

# Fotografia MSP: crescono le aziende strutturate

SECONDO IL REPORT SUGLI MSP REDATTO DA ACHAB SI EVIDENZIANO AZIENDE PIÙ STRUTTURATE E CON VOGLIA DI SAPERNE DI PIÙ SU CYBERSECURITY E ORGANIZZAZIONE DEI PROCESSI AZIENDALI.



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 contenute, con meno di 100 clienti e con un fatturato di servizio di durata annuale, il report evidenzia che rispetto al **2020, cala il numero di microaziende**

## **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, 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 mancanza di consapevolezza dei clienti in tema di sicurezza (56%), la difficoltà a differenziarsi sul mercato (42%),**



Andrea Veca, CEO di Achab

## **e i lunghi tempi di risposta dei fornitori (59%) le criticità principali evidenziate.**

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.

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.

