

Achab analizza l'evoluzione dei Managed Service Provider in Italia

In occasione di MSP Day, Achab presenterà i risultati completi del suo report annuale che analizza la trasformazione in atto, i trend, le sfide e le prospettive per il futuro degli MSP

Milano, 27 maggio 2021 – È un'immagine ancor più evoluta e matura quella che emerge dal nuovo report sullo stato degli MSP in Italia condotto da [Achab](#), azienda italiana specializzata nella distribuzione di software infrastrutturali a valore per le piccole e medie imprese, che si pone l'obiettivo di interpretare dalla voce diretta dei Managed Service Provider il focus, le sfide e le previsioni delle aziende che erogano servizi IT per il futuro.

Analizzando uno spaccato che riflette il tessuto imprenditoriale italiano, il report, giunto alla sua terza edizione e che verrà presentato a **MSP Day online 2021**, mette in luce come remote working, connettività complesse, sicurezza e protezione dei dati siano solo alcuni degli aspetti cruciali che le PMI hanno la necessità di indirizzare lungo il percorso verso la trasformazione digitale. Backup, disaster recovery, protezione, compliance e non solo: spinti ulteriormente dall'evoluzione della pandemia, gli ambiti in cui la piccola media impresa italiana necessita di supporto a livello informatico sono molteplici. Di conseguenza, ancor più numerose sono le sfide che i Managed Service Provider sono chiamati ad affrontare, mettendo in campo competenze diversificate e servizi a valore.

Se le dimensioni della maggior parte delle realtà degli MSP sono tipicamente contenute, con meno di 100 clienti e contratti di servizio di durata annuale, il report evidenzia che rispetto al 2020, cala il numero di microaziende e aumenta il numero di aziende strutturate, indice che **grazie al modello di business MSP, piccole imprese si sono ulteriormente sviluppate**. La ricerca evidenzia inoltre che negli ultimi anni si è registrato un costante incremento delle realtà che gestiscono oltre 100 clienti, tipicamente con contratto annuale, sebbene crescano quelle che offrono contratti pluriennali. Cresce inoltre il numero di MSP (36%), che **si trova a dover gestire un parco macchine con 500 o più endpoint**, numero critico che conferma la necessità di un **passaggio da una gestione artigianale a una gestione strutturata e organizzata**.

Entrando nel merito dei focus di principale interesse, l'analisi evidenzia che gli argomenti di cui gli MSP sentono maggiormente il bisogno di approfondire sono la **cybersecurity** (78%) l'**organizzazione dei processi aziendali** (60%) e le **attività di sales & marketing** (58%), temi sempre più delineati da Achab in occasione di eventi dedicati e che saranno tra i principali focus di MSP Day 2021, assieme alle relative soluzioni proposte. Tra le principali lacune dei clienti, il report evidenzia **cybersecurity, phishing e backup**. In particolare, oltre il 60% degli MSP ha clienti vittime di attacchi **ransomware** nel 2020, mentre quasi l'80% ha clienti colpiti da **phishing, spear phishing o Business Email Compromise**.

Nel delineare i tratti salienti del business dei servizi gestiti, si conferma il **focus, in crescita (oltre l'90%) sulla fornitura di servizi ad aziende di produzione e studi professionali**. In particolare, rispetto al 2020, si registra un aumento dei servizi offerti del settore della **produzione** (87%), mentre cala leggermente quello legato alla **consulenza**, seppur rimanendo tra i principali (61%). A seguire spiccano il settore delle **costruzioni/edilizia** (48%), **salute/medicina** (45%), e delle **scuole**, in crescita rispetto allo scorso anno (37%). Una buona fetta è rappresentata anche dal settore delle **istituzioni pubbliche** (32%). "Il nuovo report mette sotto la lente veri e propri trend in atto: dall'analisi emerge la conferma che un ormai discreto numero di operatori che ha abbracciato il modello MSP è in grado di fornire servizi di livello superiore che consentono di ottenere economie di scala per essere competitivi, differenziarsi dalla concorrenza e aumentare il proprio margine avvalendosi di strumenti, processi e tecnologie in grado di automatizzare determinate attività ed aumentare concretamente l'efficienza e la qualità dei servizi offerti" commenta **Andrea Veca, CEO di Achab**.

Tra i problemi e le principali sfide, i Managed Service Provider che hanno preso parte alla ricerca concordano: oltre al **reperimento di tecnici** e commerciali validi (51%), ad **aumentare l'efficienza dei processi aziendali** e dell'help desk (38%),

sono soprattutto la **manca di consapevolezza** dei clienti in tema di sicurezza (56%), la **difficoltà a differenziarsi sul mercato** (42%), e i **lungi tempi di risposta** dei fornitori (59%) le criticità principali evidenziate.¹

Rispetto al 2020, le risposte raccolte evidenziano che gli interventi presso i clienti cedono sempre più il passo a **sistemi di controllo remoto** e piattaforme **RMM**. Gli strumenti **PSA** (Professional Software Automation) restano ancora poco utilizzati dagli MSP per la gestione del ticketing/help desk. Tra i **nuovi servizi introdotti** spinti dallo smart working si posizionano **soluzioni di videoconferenza** e **servizi di virtualizzazione desktop**, grazie a cui quasi il 50% degli MSP ha acquisito almeno un nuovo cliente.

I risultati completi della survey verranno condivisi in occasione dell'evento **MSP Day online** il 10 e 11 giugno prossimi. L'appuntamento si pone l'obiettivo di fornire formazione tecnologica e di business, contenuti di rilievo, best practice, soluzioni strategiche e opportunità di confronto per supportare i Managed Service Provider e offrire un servizio innovativo e completo alle PMI, cogliendo appieno l'opportunità dell'erogazione dei servizi gestiti.

Speaker internazionali e una serie ancor più nutrita di **sponsor di livello** caratterizzeranno la due giorni attraverso contenuti di valore, strumenti di business e soluzioni tecnologiche innovative per dare nuova linfa agli IT Managed Service Provider.

Oltre ai **keynote speech** con interventi di scenario relativi all'evoluzione e alla crescita degli MSP, alle sfide poste dal mercato di riferimento su persone, processi e prodotti, affiancate da controllo di gestione e bilanci, strategia di business e Co-managed IT, non mancheranno gli **speech degli sponsor** organizzati in sessioni parallele, in cui si porrà l'accento sulle tecnologie: RMM e integrazione, sicurezza proattiva e intelligente, gestione delle email, suite mission control a supporto degli MSP, metodi propri del LEAN Management, backup a misura di MSP e molto altro in risposta alle principali esigenze di chi eroga servizi IT.

Tra gli **sponsor Premium** dell'evento spiccano Axcient e Zomentum, mentre tra i **Top** si annoverano BlackBerry Protect, ConnectWise, IT Glue, Qboxmail e ReeVo MSP. Ancor più ricca la lista dei **First**, con Carbonite, Datto, Globaldash, Kaseya, MailStore, Timenet, Vade Secure, WatchGuard e Webroot.

L'agenda completa e ulteriori dettagli legati all'evento sono disponibili al sito <https://mispday.it/>.

Informazioni su Achab

Achab nasce nel 1994 come software house e dal 2006 è specializzata nella distribuzione agli operatori del mondo ICT (VAR, ISV, MSP) di soluzioni software a valore. Nel corso degli anni, l'azienda è diventata un punto di riferimento unico per l'intera infrastruttura ICT delle piccole e medie imprese, grazie a soluzioni che garantiscono ai clienti la possibilità di perseguire gli obiettivi di business in maniera efficiente.

L'offerta di Achab risponde efficacemente a tutte le principali esigenze delle aziende: messaggistica, sicurezza, disaster recovery & business continuity, gestione della rete e backup, documentazione e assessment IT.

Sul mercato italiano, la società collabora con una rete di oltre 1800 rivenditori qualificati, in grado di rispondere a ogni esigenza degli utilizzatori finali, dalla consulenza di prevendita fino alla consegna della soluzione chiavi in mano, dalla formazione alla manutenzione. Iniziative costanti, programmi ad hoc e sessioni di formazione dedicati supportano e consolidano la partnership di Achab con i propri partner. Da 26 anni Achab svolge la sua attività all'insegna di una strategia che pone il cliente al centro in un percorso fatto di crescita, innovazione e successi. Oggi Achab conta su un organico costituito da 27 dipendenti che nella sede di Milano lavorano con un approccio da sempre improntato all'innovazione per garantire la massima soddisfazione dei clienti. www.achab.it

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



Per ulteriori richieste lato stampa

Sound Public Relations

Silvia Asperges s.asperges@soundpr.it - Chiara Dovere c.dovere@soundpr.it

tel. +39 02205695.1 - www.soundpr.it