

MSP italiani, cresce il livello di automazione dei servizi

L'annuale report sullo stato dei Managed Service Provider di Achab evidenzia l'aumento del numero di operatori strutturati. il 36% gestisce più di 500 endpoint

Di **CWI.it** - 31 Mag 2021



Remote working, connettività complesse, sicurezza e protezione dei dati, ma anche backup, disaster recovery, compliance: 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 gli **MSP (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, rispetto al 2020 cala il numero di microaziende e aumenta il numero di aziende strutturate: un segno che grazie al modello di business MSP, piccole

imprese si sono ulteriormente sviluppate. Inoltre 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.

Sono queste le principali conclusioni del terzo report annuale sullo stato degli MSP in Italia ([qui i risultati dell'anno scorso](#)) condotto da **Achab**, l'azienda milanese ([qui una nostra intervista al CEO Andrea Veca](#)) specializzata nella distribuzione di [software](#) infrastrutturali a valore per le piccole e medie imprese.



Webinar 23/06: accendi il potere dell'ibrido

Finix - (Sponsor)

Scopri come con Fujitsu PRIMEFLEX e Microsoft Azure HCI puoi creare facilmente un cloud ibrido su infrastruttura iperconvergente, gestibile con gli strumenti di amministrazione di Windows

[REGISTRATI ORA >>](#)

L'analisi evidenzia inoltre 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%). Tra le principali lacune dei clienti degli MSP, 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 il 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 mancanza di consapevolezza dei clienti in tema di sicurezza (56%), la difficoltà a differenziarsi sul mercato (42%), e i lunghi 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.

Se questo articolo ti è stato utile, e se vuoi mantenerti sempre aggiornato su cosa succede nell'industria ICT e ai suoi protagonisti, [iscriviti alle nostre newsletter](#):

CWI: notizie e approfondimenti per chi acquista, gestisce e utilizza la tecnologia in azienda

CIO: approfondimenti e tendenze per chi guida la strategia e il personale IT

Channelworld: notizie e numeri per distributori, rivenditori, system integrator, software house e service provider

 [Iscriviti ora!](#)

CWI.it

Con 12 milioni di lettori in 47 paesi, Computerworld è la fonte di informazione e aggiornamento per tutti coloro che progettano, implementano o utilizzano la tecnologia in azienda.

[f](#) [in](#) [t](#)

White Paper



WHITE PAPER

La resilienza digitale nelle medie aziende in Italia

Questa analisi di IDC presenta dati sulle sfide e priorità di investimento tra le medie aziende italiane e presenta le strategie per affrontare la trasformazione digitale del business.

Scarica

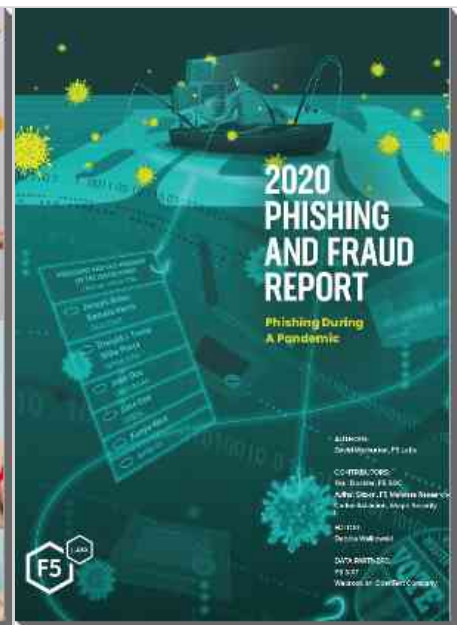


WHITE PAPER

What the WAF? Cos'è un Web Application Firewall e come sceglierlo

Questa guida spiega cos'è un Web Application Firewall, quale ruolo svolge nella difesa delle applicazioni web e quali sono le caratteristiche più importanti da considerare nella scelta del prodotto giusto.

Scarica



WHITE PAPER

2020 Phishing and Fraud Report: phishing during a pandemic

Questo report di F5 evidenzia un aumento del 220 per cento nel numero di attacchi di phishing, spesso associati a tematiche inerenti la pandemia, e presenta diversi esempi di email e siti fraudolenti.

Scarica