



# I principali trend del mercato dei servizi IT

Risultati del questionario promosso da Achab, Kaseya e Top Trade Informatica nel mese di novembre 2009

I marchi sono di proprietà dei rispettivi Produttori. Tutti i diritti sono riservati.  
La riproduzione anche parziale del presente documento e l'utilizzo dei marchi  
sono subordinati al consenso di Achab S.r.l.

Achab S.r.l. - piazza Cinque Giornate, 4 - 20129 Milano  
telefono: 02 54108204 - email: [info@achab.it](mailto:info@achab.it) - [www.achab.it](http://www.achab.it)

# I principali trend del mercato dei servizi IT

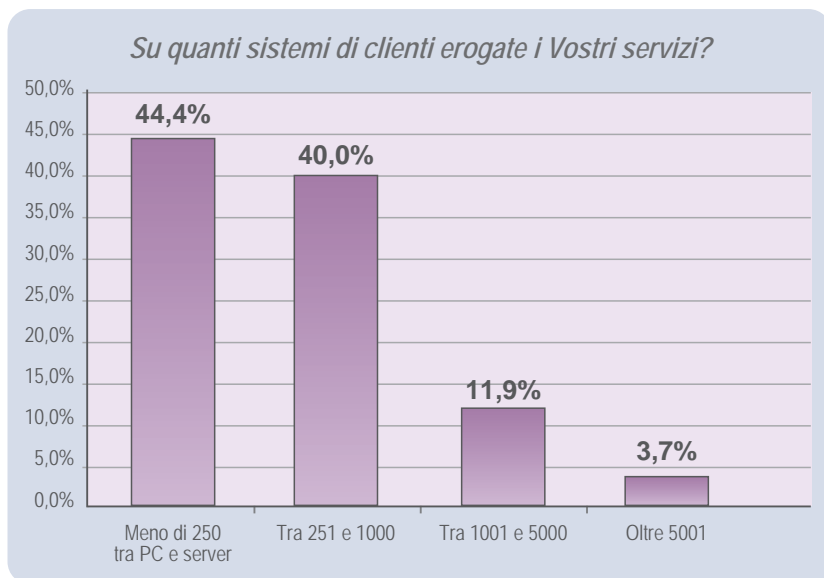
Risultati del questionario promosso da Achab, Kaseya e Top Trade Informatica nel mese di novembre 2009

**O**ltre 200 aziende italiane hanno risposto al questionario promosso nel novembre 2009 da Achab, Kaseya e Top Trade Informatica allo scopo di rilevare i principali trend in atto nel mercato dei servizi IT. Questo documento illustra i dati raccolti.

La crisi economica non ha risparmiato il settore IT che nel 2009 ha registrato una flessione in tutti i suoi comparti. Le aziende che erogano servizi IT da una parte hanno la necessità di rendersi più efficienti senza sacrificare lo standard di qualità dei servizi, dall'altra, devono intensificare gli sforzi commerciali per conquistare nuovi clienti.

Dalle risposte raccolte emerge che anche in Italia il mercato dei servizi IT si muove verso il modello dei Managed Services Providers, operatori che, servendosi di processi, strumenti e tecnologie avanzate di automazione IT, forniscono servizi di livello superiore e realizzano quelle economie di scala necessarie per essere competitivi e differenziarsi dalla concorrenza.

## Chi ha partecipato al questionario?



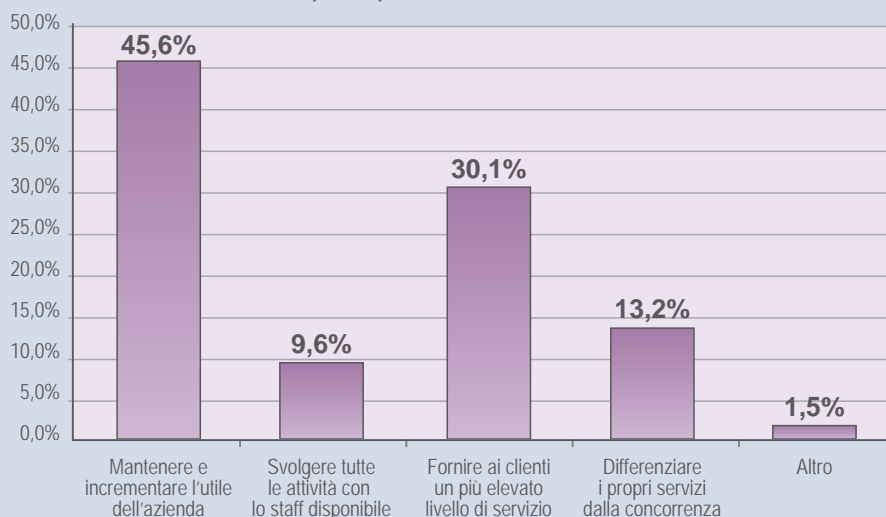
**I**l 45% delle aziende che hanno risposto al questionario sono piccoli fornitori di servizi IT con un parco macchine gestito inferiore alle 250 postazioni, tra PC e server; un altro 40% gestisce tra 250 e 1000 postazioni. Il rimanente 15% gestisce oltre 1000 macchine.

# Quali sono le principali sfide che i fornitori di servizi IT si trovano a fronteggiare?

**S**econdo il 45% delle aziende intervistate il tema più importante è **preservare la profittabilità dell'azienda.**

Ciò non sorprende perché è solo facendo utili che l'azienda può garantire la continuità delle propria attività ed investire per fornire un servizio sempre migliore ai propri clienti (secondo punto più importante emerso dal sondaggio).

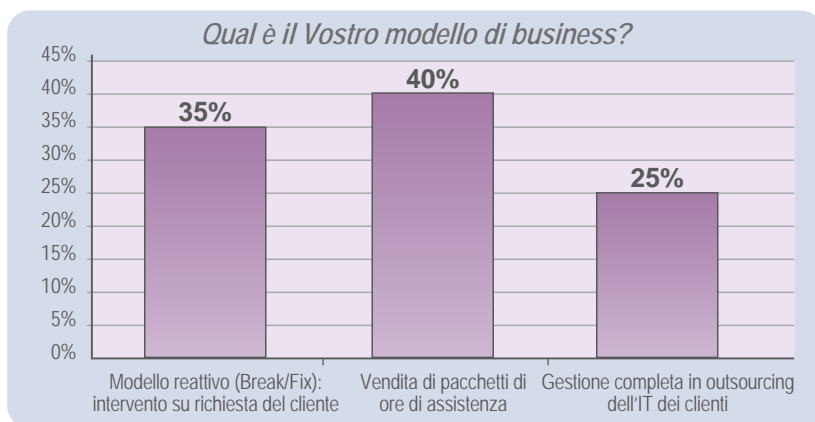
*Quali sono le principali sfide dei fornitori di servizi IT?*



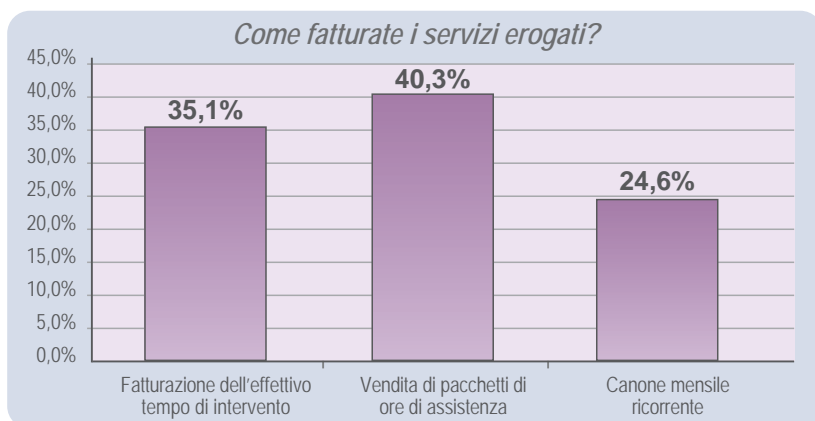
Interessante notare come la pressione competitiva si faccia sentire nel mercato dei fornitori dei servizi IT: il 13% ritiene infatti che la sfida principale sia differenziarsi dalla concorrenza.

# Qual è il modello di business dei fornitori di servizi IT?

**I**l modello più diffuso (40% delle risposte) è la vendita di pacchetti di ore di assistenza che i clienti acquistano in anticipo e consumano on-demand; risulta ancora molto frequente (35% delle risposte) il modello “reattivo” tradizionale, anche detto break/fix, in cui il fornitore di servizi interviene al presentarsi di un problema. Soltanto un quarto delle aziende che hanno risposto al questionario eroga servizi di outsourcing completo delle **infrastrutture IT dei clienti**.



**Il grafico di seguito mostra come i modelli di fatturazione siano coerenti con il modello di business utilizzato:** soltanto il 25% delle aziende può contare su ricavi ricorrenti da canoni di servizio.



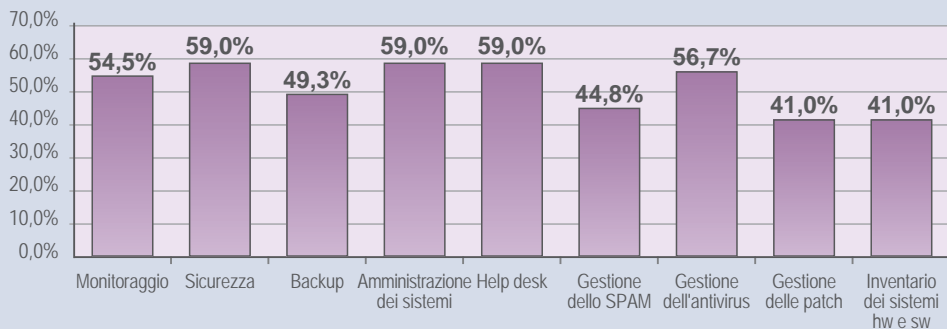
## Quali i servizi forniti?

**L**e risposte al questionario mostrano una sostanziale omogeneità dell'offerta: i servizi di Help desk, amministrazione dei sistemi e gestione della sicurezza sono comuni a circa il 60% delle aziende intervistate.

Ciò può spiegare perché sia sentita l'esigenza di differenziarsi rispetto ai concorrenti.

Più che la tipologia dei servizi, le leve per differenziarsi dai concorrenti potranno essere qualità e modello di erogazione degli stessi.

*Quali dei seguenti servizi sono offerti dalla Vostra azienda?*



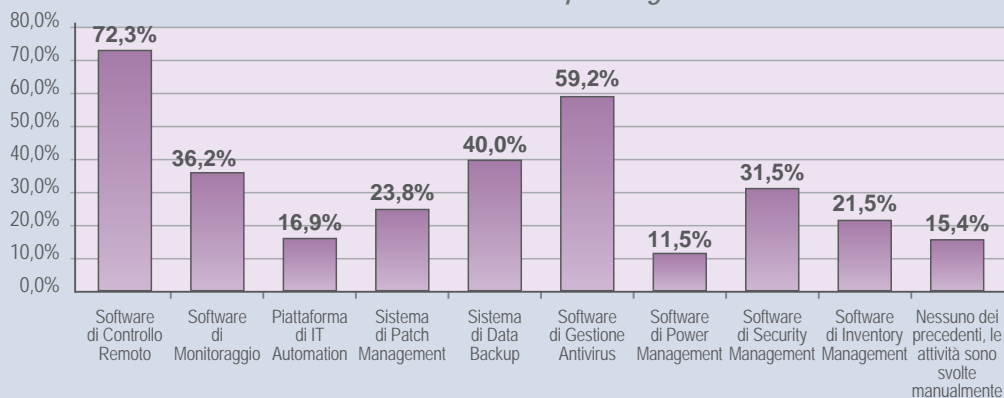
# Quali sono gli strumenti utilizzati per erogare i servizi?

**L** 85% delle aziende fa uso di specifici strumenti a supporto della propria attività; di gran lunga più diffusi sono i software di controllo remoto e i software per la gestione dell'antivirus. Si riscontra una notevole frammentazione dei tool; nella maggior parte dei casi le aziende utilizzano uno strumento diverso per ciascuna attività svolta.

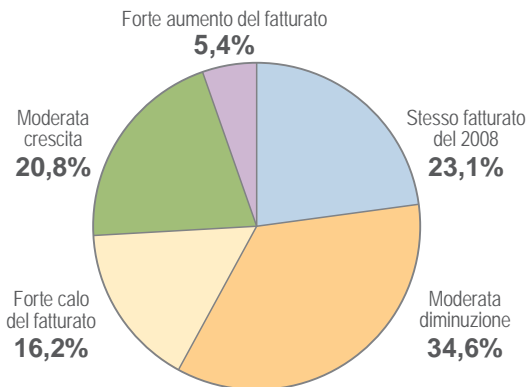
Solo il 17% delle aziende utilizza una piattaforma di IT Automation, cioè una "torre di controllo" unica in grado di coordinare e governare tutte le operazioni di gestione della rete.

Vale la pena rilevare che un numero significativo di aziende si trova "agli antipodi" rispetto a quest'ultima scelta; il 15% delle aziende intervistate dichiara infatti di svolgere la propria attività di gestione dei sistemi in maniera manuale, senza l'ausilio di alcun strumento.

*Quali sistemi utilizza la Vostra azienda per erogare servizi ai clienti?*



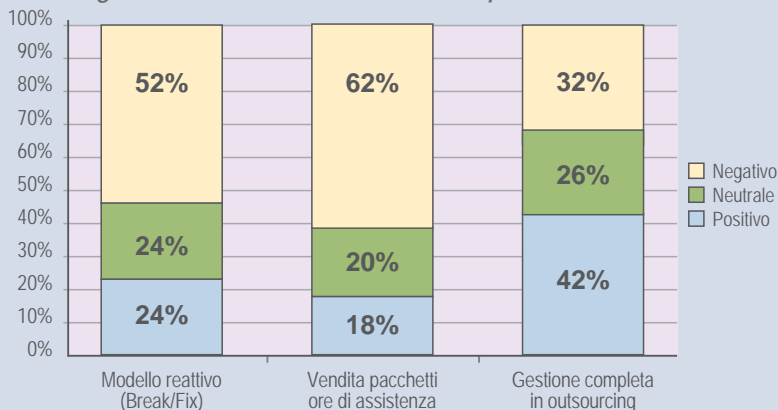
# Come Vi aspettate di chiudere il 2009?



**T**utti gli analisti del settore IT concordano nel rappresentare un mercato dei servizi IT in forte calo nel 2009 (le previsioni Assinform dello scorso settembre stimano un calo del 6,7% su base annua rispetto al 2008). Non sorprende dunque che la maggioranza delle aziende che hanno risposto al questionario - proposto nel mese di novembre 2009 - si aspetti di chiudere in flessione rispetto all'anno precedente.

Il 26% delle aziende che hanno risposto di aspettarsi di chiudere il 2009 col segno “+” rispetto al 2008 testimonia della vitalità del settore dei servizi IT e della sua evoluzione. Molto interessante notare il legame tra il modello di business e le aspettative di crescita: il grafico qui sotto mostra come chi eroga servizi gestiti, e dunque può contare su ricavi ricorrenti, sia molto più ottimista rispetto a chi si affida a modelli di business tradizionali.

*Legame tra modello di business e aspettative di crescita*



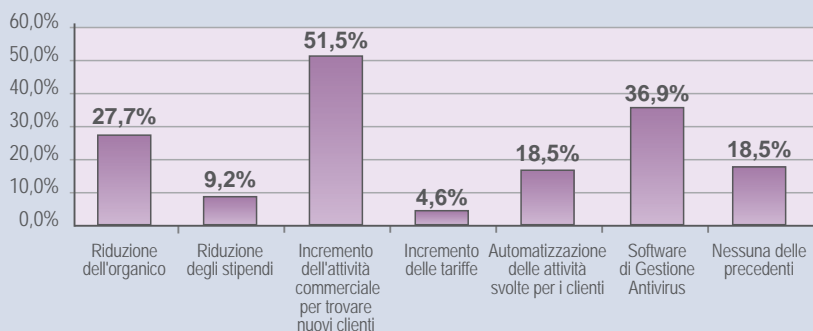
# Quali le azioni intraprese per fronteggiare la crisi?

**I**n un mercato in difficoltà, in cui i clienti finali riducono o rimandano gli investimenti in tecnologia, emerge la necessità di trovare nuove opportunità; oltre la metà della aziende intervistate dichiara di avere intensificato l'attività commerciale allo scopo di trovare nuovi clienti.

Le aziende che utilizzano un modello di business reattivo, non potendo contare su ricavi ricorrenti, sono più esposte nei momenti di crisi del mercato. Ne derivano politiche di riduzione dei costi, attraverso tagli di organico (27,7% degli intervistati) e riduzione degli stipendi (9,2%) e di riduzione delle tariffe (18,5%).

Circa il 37% delle aziende ritiene che la chiave per far fronte alla difficile situazione di mercato sia rendere più efficiente la modalità di erogazione dei servizi attraverso l'automatizzazione delle attività svolte per i clienti. Quest'ultimo dato è probabilmente un segnale del fatto che, come già accaduto in altri Paesi del mondo, anche in Italia il mercato dei servizi IT stia evolvendo verso il modello dei Managed Services Providers; operatori che, servendosi di processi, strumenti e tecnologie avanzate di automazione IT, forniscono servizi di livello superiore e realizzano quelle economie di scala necessarie per essere competitivi sul mercato.

*Quali delle seguenti azioni sono state intraprese dalla Vostra azienda per affrontare la difficile congiuntura economica?*



# L'offerta Kaseya di automazione IT

**K**aseya offre una suite di gestione globale che consente agli MSP e ai manager IT di gestire intere reti in modo efficace da un'unica postazione centralizzata. La potente struttura di automazione IT basata sul Web di Kaseya include:

- PC Inventory
- PC Remote Control
- Patch Management
- Network Monitoring
- Windows Event Monitoring
- Software Deployment
- Help desk
- Integrated Reports
- Backup/Disaster Recovery
- Endpoint Security
- User State Management

Inoltre, l'uso degli strumenti Kaseya per automatizzare le attività IT di routine consente alle società di ridurre il consumo energetico, conformemente alle iniziative di "green computing" e alle esigenze di risparmio. Kaseya User State Management (KUSM) consente ai professionisti IT di implementare centralmente la gestione dei consumi energetici, ad esempio limitando il flusso di elettricità alle risorse informatiche non essenziali o inattive, senza compromettere la gestione del sistema. Automatizzando i processi IT e fornendo funzionalità di supporto remoto globale, Kaseya consente alle società di ridurre le emissioni di carbonio evitando inoltre spostamenti non necessari.

Per ulteriori informazioni sulla struttura di automazione IT completa di Kaseya e per valutare i vantaggi derivanti da una partnership con un MSP affidabile, visitare il sito Web: [www.achab.it/kaseya](http://www.achab.it/kaseya)

## Il forum italiano di Kaseya

Achab mette gratuitamente a disposizione dei Kaseya MSP un forum riservato: [www.achab.it/forum](http://www.achab.it/forum)

Il forum è lo strumento migliore per condividere dubbi, esperienza, script con la community italiana di Kaseya Managed Service Provider e con i Kaseya Engineer di Achab.

Per accedere al forum, richiedere le credenziali a: [sales@achab.it](mailto:sales@achab.it).



**Achab S.r.l.** - Piazza Cinque Giornate, 4 - 20129 Milano  
telefono: 02 54108204 - email: [info@achab.it](mailto:info@achab.it) - [www.achab.it](http://www.achab.it)