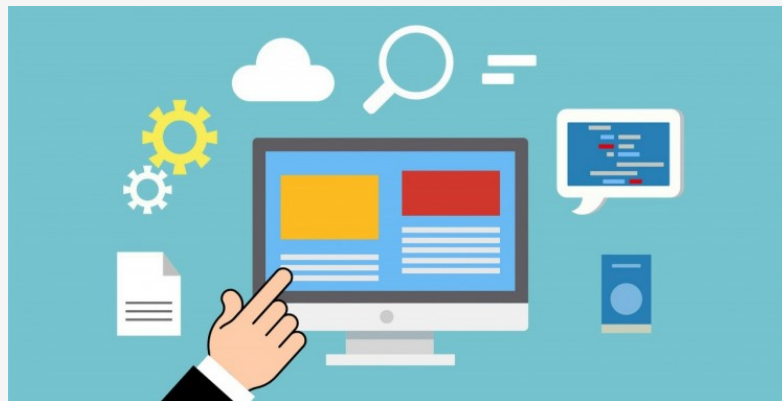




## MSP, Managed Service provider cosa sono, cosa fanno di mestiere e perché molti ne parlano, spesso, a sproposito **Ultima notizia**

1. Home
2. Mercato
3. news

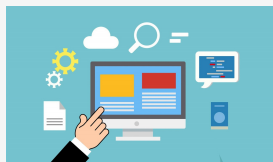


Publicato il: 04/11/2019 Marco Maria Lorusso

MSP, Managed Service provider cos'è, cosa fa di mestiere? Tutti ne parlano, spesso troppo e a sproposito, pochi sanno esattamente di cosa si tratta. Dopo la guida sui service provider ecco anche una piccola mappa sui servizi gestiti

MSP, Managed Service provider cosa sono, cosa fanno di mestiere e perché molti ne parlano, spesso, a sproposito? La risposta, dopo il fortunato servizio sui service provider, proviamo ancora una volta a darvela con una piccola guida pratica, viva (nel senso che è aperta alle integrazioni, commenti, modifiche di tutti i nostri lettori) che come sempre parte dalle definizioni di base.

In tempi di cloud computing, di rivoluzione digitale che, alleluia, lo hanno capito tutti riguarda soprattutto il mondo dell'offerta di innovazione tecnologica forse ne vale davvero la pena. Del resto sono tempi di clamorosi ritorni di fiamma per il canale, (dopo anni di più o meno malcelata indifferenza a varie latitudini) e di una centralità che system integrator e distributori informatica (qui anche i dati esclusivi e aggiornati sulla mappa della distribuzione ICT in Italia) in realtà non hanno mai perso. Loro sono sempre stati lì, nel mezzo, tra vendor e imprese, tra grandi player e Cio a dettare tempi, tradurre, declinare sul territorio tecnologie spesso complesse, lontane, modelli di business rivoluzionari che avevano e hanno necessità, oggi più che mai di questa terra di mezzo.



Trade, canale... chiamatelo come volete, in realtà quello è e quello rimarrà con buona pace di tutti e con tutti i valori immensi che è ancora capace di portare e insegnare molto a tutti, nessuno escluso. Nel cuore di questa centralità, con la maturazione del cloud computing e, anche in Italia, anche tra le PMI, dei vantaggi dell'esperienza di utilizzo, del servizio a consumo al posto

dell'acquisto secco, c'è poi un tema che più di altri, nel canale, nel trade si sta affermando e inevitabilmente, con più forza, è quello dei servizi gestiti e dei Managed Service provider, MSP, forma di vita di cui, infervorati da una nuova passione per il canale, in tanti, troppi oggi parlano spesso troppo e, purtroppo, con toni e indicazioni rischiosamente fuorvianti.

Lontani dalla presunzione di dare una risposta completa alla domanda MSP, Managed Service Provider cosa sono e cosa fanno di mestiere, proviamo però a produrre qui di seguito una guida pratica che ha l'ambizione di rimettere un po' di cose al loro posto e, soprattutto, di aprirsi ai contributi e commenti, correzioni dei nostri lettori. Intanto una cosa va detta e chiarita: gli MSP

“non” sono assolutamente una “nuova” forma di vita o un “nuovo” acronimo sul canale... semplicemente perché esistono da anni e sono sempre stati lì, al loro posto. Come ben chiaro, del resto, nella mente di un distributore come Achab che da anni costruisce valore in questo ambito ed è anche l'organizzatore del primo evento nazionale dedicato interamente agli MSP, l'MSP Day di cui Channelcity è stata per altro media partner esclusivo, qui lo speciale completo

### **MSP, Managed service provider cosa sono**

Intanto una definizione: un provider di servizi gestiti (MSP, o Managed Service Provider) è una società che gestisce in remoto l'infrastruttura IT e / o i sistemi di un cliente, una impresa, un utente in genere su base proattiva e secondo un modello di abbonamento. Oggi, i termini "fornitore di servizi cloud" e "fornitore di servizi gestiti" sono talvolta utilizzati come sinonimi quando il servizio del fornitore è supportato da un accordo sul livello di servizio (SLA) e viene fornito attraverso Internet.

L'evoluzione degli MSP, Managed Service Provider, è iniziata negli anni '90 con l'emergere di provider di servizi applicativi (ASP, Application Service Provider), che offrivano servizi di hosting di applicazioni remote. Gli ASP hanno contribuito a spianare la strada al cloud computing e alle aziende che avrebbero fornito supporto remoto per l'infrastruttura IT dei propri clienti. Gli MSP, per la maggior parte, inizialmente si sono concentrati sulla gestione e il monitoraggio remoti (RMM) di server e reti. Nel tempo, gli MSP hanno ampliato la portata dei loro servizi nel tentativo di differenziarsi dagli altri service provider.

Mentre alcuni MSP possono specializzarsi in segmenti IT specifici come backup e gestione dei dati, altri possono concentrarsi su mercati verticali specifici, quali servizi legali, finanziari, sanitari e manifatturieri. I provider di servizi di sicurezza gestiti (MSSP), ad esempio, offrono servizi specializzati come l'amministrazione remota del firewall e altre offerte di sicurezza come servizio. I fornitori di servizi di stampa gestiti (MPS), nel frattempo, si fanno carico del compito di mantenere le stampanti e fornire materiali di consumo.



### **MSP, Managed Service Provider e modello di prezzo**

Nel prezzo per dispositivo, l'MSP addebita al cliente una tariffa forfettaria per ciascun dispositivo gestito. Nel prezzo per utente, invece, l'MSP addebita una tariffa forfettaria per ciascun utente.

Nel prezzo all-inclusive, indicato anche come modello all-you-can-eat, l'MSP addebita una tariffa fissa per tutti i servizi di supporto e gestione dell'infrastruttura IT che l'MSP prevede di offrire.

In ciascuno di questi approcci tariffari, il cliente paga la tariffa forfettaria su base regolare, spesso mensile. Tali metodi di determinazione dei prezzi consentono agli MSP di vendere servizi con un modello di abbonamento. Questo approccio fornisce allo MSP un flusso di entrate ricorrenti mensili (MRR), a differenza dei progetti IT che tendono ad essere transazioni una tantum.

MRR è un aspetto del lavoro dei servizi gestiti che si differenzia dagli altri modelli di business nel provider di soluzioni IT e nello spazio dei partner di canale. I fornitori di soluzioni che perseguono il modello break / fix, ad esempio, di solito valutano i loro servizi in base a tempi e materiali (T&M), fatturando una tariffa oraria per la riparazione delle apparecchiature IT di un cliente e l'addebito di parti o attrezzi di ricambio.

Le aziende che svolgono attività IT, come l'installazione e l'integrazione di sistemi IT, system integration, possono addebitare un prezzo fisso per prodotti e servizi. In entrambi i casi, tali fornitori di soluzioni generano entrate su base una tantum da ciascun progetto. Un'eccezione sarebbero i grandi progetti con più obiettivi e pagamenti associati. Ma, in generale, il business dei fornitori di soluzioni convenzionali è principalmente transazionale. Il flusso di entrate ricorrenti di un MSP, d'altra parte, offre potenzialmente una base di business più stabile e prevedibile.

### **MSP e Managed Service Provider, Accordi sul livello di servizio**

Un MSP fornisce spesso la sua offerta di servizi in base a un accordo sul livello di servizio, SLA (service level agreement), un accordo contrattuale tra MSP e il suo cliente che specifica le metriche di prestazione e qualità che regoleranno la relazione.

Uno SLA può essere collegato alla formula dei prezzi di un MSP. Ad esempio, un MSP può offrire una gamma di SLA ai clienti, con il cliente che paga una commissione più elevata per livelli di servizio più elevati in una struttura di prezzi a più livelli.

### **Sfide degli MSP e Managed Service Provider**

Indipendentemente dal modello di prezzo, una sfida chiave per la gestione aziendale di un MSP è quella di impostare un prezzo abbastanza basso da indurre i clienti ad acquistare i loro servizi ma abbastanza alto da mantenere un adeguato margine di profitto.

Oltre ai prezzi, gli MSP prestano molta attenzione ai costi operativi e ai costi di mantenimento di dipendenti qualificati. Il lavoro è in genere la più grande spesa di un MSP. Per tenere sotto controllo i costi del lavoro e migliorare l'efficienza, la maggior parte degli MSP utilizza software di gestione e monitoraggio remoto (RMM) per tenere sotto controllo le funzioni IT dei clienti. Il software RMM consente agli MSP di risolvere in remoto e risolvere i problemi con server e dispositivi endpoint. Con un RMM, gli MSP possono gestire contemporaneamente numerosi sistemi IT dei clienti. Gli MSP possono anche utilizzare script automatizzati per gestire le normali funzioni di amministrazione dei sistemi, come il controllo degli errori dei dischi rigidi, senza intervento umano.

Un'altra sfida che gli MSP devono affrontare è l'adozione mainstream del cloud computing. Man mano che un numero maggiore di componenti dell'infrastruttura IT dei propri clienti migra verso il cloud, gli MSP dovranno trovare il modo di gestire ambienti cloud ibridi. Gli MSP cercano anche di fornire i propri servizi di cloud computing o di rivendere le capacità di altri fornitori di cloud, con il backup basato su cloud e il disaster recovery (DR).

Inoltre, diventare un MSP può rivelarsi una sfida non semplice. La prospettiva dei servizi gestiti ha attratto molte società "tradizionali", come VAR, system integrator, resellers. Tuttavia, gli aspiranti MSP hanno faticato a imporsi sul mercato. La linea di business MSP prevede che le aziende adottino metriche prestazionali, componenti dell'infrastruttura tecnologica e programmi di compensazione delle vendite tanto per citare alcune sfide. Di conseguenza, molti MSP ottengono ricavi anche da linee di business diverse dai servizi gestiti, come il lavoro sui progetti IT, attività di break / fix e supporto in loco. Gli MSP "Pure Play" sono relativamente rari nel settore dei servizi IT.

### **A cosa servono gli MSP, Managed Service Provider**

Le piccole e medie imprese (PMI) sono clienti tipici di un MSP. Molte aziende più piccole dispongono di capacità IT interne limitate, pertanto possono considerare l'offerta di servizi MSP come un modo per ottenere competenze IT. Tuttavia, le grandi aziende possono anche stipulare contratti con gli MSP. Ad esempio, le agenzie governative o filiali di multinazionali, che devono far fronte alla pressione del budget e alle limitazioni di assunzione, possono stipulare un contratto con un MSP per integrare il personale IT interno.

Se questo articolo ti è piaciuto e vuoi rimanere sempre informato con le notizie di ChannelCity.it iscriviti alla nostra Newsletter gratuita.

Categorie: Mercato

Tag: gdpr Storage system integrator msp managed service provder distributori informatica distributori ict achab Cloud computing

**Notizie che potrebbero interessarti:**



**Google si compra Fitbit. Operazione da 2.1...**



**Non hai ancora votato? Oggi è l'ultimo giorno....**



**La dedizione, volano di crescita**



**Ricoh Italia acquisisce il system integrator...**



**A Google piace Fitbit**



**Huawei, nuovi uffici romani a disposizione di...**