientas RMM requieren que los usuarios escriban sus propias secuencias de comandos para automatizar las tareas, otras cuentan con secuencias de comandos personalizables y preinstaladas, y algunas tienen editores de estilo arrastrar y soltar que permiten a los usuarios automatizar tareas sin necesidad de tener conocimiento de programación. Otras ofrecen una combinación de los tres.

Finalmente, algunos proveedores de RMM ofrecen soporte para el centro de operaciones en red (NOC). En este modelo, el proveedor RMM proporciona mantenimiento del backend de direcciones del personal del NOC lo que permite a los MSP centrarse en problemas más importantes que afecten a sus clientes. Dependiendo de sus necesidades específicas, esto puede ser un enorme beneficio. Todas estas eficiencias permiten a los MSP aceptar más clientes, aumentando los márgenes y fomentando los ingresos, y todo ello sin aumentar la plantilla de personal.

Estas son una amplia variedad de herramientas RMM disponibles actualmente, una descripción exhaustiva del mercado RMM está fuera del alcance de este eBook. Una cosa que debería buscar, sin embargo, es la integración con otras herramientas que utilice. "La integración y la automatización son esenciales para ofrecer servicios gestionados", dice Tejero. "Por ejemplo, integrar RMM y PSA aporta enormes eficiencias".

“La integración y la automatización son esenciales para ofrecer servicios gestionados”, dice Tejero. “Por ejemplo, integrar RMM y PSA aporta enormes eficiencias”.

Es posible que también le interese:

datto

Guía del comprador
de PSA

DESCARGAR AHORA



Primeros pasos con RMM

Las herramientas RMM varían en complejidad, algunas se crean teniendo en cuenta la simplicidad y otras ofrecen una gran cantidad de opciones de configuración. Las necesidades específicas de su empresa dictarán el producto que elija. Como probablemente sabe, Datto recientemente se fusionó con Autotask, un proveedor de RMM basada en la nube. Sin embargo, la empresa combinada está comprometida a proporcionar una plataforma abierta para los MSP; los socios de Datto pueden elegir qué producto RMM se ajusta a sus necesidades concretas. A continuación, encontrará varias cosas importantes a tener en cuenta cuando elija e implemente una RMM.

Según Tinnirello, Anchor Network Solutions utiliza las herramientas RMM de Datto y PSA de Autotask y citó que la integración y facilidad de uso como los principales motivos. “Otras herramientas que he usado en el pasado eran extremadamente complejas, pero RMM de Datto y PSA de Autotask parecen un único producto, y por eso es atractivo. La IU es clara, limpia y súper fácil de usar. Puedes cambiar entre las dos herramientas de forma impecable”, dijo.

Otros socios con los que hablamos indicaron la funcionalidad concreta que guió su proceso de toma de decisiones. CRS utiliza Connectwise Manage PSA y Solarwinds RMM. “Realizamos mucha monitorización SNMP, y [Solarwinds RMM] nos proporcionó un excelente soporte SNMP listo para usar”, dijo Tejero. “Eso fue un factor importante en nuestra decisión”. ADNET utiliza Continuum RMM y servicios de centro de operaciones de red (NOC). “Esencialmente usamos los servicios NOC para el aumento de personal”, dijo Cohn. “Recorta el número de incidencias que necesitamos tocar, y nos permite centrarnos en la disponibilidad del cliente”.



“No caiga se ciegue con la súper tecnología”, dijo Tinnirello. “Primero, configure lo que necesita para monitorizar y gestionar. Cuando tenga eso claro, configure la automatización”.

Es posible que también le interese:

datto

Ingresos recurrentes hechos

DESCARGAR AHORA



Cuando implemente una RMM, comience desde abajo y aumente según necesite. “No caiga y se ciegue con la súper tecnología”, dijo Tinnirello. “Primero, configure lo que necesita para monitorizar y gestionar.

Cuando tenga eso claro, configure la automatización”. Tejero se hace eco de ese sentimiento y recomienda usar las secuencias de comando de automatización preinstaladas si el software que ha elegido las ofrece. “Hace que sea mucho más fácil cuando empieza con las secuencias de comando preinstaladas y las personaliza desde ahí”, dijo.

La asistencia técnica del proveedor puede facilitar enormemente las implementaciones, de forma que cuando estudie los productos de RMM, asegúrese de hacer preguntas sobre el proceso de captación de clientes. Tomarse el tiempo para instalar y configurar el software RMM para que se adapte a sus necesidades puede ahorrarle muchos problemas en el futuro.

Todos los MSP con los que hemos hablado para escribir este eBook dijeron que RMM se hace tan integral para su empresa que puede ser difícil cambiar a un nuevo producto RMM. “RMM no es como un conmutador o un punto de acceso que simplemente puede cambiar si no está contento con él”, dijo Tinnirello. “Es importante considerar bien cómo piensa usar RMM antes de seleccionar una solución”.

Es posible que también le interese:

datto

Copia de seguridad vs
continuidad del negocio

DESCARGAR AHORA



Integraciones Datto

Datto ofrece integración con una diversidad de software del que los MSP dependen, incluyendo, entre otros, las herramientas RMM. La mayoría de estas integraciones dependen de las tres feeds XML que Datto pone a disposición:

- **Información del dispositivo:** Información actual sobre el dispositivo. Esto incluye información del estado de todos los discos duros e información sobre los agentes individuales.
- **Alertas enviadas recientemente:** Muestra todas las alertas en las últimas 48 horas.
- **Información de alerta del dispositivo:** Todas las alertas, sus umbrales y la última vez que se enviaron.

“Los socios desean la capacidad de conectar todo lo que tienen”, dijo Sergio Espinosa, Gestor de producto, Portal de socios de Datto. “Los feeds XML de Datto ofrecen [a las otras herramientas] una forma de conectarse con datos [protegidos]. Queremos que los socios puedan monitorizar su flota Datto siempre que lo deseen”.

Para muchos MSP, eso significa integración con herramientas RMM y PSA. Otros desarrollan sus propias herramientas de monitorización que dependen de los feeds XML de Datto. Y otros utilizan software externo adicional para dar soporte a sus esfuerzos de monitorización. Por ejemplo, Andrew Hutchison de Blackpoint IT, MSP con operaciones en Washington y Oregon, gestiona actualmente unos 200 dispositivos activos y tiene Datto integrado con el software de panel de control de BrightGauge además de Connectwise PSA y RMM para ofrecer alertas sobre problemas que podrían afectar a su capacidad de restaurar sus datos rápidamente. “Nos proporciona la capacidad de adelantarnos a los problemas”, dijo Hutchison. “En la escala en la que nos encontramos, necesitas este tipo de panel de control o te perderás algo”.

Conclusión

Cuando seleccione el producto RMM, asigne las necesidades de su empresa a la funcionalidad del software. No todas las RMM son iguales. Ya que usará RMM para monitorizar y gestionar los entornos del cliente, es esencial que elija un producto que sea compatible con los productos que utiliza en su empresa e implementa en sus clientes.

Además, es importante estar seguro de que su proveedor de RMM tiene un historial demostrado en el mercado y ha invertido en mejorar el producto con lanzamientos regulares de versiones y nuevas funciones. Los grupos de MSP, como HTG, pueden ser una fuente excelente de información de primera mano sobre el software y los proveedores de RMM. También hay una comunidad activa de MSP en Reddit, donde encontrará MSP que estarán más que contentos de compartir sus experiencias (buenas y malas) con RMM.

Finalmente, recuerde que RMM es sobre todo eficiencia. Suena sencillo, pero busque una solución que haga su vida más fácil, no más compleja. Reducir la cantidad de intervención manual requerida para realizar tareas rutinarias le permite asumir más clientes y generar más ingresos.