



Achab e Datto: ormai dai Managed Service Provider dipendono i profitti delle PMI

di Domenico Aliperto

08 Mar 2018

Al Datto Italy, evento organizzato a Milano, il top management del distributore di soluzioni software e il fondatore della società specializzata in Backup e Business Continuity hanno incontrato i partner per discutere del nuovo ruolo da rivestire nei confronti delle aziende clienti.

Da quando si è cominciato a parlare di **Digital Transformation** il ruolo dei Managed Service Provider (MSP) è cambiato radicalmente: da semplici (si fa per dire!) consulenti, installatori e manutentori di tecnologia, sono dovuti evolvere in professionisti dalle competenze sempre più trasversali e soprattutto sempre più coinvolti nei vari processi di business dei clienti. Oggi, il salto è ancora più arduo, almeno per **Achab**, distributore di soluzioni software e ICT, e Datto, specialista globale del Backup e della Business Continuity: gli MSP sono i responsabili diretti delle marginalità dei propri clienti. Esatto. Nel momento in cui le tecnologie digitali, le applicazioni e i dati sono così pervasivi in ogni aspetto della vita aziendale, l'affidabilità delle architetture e soprattutto gli strumenti di Business Continuity sono alla base dei profitti delle organizzazioni. Se per qualsiasi motivo i processi si interrompono o le informazioni si perdono, i flussi di ricavi, infatti, si interrompono e i costi prendono il sopravvento. Può sembrare una visione semplificata della faccenda, ma all'atto pratico è più o meno ciò che succede nel momento in cui sopraggiunge un disservizio.



Austin McChord, CEO di Datto

È stato questo il mantra del Datto Italy, evento organizzato nei giorni scorsi a Milano da Achab (che distribuisce in esclusiva nella Penisola le soluzioni dell'azienda creata da Austin McChord nel 2007) per permettere ai partner di incontrare il fondatore – per la prima volta in Italia – e confrontarsi con lui sul significato di Backup, Business Continuity e Disaster Recovery in un mondo sempre più bersagliato da attività informatiche malevoli, ransomware e attacchi DDOS (Distributed Denial of Service) e in un contesto, quello europeo, dove sta per diventare esecutivo il **GDPR (General Data Protection Regulation)**.

«Il cliente ha prima di tutto bisogno di continuità operativa – ha detto Claudio Panerai, CTO di Achab -. «Dovessi fare l'anatomia di un



disastro, di quelli causati da guasti, furti o peggio da errori umani interni o da interventi esterni, non potrei non citare l'improduttività e i costi della struttura inutilizzata, l'indisponibilità di servizi, che azzerano il valore aggiunto, le perdite in termini di denaro e tempo per il ripristino dei sistemi e, dove occorre, per ricostruire l'infrastruttura. Ma c'è anche il tema della perdita di integrità dei dati persi, senza contare i danni sul piano della riservatezza e dell'immagine, visto che situazioni del genere vanno inevitabilmente a scapito della credibilità di un'azienda». Tutte questioni che devono essere ben chiare a system integrator e MSP nel momento in cui propongono i propri servizi specialmente alle PMI, che raramente dispongono di professionalità in grado di far fronte alle nuove minacce.

Anche perché non si tratta solo di porre rimedio una volta che il guaio è successo. Bisogna pure farlo in fretta, assicurandosi che il ripristino dei dati e dei servizi avvenga su salvataggi recenti. «È l'unico modo per minimizzare i tempi di indisponibilità e di conseguenza la perdita di valore» – ha detto Andrea Veca, CEO di Achab, puntualizzando che nel momento in cui ci si rivolge alle imprese non bisogna più usare un approccio tecnico, ma intervistare il cliente e parlare schiettamente di business – : «L'interlocutore non è più l'esperto IT, che va comunque coinvolto e valorizzato nel suo ruolo, bensì il titolare o chi tiene in azienda i cordoni della borsa. Sono questi i soggetti che possono comprendere qual è il reale impatto di un fermo sul conto economico. Non è questione di terrorismo psicologico, è puro realismo e anzi ritengo sia utile suggerire una simulazione, con tanto di cronometro, per capire davvero cosa c'è in ballo».

Veca può permettersi di esortare i partner a proporre prove a cuor leggero (e diverse sono state le dimostrazioni live fatte durante la conferenza milanese) perché può contare sulle soluzioni di Datto, che proprio sulla garanzia dei rapidissimi tempi di ripristino e della ridondanza dei backup a cavallo di hardware, software e **Cloud** hanno costruito i punti di forza di un'offerta a misura di piccola e media impresa. Attraverso la virtualizzazione, infatti, i codici di Datto consentono di creare immagini delle attività e dei carichi di lavoro oltre che dei database e dei network aziendali fino a ogni cinque minuti, offrendo un backup quasi totale anche in situazioni del tutto impreviste. I dati vengono salvati sia in locale (su macchine ad hoc) sia in remoto, per garantire nel primo caso un rapido accesso alle informazioni da ripristinare e nel secondo la ridondanza in caso di malfunzionamenti o furto dell'hardware.

A margine della conferenza (durante la quale sono stati anche premiati i partner top performer del 2017: Kartenia, Flexxa e, sul gradino più alto del podio, PC System) Digital4Trade ha potuto incontrare Austin McChord, che ha speso qualche considerazione sul mercato italiano e sulla strategia di Datto all'indomani dell'acquisizione da parte di Vista Equity Partners e del conseguente merger con Autotask (nel 2016 era stata la volta di Open Mesh). «Sono rimasto impressionato dalla partecipazione e dalla preparazione degli MSP italiani, un'esperienza oltre le mie aspettative» – ha detto McChord – . «D'altra parte la piazza tricolore è la terza per performance nel panorama europeo, dopo Gran Bretagna e Germania». In UK Datto ha già aperto una propria sede, all'interno della quale lavorano 200 collaboratori, mentre per il momento non sono previste strutture fisse nella Penisola, dove Achab rimarrà il distributore esclusivo con un network di 80 partner (a livello globale, Datto, che vende le proprie soluzioni al 100% per via indiretta, può contare su circa 12 mila MSP, cresciuti del 30% nell'ultimo anno).



«Gli MSP sono la vera ragione del nostro successo. Sono loro che conoscono bene le infrastrutture delle aziende clienti: questo consente loro di andare oltre la mera consulenza sulla giusta configurazione di prodotto, diventando indispensabili anche per scegliere gli strumenti più adatti per far sì che questa raggiunga il massimo potenziale. C'è un aspetto assolutamente non secondario: grazie ai partner riusciamo ad avvicinarci a verticali e business che da soli non saremmo mai stati in grado di esplorare».

McChord si è infine soffermato sugli elementi distintivi dell'offerta di Datto. «Siamo credo gli unici player del mercato in grado di proporre una combinazione unica di più tecnologie a cavallo di hardware, software e virtualizzazione. Da questo dipende il fatto che possiamo garantire ai nostri clienti usabilità e affidabilità totali»