LO STATO DEGLI MSP IN ITALIA
REPORT 2022

ACHAB
Distribuiamo software e serenità

CHI SONO E COSA FANNO GLI MSP: IL REPORT

Anche quest'anno Achab ha condotto un sondaggio per capire chi sono, cosa fanno e come lavorano gli MSP e le aziende che erogano servizi IT.

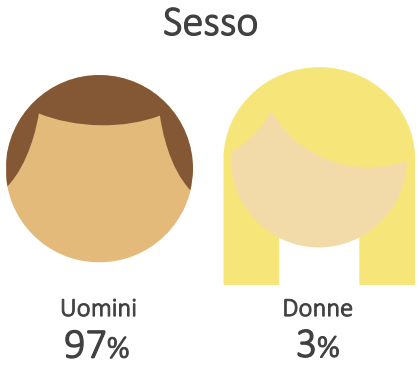
L'obiettivo era quello di fotografare uno spaccato della realtà italiana, mettendo in evidenza il buono, il bello e il cattivo degli MSP italiani.

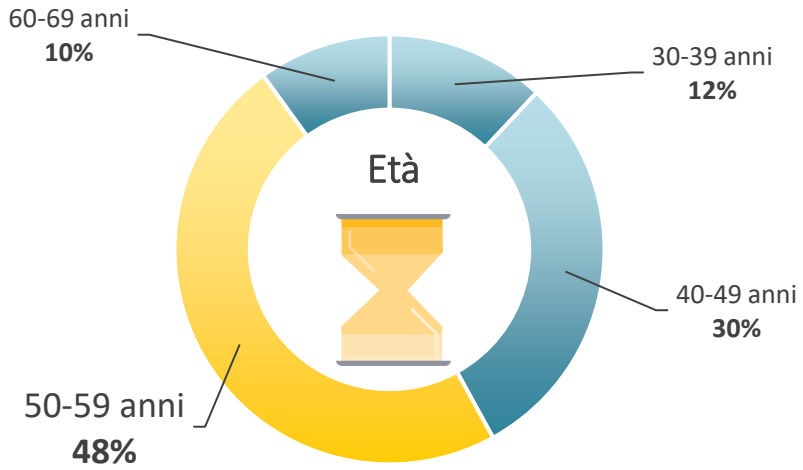
Oltre ad approfondimenti sui servizi erogati, sui prezzi e sulle sfide che gli MSP devono affrontare non mancano dati demografici e di scenario.

ACHAB
Distribuiamo software e serenità

CHI SONO GLI MSP: ANALISI DEMOGRAFICA

Gli MSP sono in prevalenza **uomini** compresi fra i **50 e i 59 anni**, mentre i «giovani» rappresentano solo il 12% del campione che ha risposto al sondaggio.

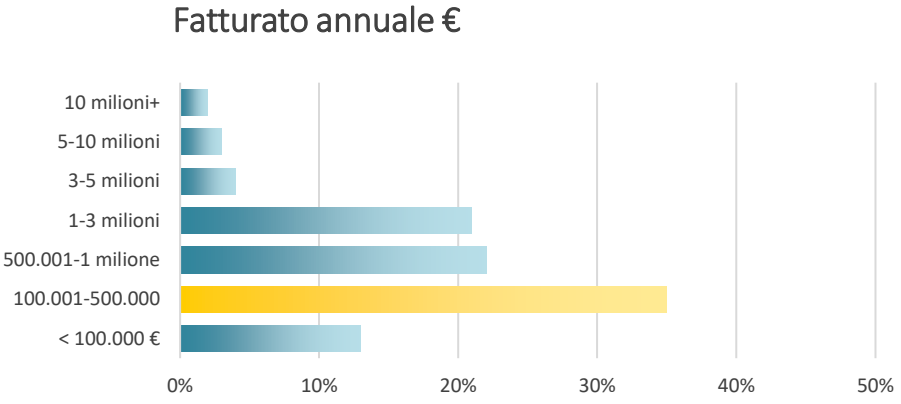


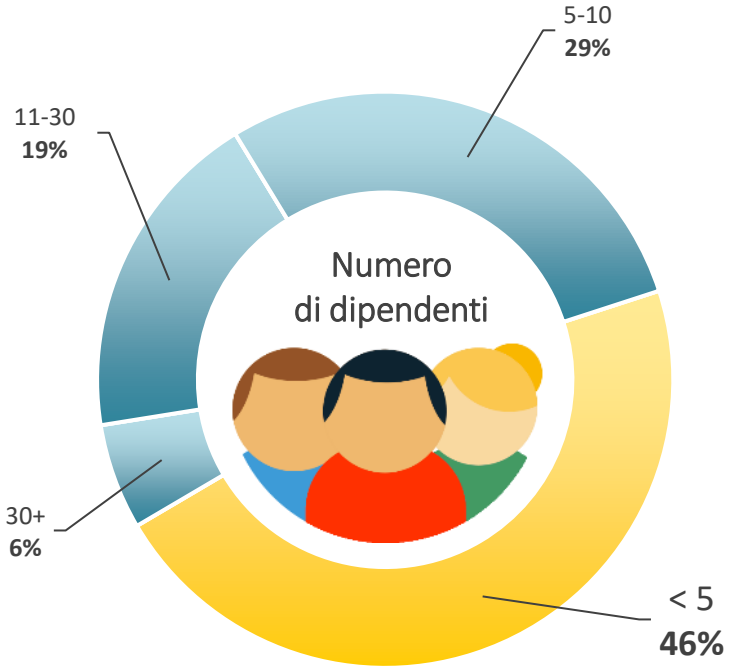


MSP: LE AZIENDE

Gli MSP sono realtà medio piccole.

Confermato il trend che negli ultimi due anni vede diminuire il numero di microaziende e **aumentare il numero di aziende strutturate**. Rispetto al 2021 il numero di aziende che fatturano tra 500.000 € e 1 milione è passato dal 31 % al 43 %



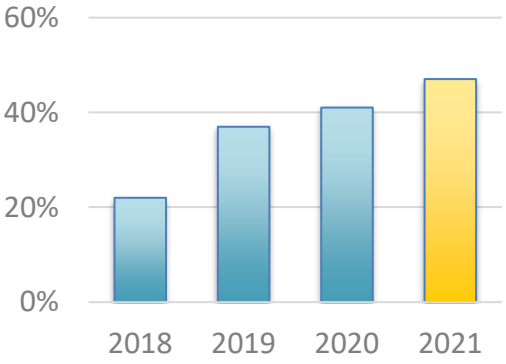


IL BUSINESS DEI SERVIZI GESTITI

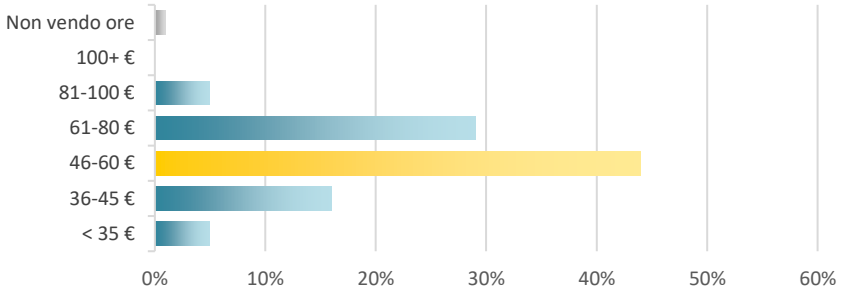
L'MSP tipico offre **contratti annuali e tariffa oraria di € 46-60**.

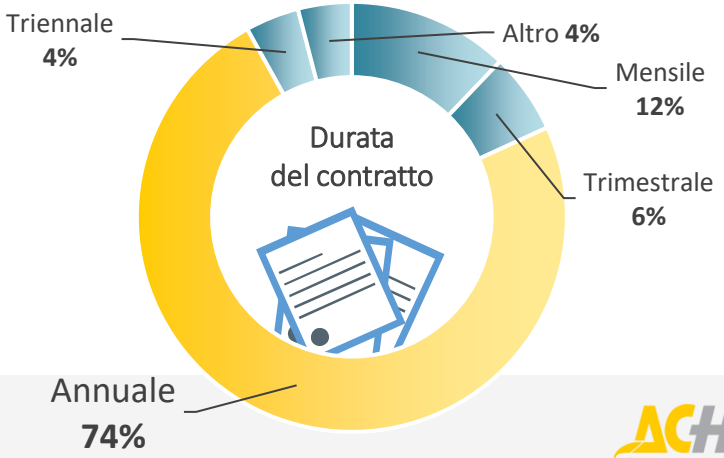
Negli ultimi anni c'è stato un costante incremento nel numero di MSP che gestiscono oltre 100 clienti.

MSP con più di 100 clienti



Prezzo di un'ora di lavoro





IN QUALI SETTORI OPERANO GLI MSP

L’85% degli MSP offre servizi a studi professionali. Quasi lo stesso numero di MSP ha tra i propri clienti aziende operanti nel settore della produzione.[1]

Specializzarsi in un settore incrementa l'efficienza operativa: si offre lo stesso pacchetto di servizi a più clienti.

Studi professionali **85**%

Produzione **84**%

Consulenza **66**%

Costruzioni/Edilizia **55**%

Salute/Medicina **42**%

Immobiliare **35**%

Istituzioni pubbliche **31**%

Scuole **29**%

Finanza **30**%

No-profit **22**%

Startup **10**%

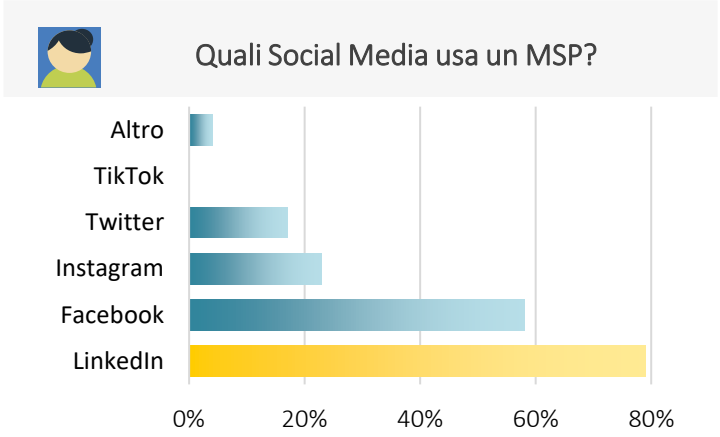
Altro **33**%

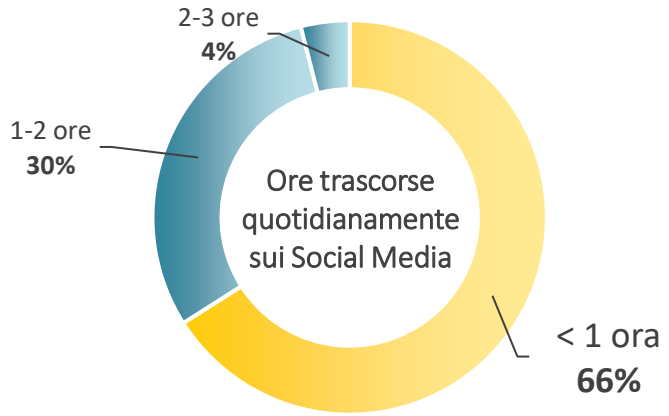
[1] I rispondenti al sondaggio potevano esprimere più preferenze, per questo motivo la somma delle percentuali è superiore al 100%.

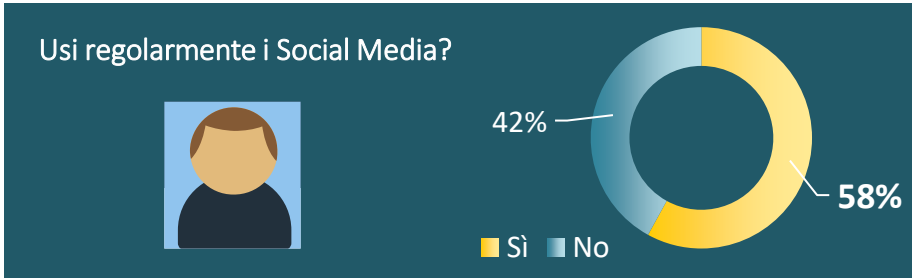
ACHAB
Distribuiamo software e serenità

GLI MSP E I SOCIAL MEDIA

Rispetto al 2021 **diminuiscono gli MSP che utilizzano i social media ma chi li utilizza lo fa più assiduamente rispetto allo scorso anno**.
LinkedIn è il social media più utilizzato in assoluto, in calo l'utilizzo di Facebook.

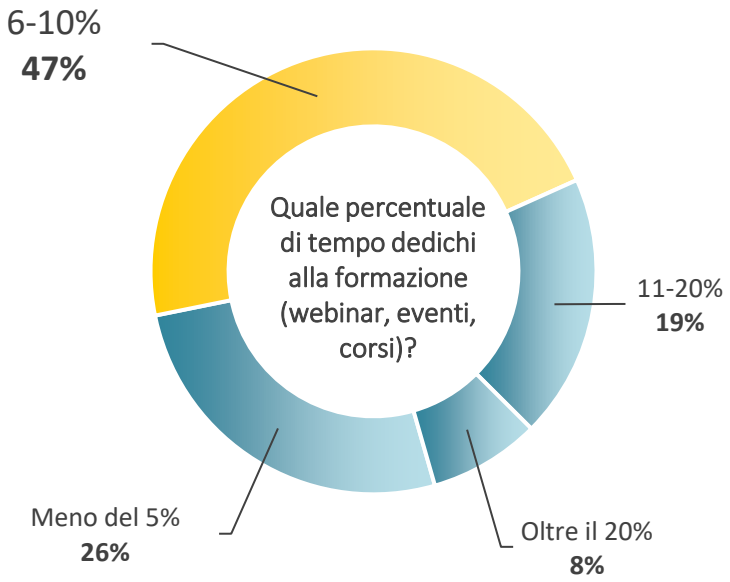


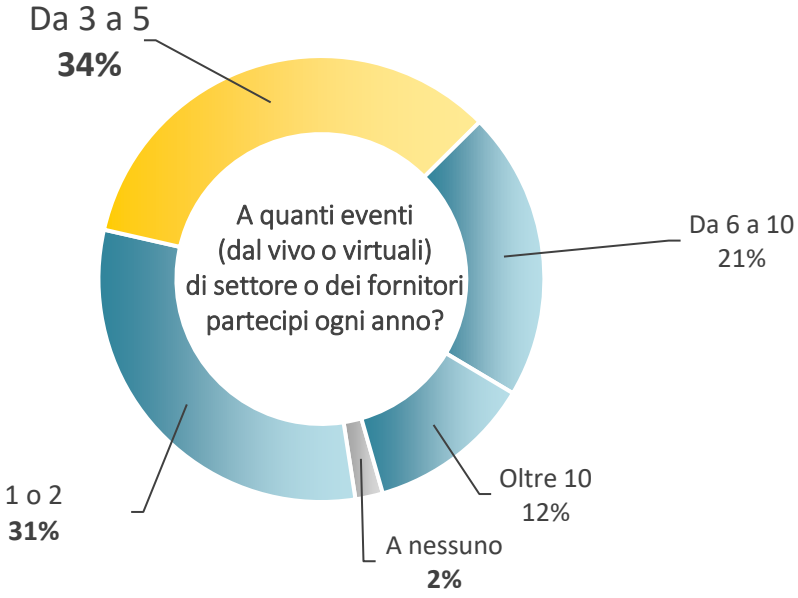




MSP E FORMAZIONE

L'MSP tipico dedica alla formazione **tra il 6 e il 10 %** del suo tempo. **Il 98% degli MSP** partecipa a eventi di settore, dal vivo o virtuali. La maggior parte segue da 3 a 5 eventi all'anno.

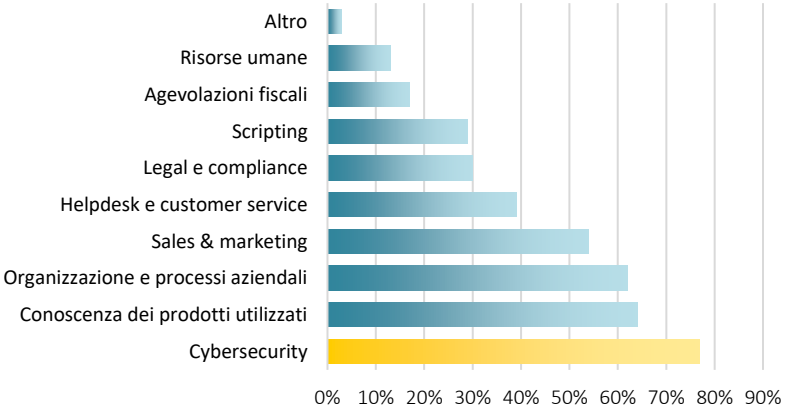




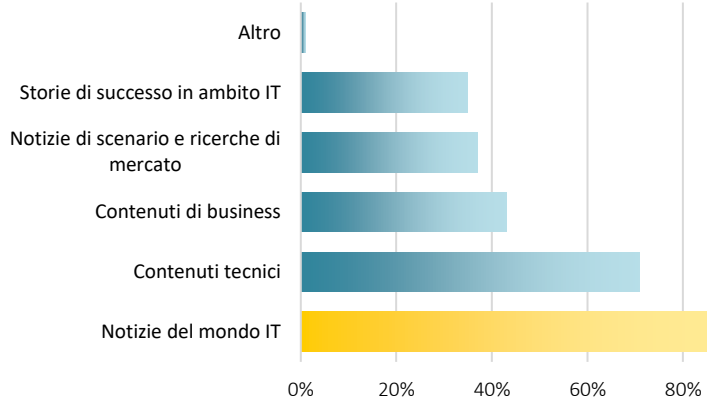
MSP E FORMAZIONE

Gli MSP si documentano principalmente seguendo le notizie del mondo IT e ricercando contenuti tecnici. Mentre gli argomenti che gli MSP sentono il bisogno di approfondire sono **la Cybersecurity**, la conoscenza dei prodotti utilizzati e l'**Organizzazione dei processi aziendali.**

Per quali argomenti senti di dover dedicare del tempo alla formazione?



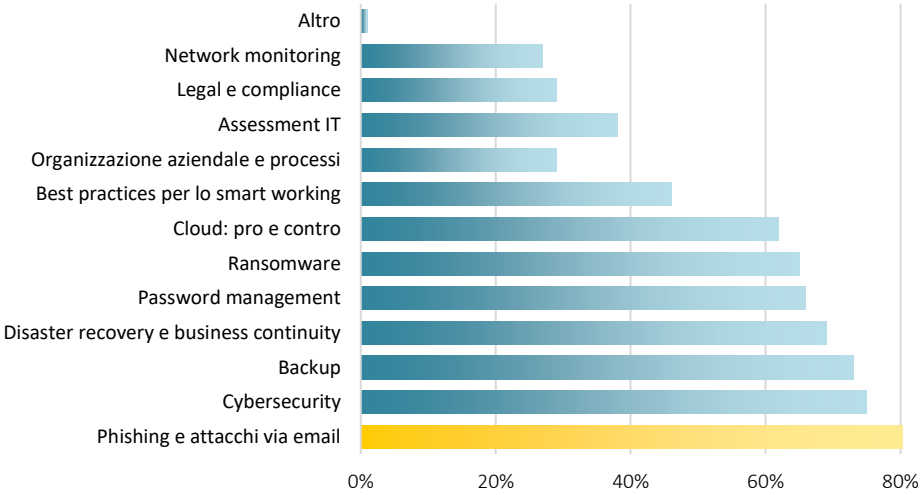
Quali di questi argomenti suscitano maggiormente il tuo interesse e su cui ti documenti leggendo, per esempio, articoli?



MSP E FORMAZIONE DEI CLIENTI

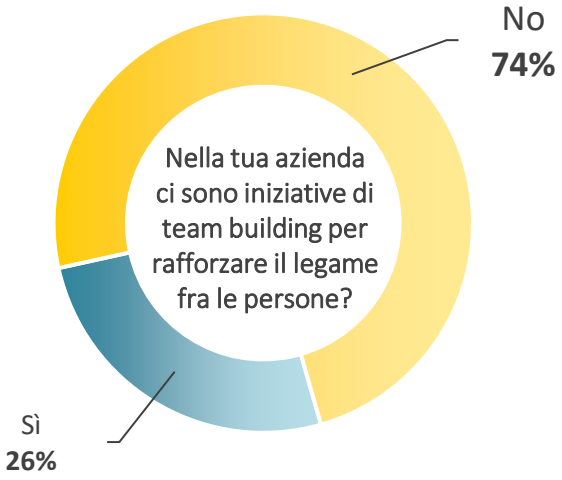
Per gli MSP italiani le principali lacune dei clienti riguardano **Phishing, Cybersecurity** e **Backup**.

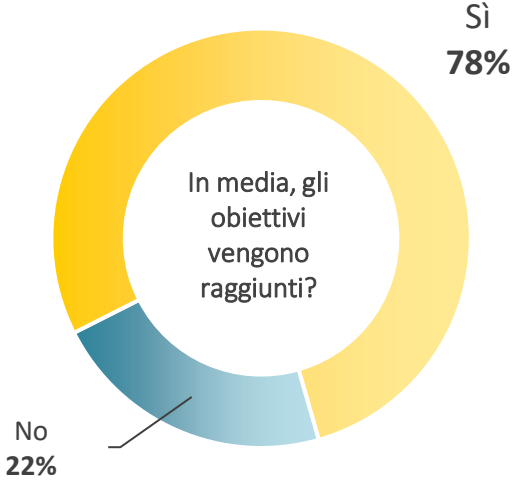
Per quali argomenti percepisci che i tuoi clienti hanno bisogno di ricevere della formazione?



BENEFIT E COMPENSATION

Negli ultimi due anni è calato **dal 48% al 26%** il numero delle aziende in cui ci sono **“attività” rivolte a migliorare i rapporti e l’ambiente di lavoro**, così come **è leggermente calato il numero** di MSP in cui il **personale** viene **premiato** al raggiungimento degli obiettivi. Nel 78% delle aziende che prevedono dei premi al raggiungimento di determinati obiettivi, tali obiettivi vengono raggiunti.





I PROBLEMI E LE SFIDE DEGLI MSP

- Il reperimento di personale tecnico,
- la mancanza di tempo e risorse,
- l'aumento dell'efficienza aziendale,
- L'organizzazione di un workflow per l'helpdesk,
- la mancanza di consapevolezza dei clienti,
- la generazione di lead,
- i lunghi tempi di risposta dei fornitori:

sono le sfide degli MSP.

Andiamo nel dettaglio >

ACHAB
Distribuiamo software e serenità

I PROBLEMI E LE SFIDE DEGLI MSP

Quali sono le più grandi sfide che la tua azienda vede per il 2022 in **relazione al personale**?

Trovare bravi tecnici	**56%**
Trovare bravi commerciali	26%
Trattenere i dipendenti/collaboratori	11%

Quali sono gli aspetti più problematici che la tua azienda vede per il 2022 in relazione alla **crescita aziendale e alla gestione interna**?

Mancanza di tempo e risorse	**30%**
Standardizzazione di policy e servizi	28%
Rendere più efficiente l'azienda	27%

Quali sono le maggiori problematiche che la tua azienda vede per il 2022 in relazione alla **cybersecurity**?

Mancanza di consapevolezza dei clienti	**67%**
Giustificare i costi per le soluzioni di sicurezza e disaster recovery	18%
Aumento degli attacchi	8%

ACHAB
Distribuiamo software e serenità

I PROBLEMI E LE SFIDE DEGLI MSP

Quali sono le maggiori problematiche che la tua azienda vede per il 2022 in relazione a **helpdesk/customer service**?

Organizzare un workflow per l'help desk	**42%**
Mancanza di omogeneità nella qualità del servizio erogato	19%
Definizione e misurazione degli SLA	18%

Quali sono le maggiori problematiche che la tua azienda vede per il 2022 in relazione ai **problemi tecnici dei prodotti/vendor**?

Tempi di risposta lunghi	**37%**
Problemi irrisolti	21%
Mancanza di date per il fix dei problemi	19%

Quali sono le maggiori problematiche che la tua azienda vede per il 2022 in relazione a **marketing/vendite**?

Generare lead	**37%**
Differenziarsi sul mercato	31%
Assumere commerciali capaci	12%

ACHAB
Distribuiamo software e serenità

MODELLO DI BUSINESS E PARCO IT DA GESTIRE

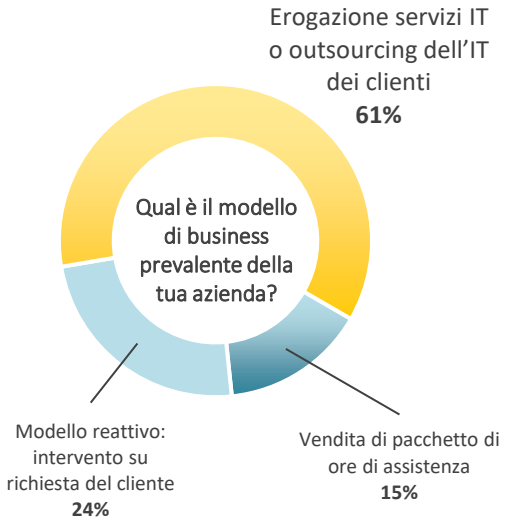
Viene confermato il trend che vede chi si occupa di IT abbandonare il modello di business reattivo o break/fix (24%) **in favore di un modello che prevede l'erogazione di servizi IT gestiti** a fronte del pagamento di canoni ricorrenti (61%).

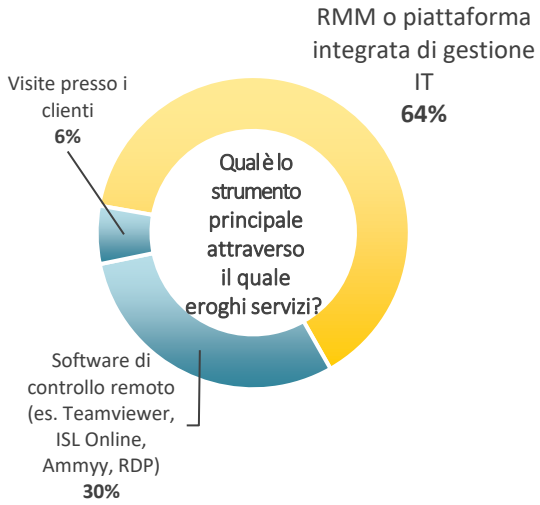
Gli interventi presso il cliente cedono il passo a **sistemi di controllo remoto e piattaforme RMM**.

Cresce, anche se moderatamente, il numero degli MSP che usano strumenti PSA (Professional Software Automation) per la gestione del ticketing/help desk.

Andiamo nel dettaglio >

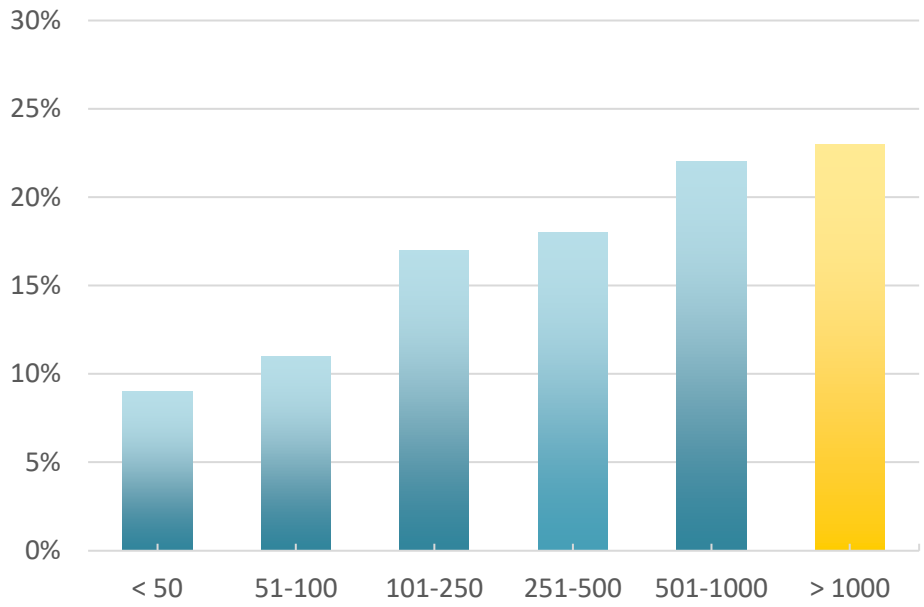
MODELLO DI BUSINESS E MODALITÀ DI LAVORO





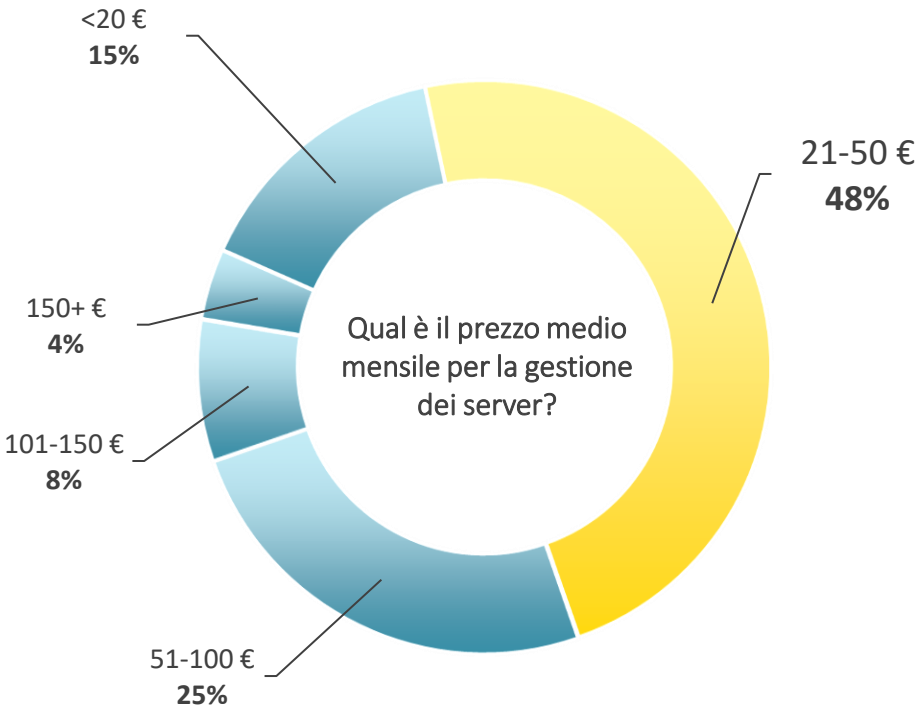
LE DIMENSIONI DEL PARCO IT DA GESTIRE

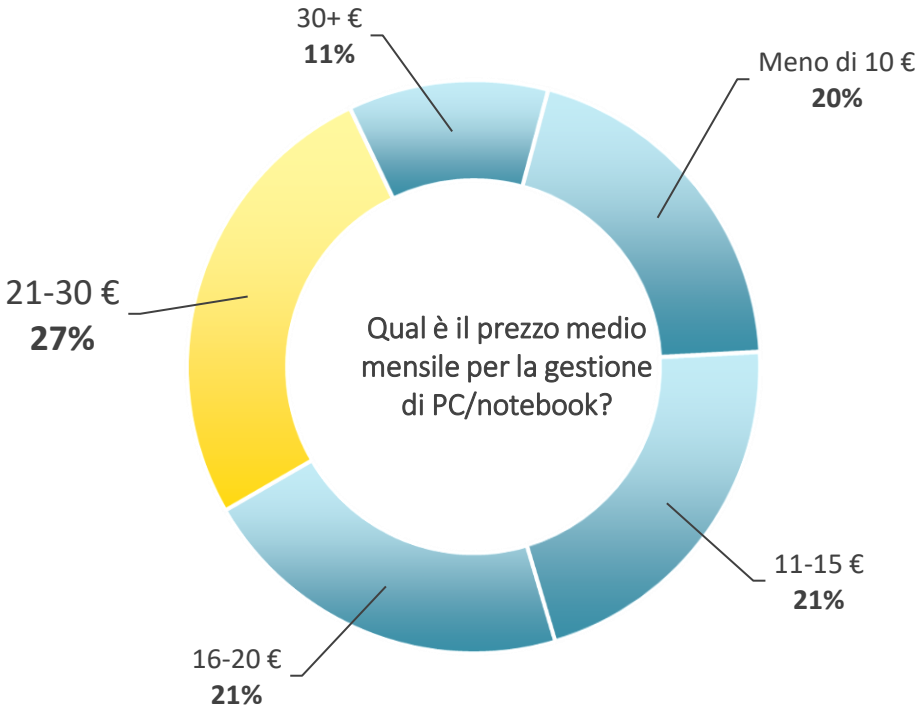
Qual è il numero di dispositivi dei clienti (PC, server, mobile e stampanti) su cui la tua azienda eroga servizi IT?



Anche se la maggior parte degli MSP sono realtà piccole, un buon **46%** si trova a dover gestire un parco macchine con **500 o più endpoint**, numero "critico" che richiede un passaggio da una gestione artigianale a una gestione strutturata e organizzata.

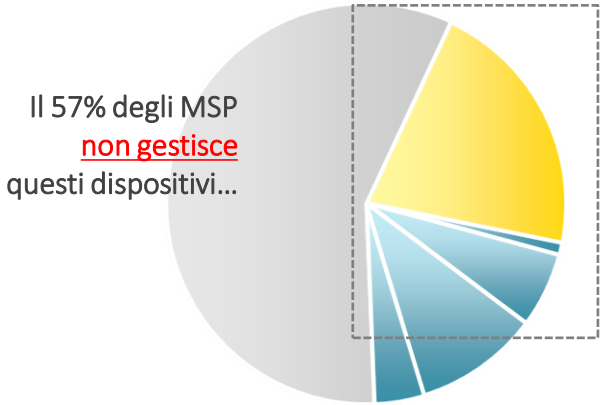
SERVER E PC: PREZZO MEDIO MENSILE





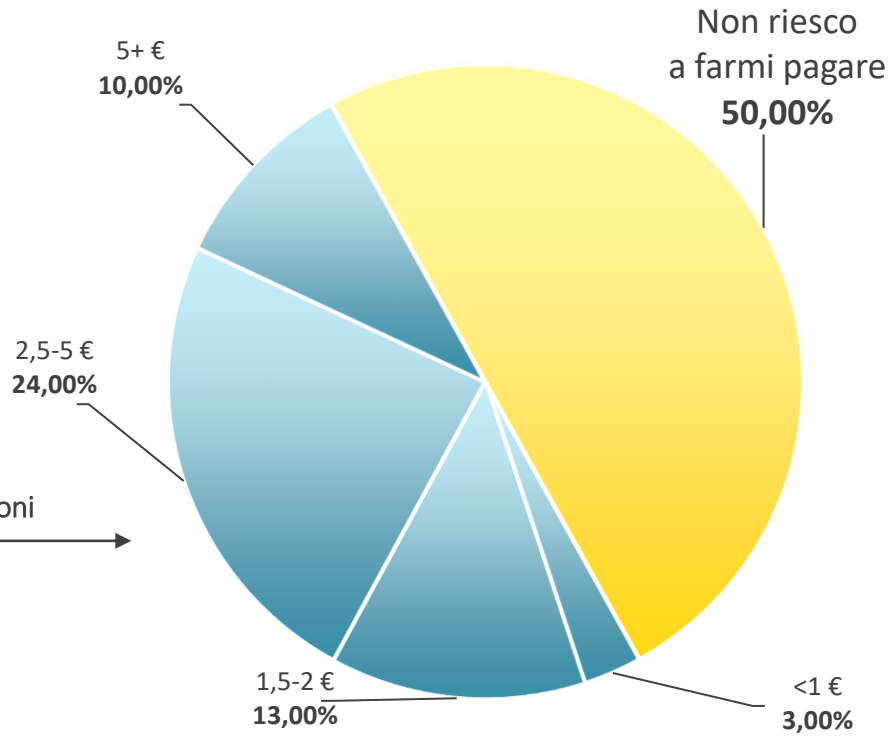
DEVICE MOBILI: PREZZO MEDIO MENSILE

La maggior parte degli MSP non gestisce questi dispositivi[3].
Il 50% di chi gestisce dispositivi mobili **riesce a far pagare il servizio.**



Il 57% degli MSP
non gestisce
questi dispositivi...

...il restante 43%
applica questi canoni



[3] Il grafico a destra analizza in dettaglio i dati relativi a coloro che gestiscono i dispositivi mobili.

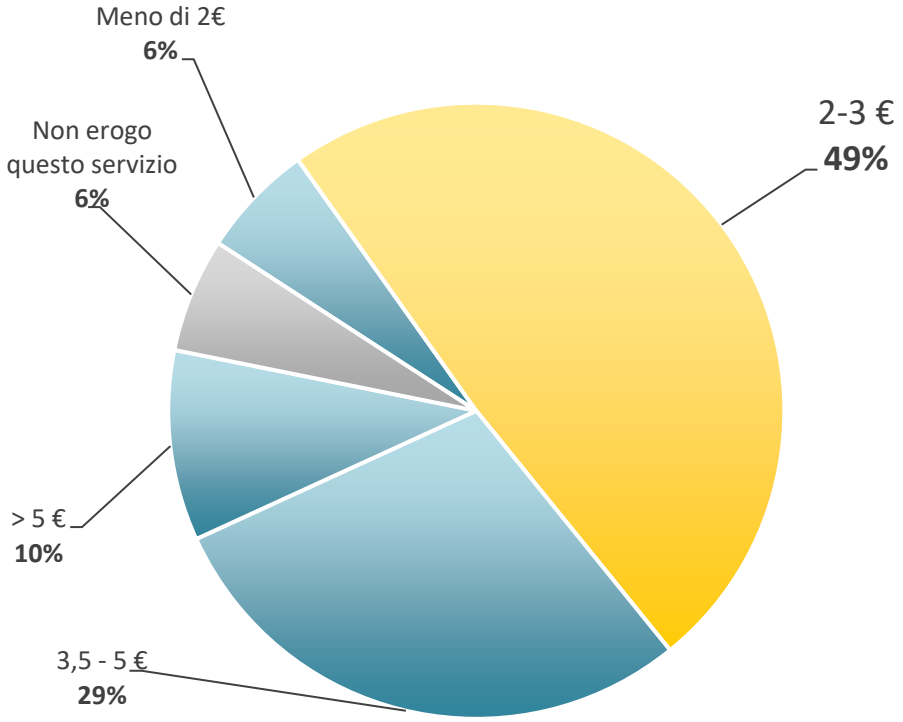
ACHAB
Distribuiamo software e serenità

ANTIVIRUS: PREZZO MEDIO MENSILE

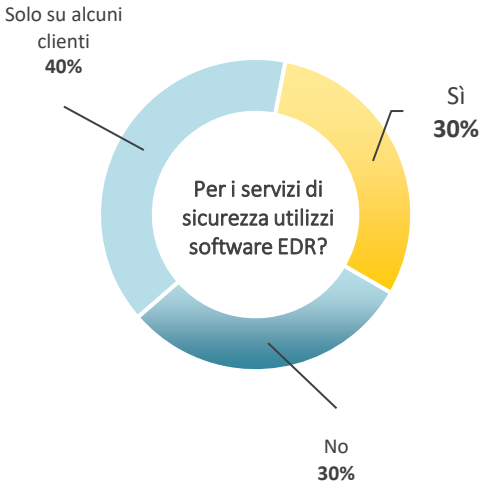
Il 94% degli MSP offre un servizio di sicurezza basato su antivirus.

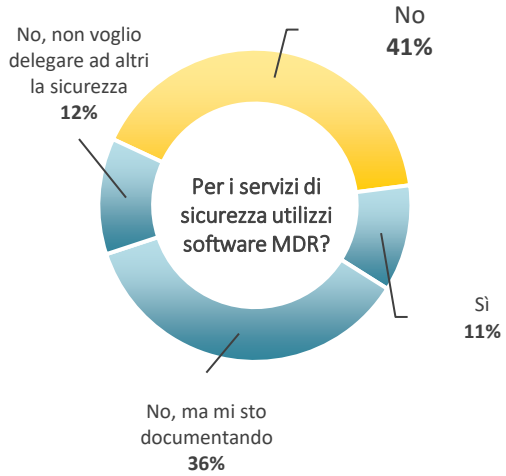
La forbice dei prezzi a cui viene erogato il servizio è dovuta al fatto che **alcuni MSP, oltre al prodotto, offrono altri servizi** come l'installazione, l'assistenza il ripristino del sistema in caso di infezione.

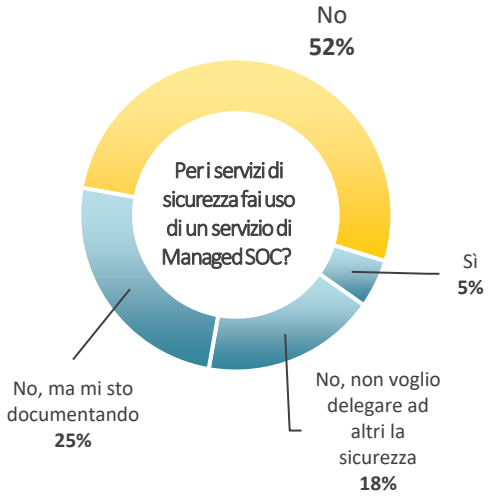
Rispetto allo scorso anno il prezzo medio di questo servizio si è spostato maggiormente nella fascia 2-5 €, anno dopo anno diminuisce il numero di chi eroga il servizio a cifre molto basse (meno di 2 €) o molto alte (più di 5 €).



SICUREZZA: EDR, MDR E MANAGED SOC

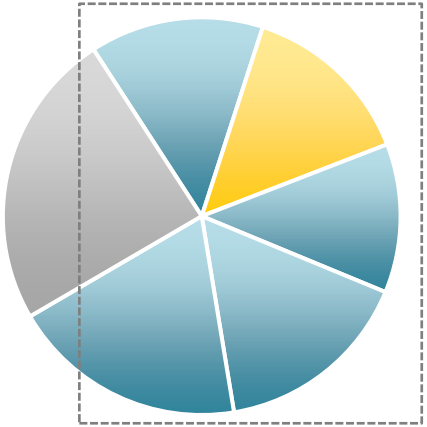




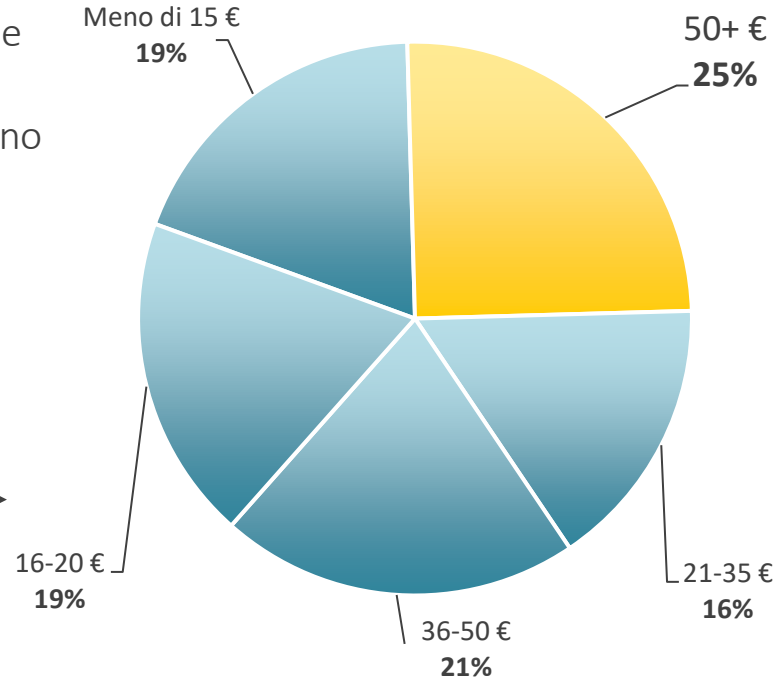


FIREWALL: PREZZO MEDIO MENSILE

Il numero di MSP che eroga questo servizio è passato dal 67% dello scorso anno al 76% attuale[4]. È un servizio di sicurezza che può essere il complemento dell'antivirus e che **aumenta significativamente i ricavi ricorrenti**, giacché fra coloro che offrono il firewall gestito **il 46% riesce a chiedere oltre € 36 al mese.**



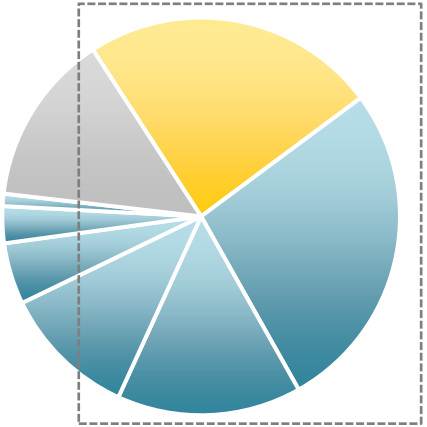
Il 76% degli MSP offre questo servizio
… e applica questi canoni



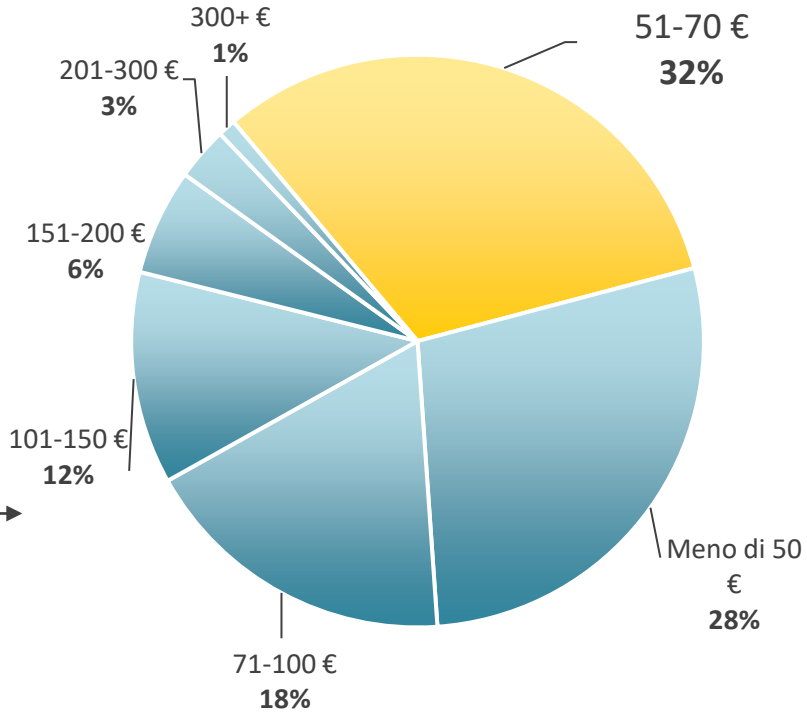
[4] Il grafico a destra analizza in dettaglio i dati relativi a coloro che offrono il servizio.

BACKUP & DR: PREZZO MEDIO MENSILE

La **forte oscillazione sulle tariffe** è da imputare ai **diversi livelli di servizio offerto**, alla **possibilità** e **velocità** di **recupero dei dati** o di **ripartenza** di un intero sistema non più disponibile. Fra chi offre il servizio[4], **la maggior parte si fa pagare meno di 70 € al mese**.



L'86% degli MSP offre questo servizio
... e applica questi canoni

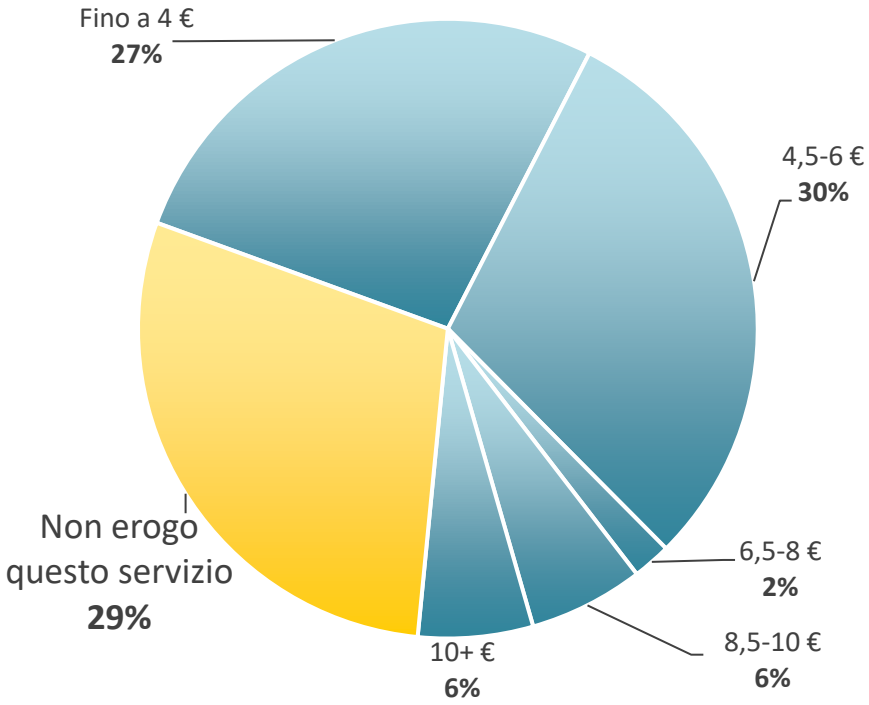


[4] Il grafico a destra analizza in dettaglio i dati relativi a coloro che offrono il servizio.

SERVIZI EMAIL: PREZZO MEDIO MENSILE

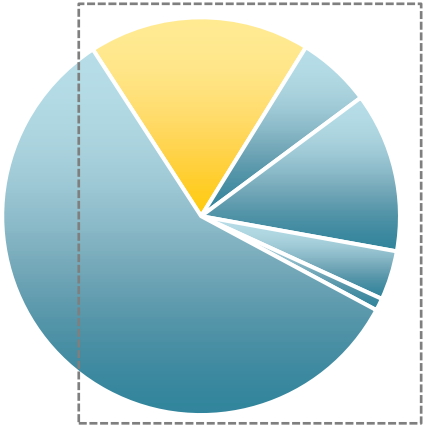
Il **71% degli MSP offre caselle di posta elettronica**.

Se è vero che **i servizi email in cloud hanno abbassato i margini** e portano il rischio di disintermediazione, **è anche vero che sulla email viaggia tutto il patrimonio informativo dei clienti** e per proteggerlo spesso **vengono forniti servizi aggiuntivi** come l'antispam, l'archiviazione e il backup delle email.

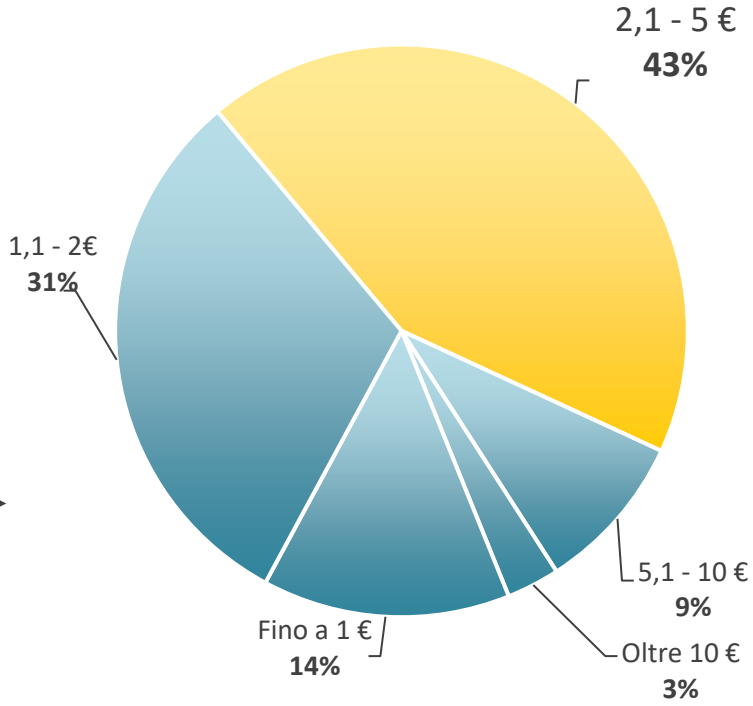


SICUREZZA EMAIL: PREZZO MEDIO MENSILE

L'aumento delle minacce via email ha portato il 42% degli MSP a inserire un servizio di sicurezza per le caselle di posta dei clienti. Fra chi offre il servizio[4], **la maggior parte lo vende a una cifra tra 2,1 € e 5 €**.



Il 42% degli MSP offre questo servizio
... e applica questi canoni

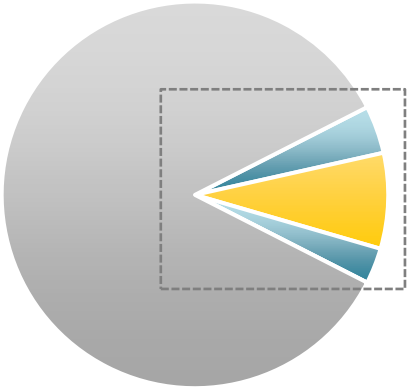


[4] Il grafico a destra analizza in dettaglio i dati relativi a coloro che offrono il servizio.

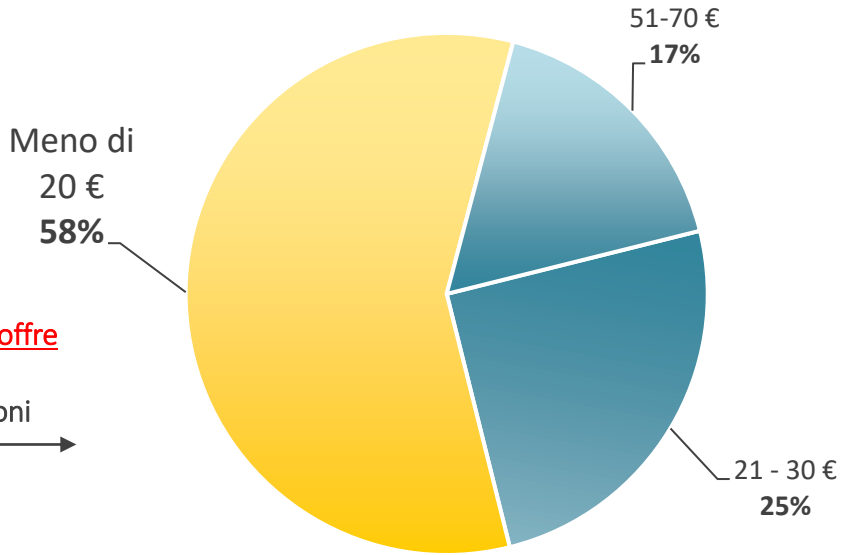
ACHAB
Distribuiamo software e serenità

MONITORAGGIO DEL DARK WEB: PREZZO MEDIO MENSILE

Uno dei nuovi servizi che gli MSP hanno iniziato a erogare consiste nel **monitoraggio del dark web alla ricerca di credenziali compromesse**. Per ciascun dominio, la maggior parte di chi eroga questo servizio[5], riesce a farsi pagare 30 € o meno.



Solo il 15% degli MSP offre questo servizio
… e applica questi canoni



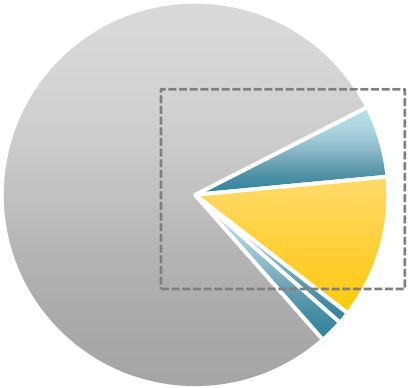
[5] Il grafico a destra analizza in dettaglio i dati relativi a coloro che offrono il servizio.

ACHAB
Distribuiamo software e serenità

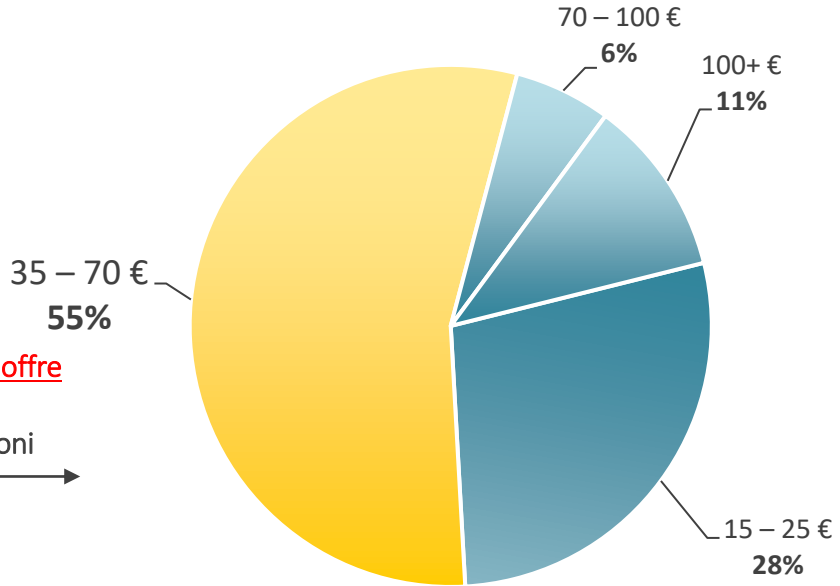
PAY PER PRINT: PREZZO MEDIO MENSILE

Una minoranza di MSP offre **servizi di pay-per-print**[5].

Rispetto allo scorso anno il numero di MSP che erogano questo tipo di servizi è aumentato lievemente, così come il canone medio mensile.



Solo il 21% degli MSP offre questo servizio
... e applica questi canoni

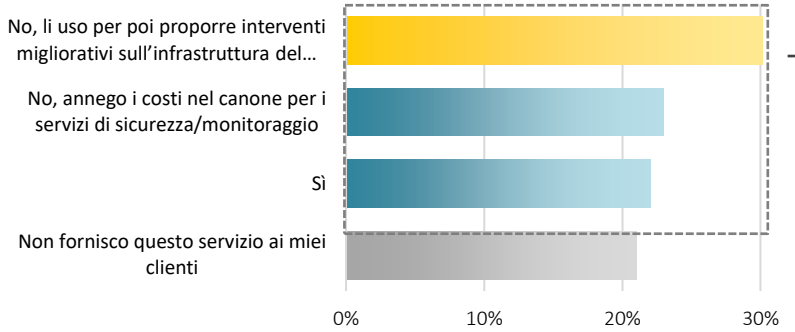


[5] Il grafico a destra analizza in dettaglio i dati relativi a coloro che offrono il servizio.

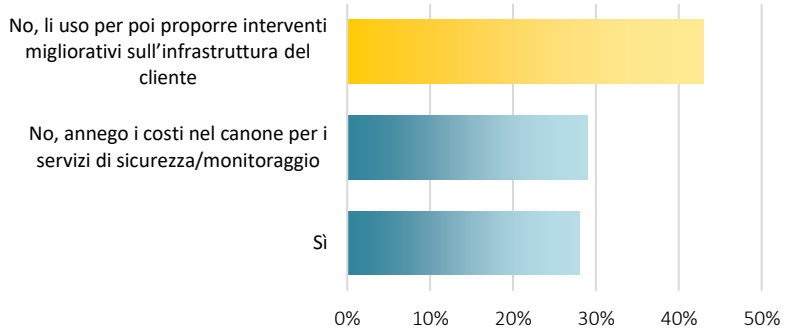
IT/VULNERABILITY ASSESSMENT: CLIENTI

Il 72% di chi eroga servizi di IT/Vulnerability assessment sui clienti non li fa pagare direttamente, ma annega i costi all'interno di altri servizi oppure sfrutta gli assessment per proporre interventi migliorativi sull'infrastruttura del cliente. In leggero aumento il numero di MSP che si fa pagare per il servizio.[6]

Fai pagare servizi di IT/vulnerability Assessment che eroghi sui clienti già acquisiti?



Il 77% degli MSP offre questo servizio e risponde come segue alla domanda «Fai pagare servizi di IT/vulnerability Assessment che eroghi sui clienti già acquisiti?»:

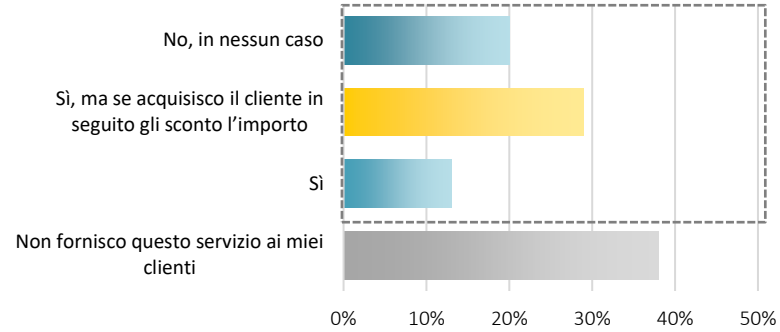


[6] Il grafico a destra analizza in dettaglio i dati relativi a coloro che offrono il servizio.

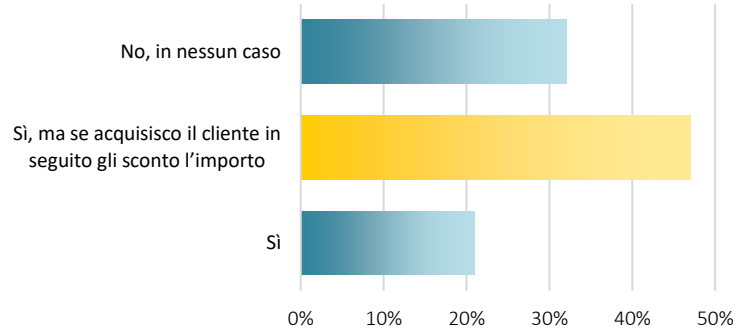
IT/VULNERABILITY ASSESSMENT: PROSPECT

Il 79% di chi eroga servizi di IT/Vulnerability assessment sui prospect **non richiede alcun pagamento o sconta l'importo una volta acquisito il cliente.**[7]

Fai pagare servizi di IT/vulnerability Assessment che eroghi su prospect o clienti in fase di acquisizione?



Il 60% degli MSP offre questo servizio e risponde come segue alla domanda «Fai pagare servizi di IT/vulnerability Assessment che eroghi su prospect o clienti in fase di acquisizione?»:



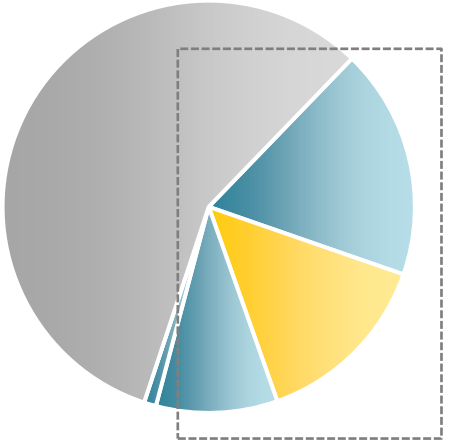
[7] Il grafico a destra analizza in dettaglio i dati relativi a coloro che offrono il servizio.

ACHAB
Distribuiamo software e serenità

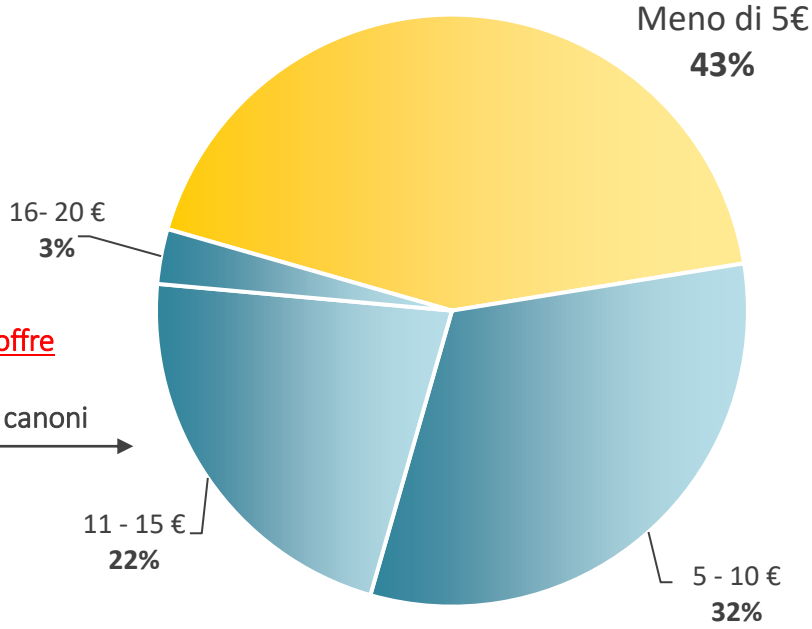
VoIP: PREZZO MEDIO MENSILE

Il 40% degli MSP offre servizi VoIP[8], numeri stabili rispetto allo scorso anno.

In calo il prezzo medio per utente: lo scorso anno il 56 % degli MSP riusciva a farsi pagare più di 10 €, quest'anno la percentuale è scesa al 24%.



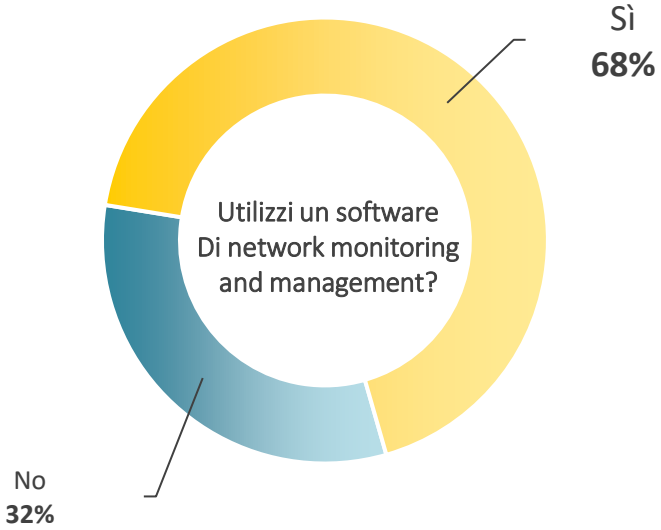
Il 40% degli MSP offre questo servizio
... e applica questi canoni

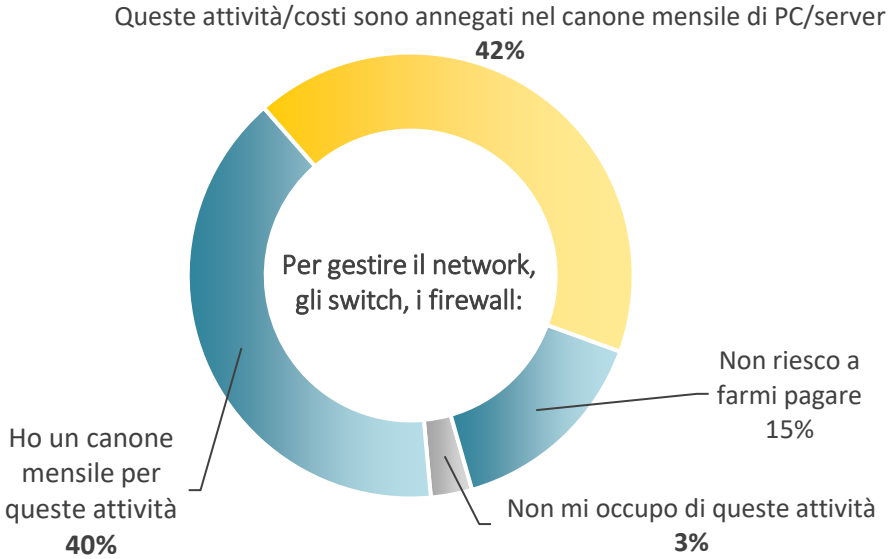


[8] Il grafico a destra analizza in dettaglio i dati relativi a coloro che offrono il servizio.

GLI MSP E IL NETWORK MANAGEMENT

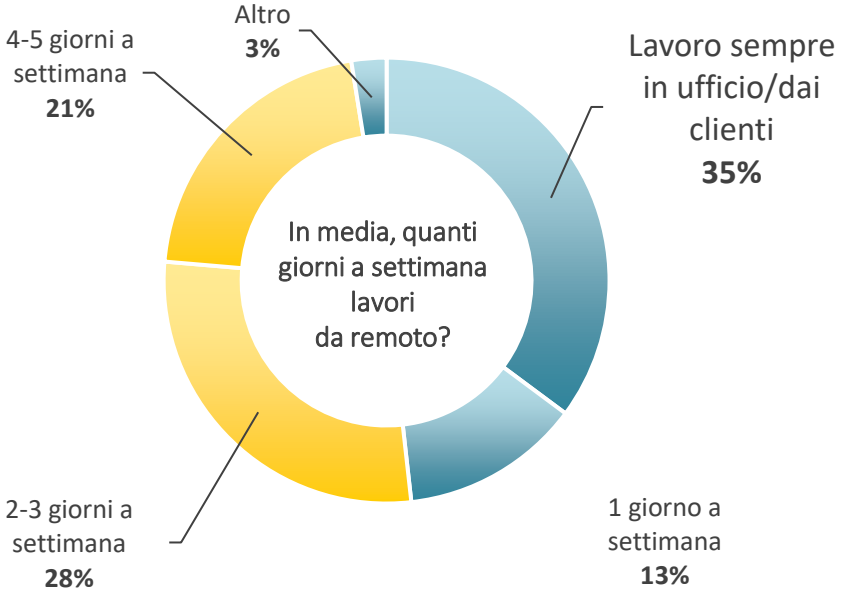
Il **68% degli MSP usa software di network monitoring and management** per gestire le reti dei clienti. Inoltre, **l'82% degli MSP riesce a farsi pagare per la gestione dei dispositivi** di networking

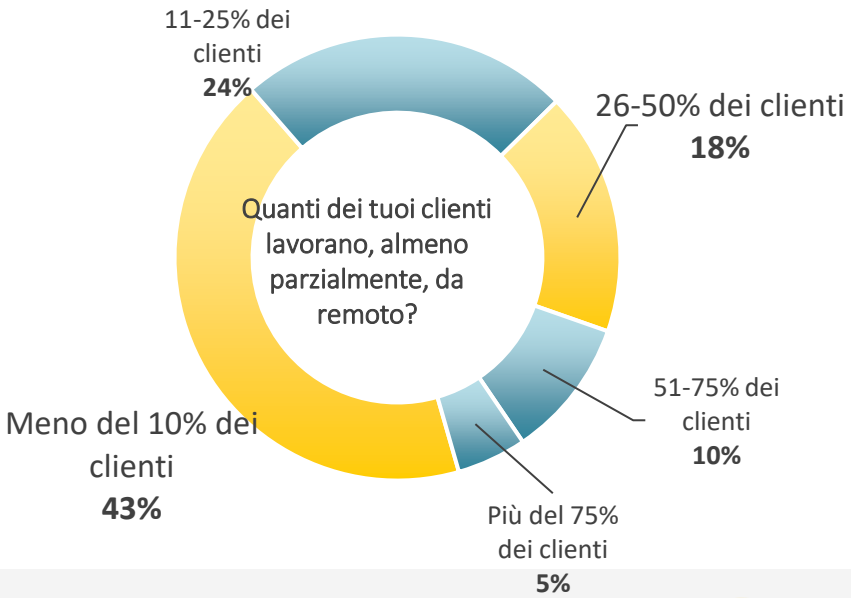




GLI MSP E IL LAVORO DA REMOTO

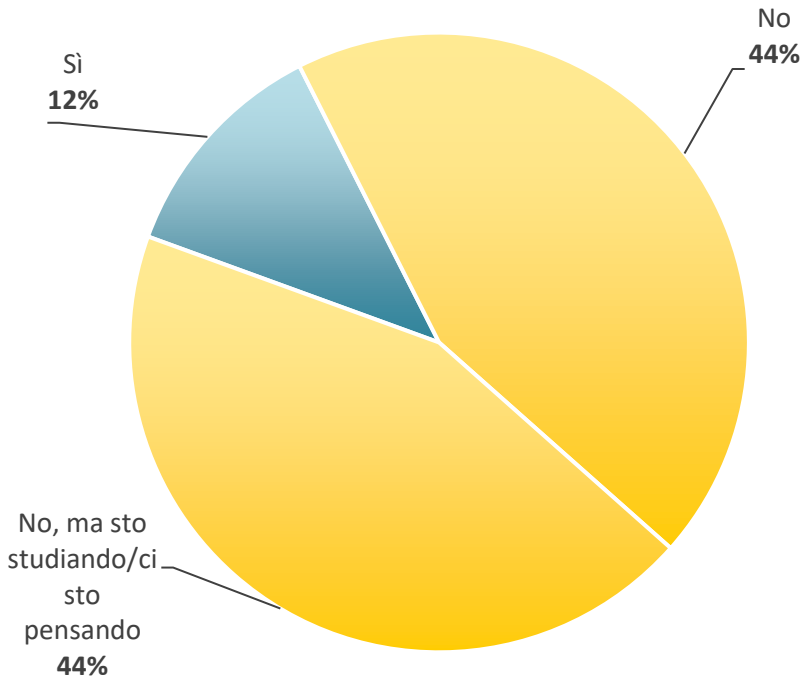
Attualmente **il 49% degli MSP lavora da remoto almeno 2 giorni a settimana**,
mentre il 66% degli MSP ha almeno l'11% dei clienti che lavora anche al di fuori dell'ufficio, numeri in leggero calo rispetto a quelli dello scorso anno.





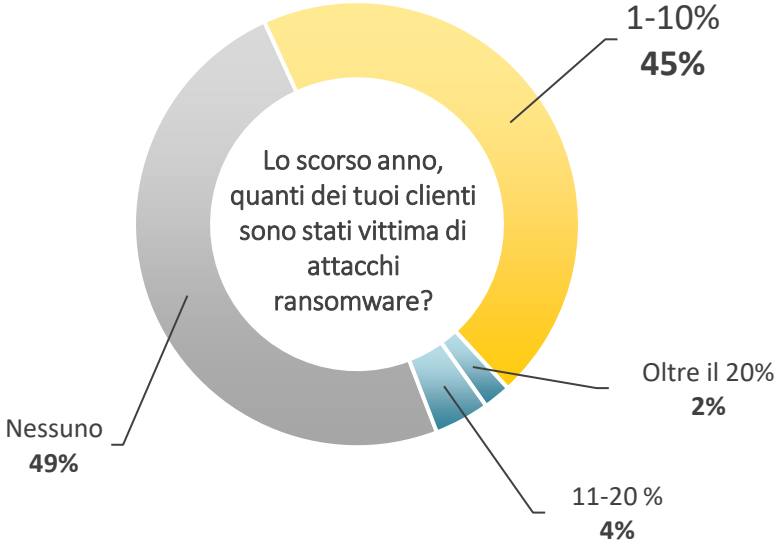
GLI MSP E LE SOLUZIONI DI ZERO TRUST

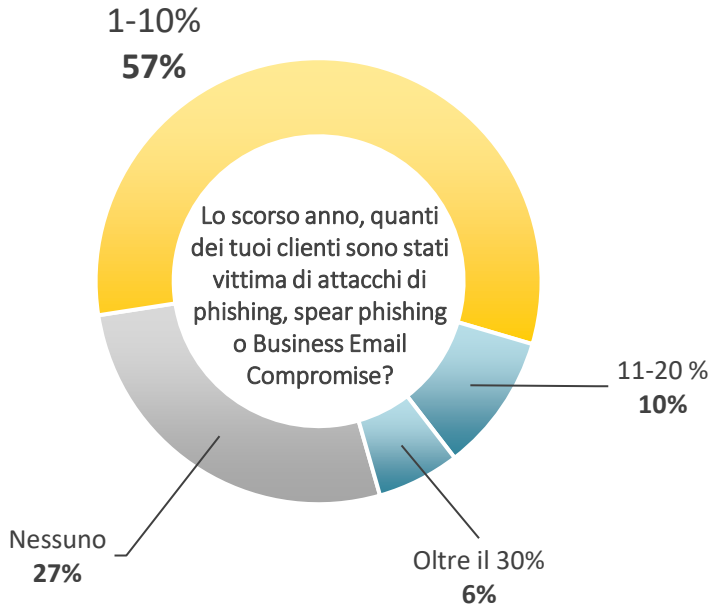
L'esplosione e il consolidamento del lavoro a distanza ha portato alla dissoluzione di quello che veniva considerato il perimetro aziendale.
Diversi MSP in tutto il mondo hanno sentito la necessità di applicare delle policy di sicurezza maggiormente restrittive e di adottare i principi della cosiddetta filosofia «zero trust».
In Italia il 12% degli MSP utilizza già soluzioni di questo tipo e il 44% sta valutando l'opportunità di dotarsene.



GLI MSP E LE MINACCE INFORMATICHE

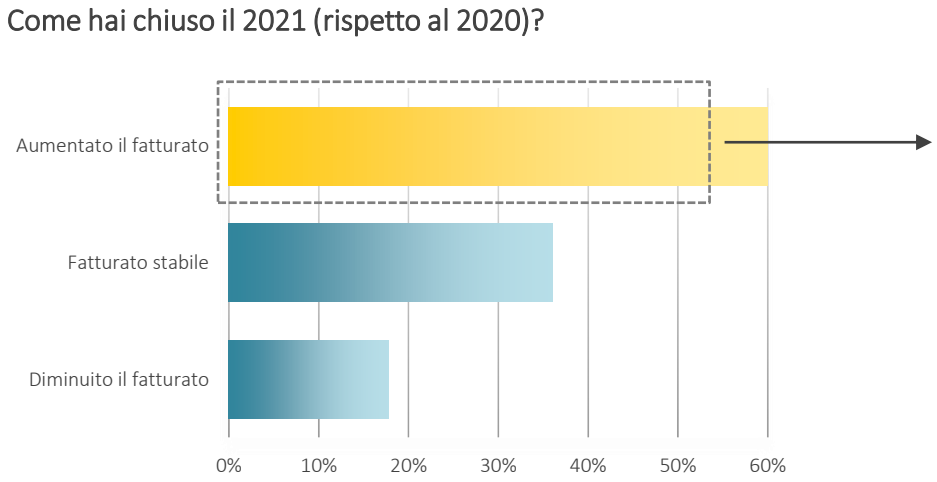
Oltre **il 50% degli MSP ha clienti che sono stati vittima di attacchi ransomware** nel 2021, mentre **il 73%** ha clienti che sono stati **vittima di phishing**, spear phishing o Business Email Compromise.

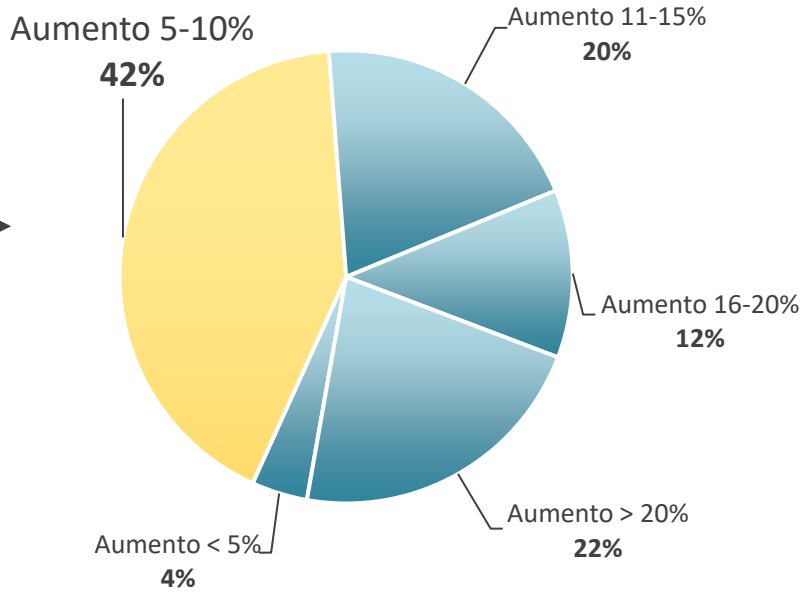




COME È ANDATO IL 2021 PER GLI MSP

Nel 2021 **il 60% degli MSP ha aumentato il proprio fatturato**[9] e di questi il 54% lo ha aumentato di oltre il 10%.

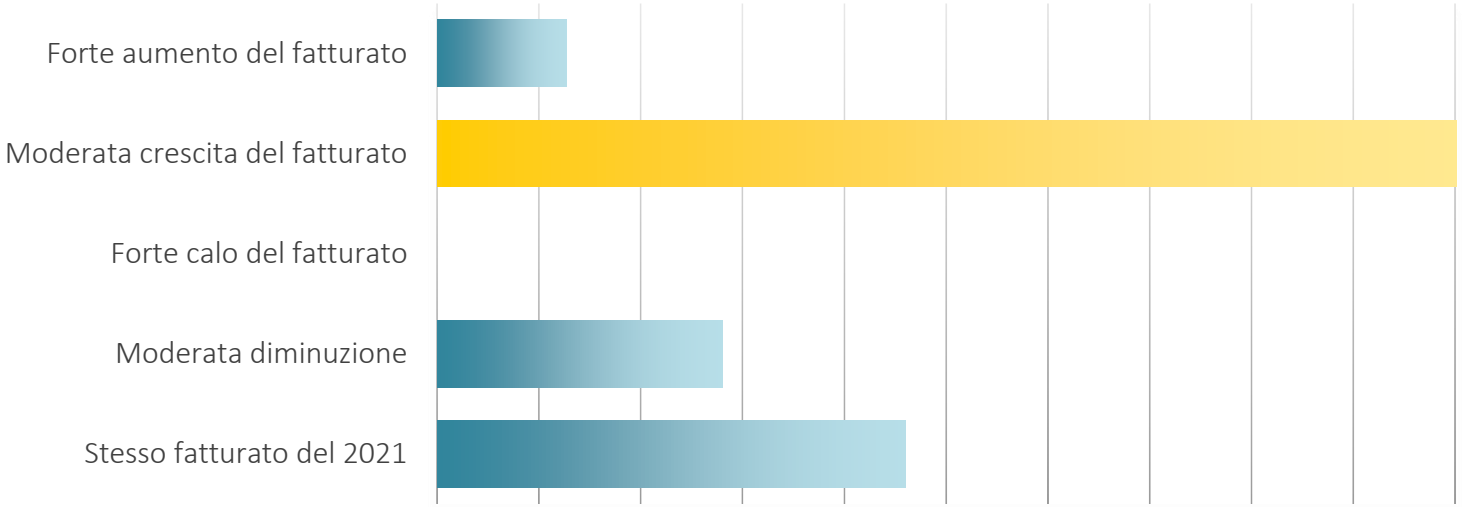




[9] Il grafico a destra analizza in dettaglio i dati relativi a coloro che hanno aumentato il proprio fatturato.

COME ANDRÀ IL 2022 PER GLI MSP

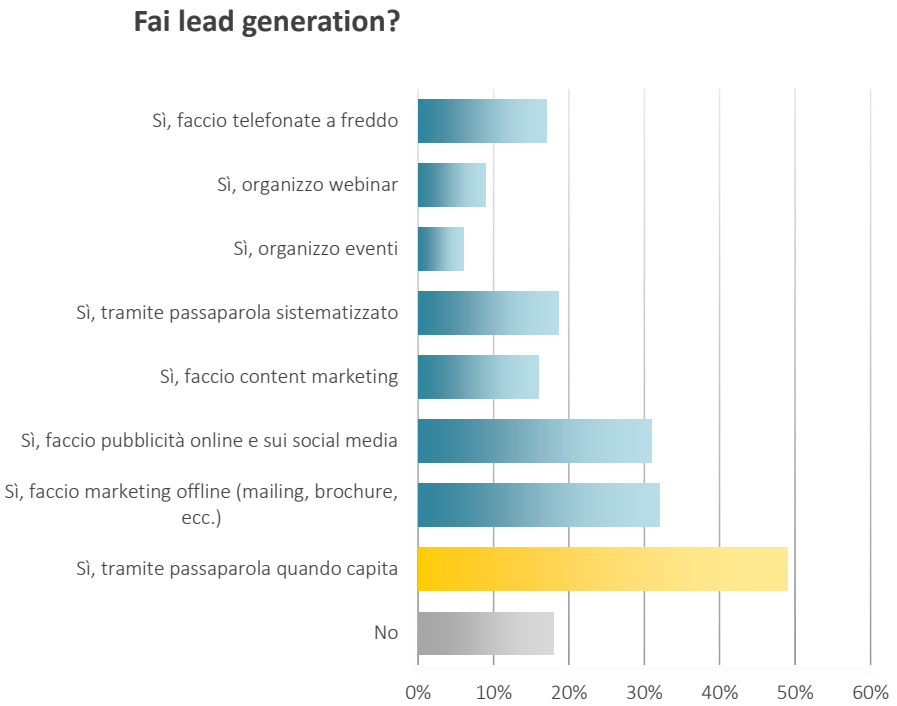
Per il 2022 il 63% degli MSP pensa di aumentare il proprio fatturato, segno che il mercato dei servizi IT è un settore in fermento e i servizi gestiti sono un modello di business che rende e aiuta a “crescere” anno su anno.



FAI LEAD GENERATION?

In crescita il numero di MSP che fa lead generation, passato dal 74% all'82%[9].

Il 55% di chi prevede di avere un forte aumento del fatturato per il 2022 organizza eventi o webinar, fa pubblicità online, content marketing e vendita telefonica: avere un "piano di marketing e vendita", anche se non si è una grande azienda, porta ad avere risultati migliori e induce ottimismo.



[9] I rispondenti al sondaggio potevano esprimere più preferenze, per questo motivo la somma delle percentuali è superiore al 100%.

ACHAB
Distribuiamo software e serenità

L'IDENTIKIT DI UN MSP

Uomo
fra i 50 e i 59 anni

Durata
contratto tipico:
annuale

Fatturato: < 3
milioni di Euro

Tariffa oraria:
46-60 Euro

Meno di 10
addetti

Partecipa a eventi
di settore

L'82% svolge attività
di lead generation

Il 60% ha incrementato il
fatturato nell'ultimo anno

ACHAB
Distribuiamo software e serenità

IN CONCLUSIONE…

Dalle risposte raccolte emerge che in Italia **il mercato di chi eroga servizi IT è composto da realtà medio piccole**, come peraltro tutto il tessuto imprenditoriale italiano. E questo si riflette sia nel modello di business sia nelle tariffe applicate.

Ma c'è anche un trend in atto: **un buon numero di operatori del settore si sta muovendo verso il modello dei Managed Service Provider** (MSP), il che sta portando queste aziende a strutturarsi maggiormente…

IN CONCLUSIONE…

…si tratta di operatori che, servendosi di processi, strumenti e tecnologie in grado di aumentare l'efficienza e automatizzare determinate attività, **forniscono servizi di livello superiore e realizzano quelle economie di scala necessarie per crescere costantemente.**

Negli ultimi anni gli IT service provider che hanno scelto il modello MSP hanno generalmente aumentato il proprio fatturato, il numero di clienti gestiti e le dimensioni aziendali.

Distribuiamo software e serenità

IN CONCLUSIONE…

Achab distribuisce software e soluzioni che permettono alle imprese italiane di costruire infrastrutture ICT flessibili, efficaci ed economicamente convenienti.
Relazione, **ascolto**, **condivisione**, **coinvolgimento** e spirito di gruppo sono gli ingredienti che fanno dei nostri prodotti delle vere e proprie soluzioni e che rendono la nostra offerta, **un'offerta di valore**.

Dalla scelta dei prodotti, alla loro commercializzazione, all'erogazione dei servizi che li completano, il nostro obiettivo è **semplificare la vita di partner e clienti finali** permettendo loro di **lavorare meglio guadagnando di più**.

CONTATTACI

Achab S.p.A.
Viale Monte Nero, 4
20135 Milano
tel: +39 02.54108204

Contatti commerciali: **sales@achab.it**
Supporto tecnico: **supporto@achab.it**
Press: **ufficio.stampa@achab.it**

www.achab.it