

LO STATO DEGLI MSP IN ITALIA REPORT 2023



CHI SONO E COSA FANNO GLI MSP: IL REPORT



Anche quest'anno Achab ha condotto un sondaggio per capire chi sono, cosa fanno e come lavorano gli MSP e le aziende che erogano servizi IT.

L'obiettivo era quello di fotografare uno spaccato della realtà italiana, mettendo in evidenza il buono, il bello e il cattivo degli MSP italiani.

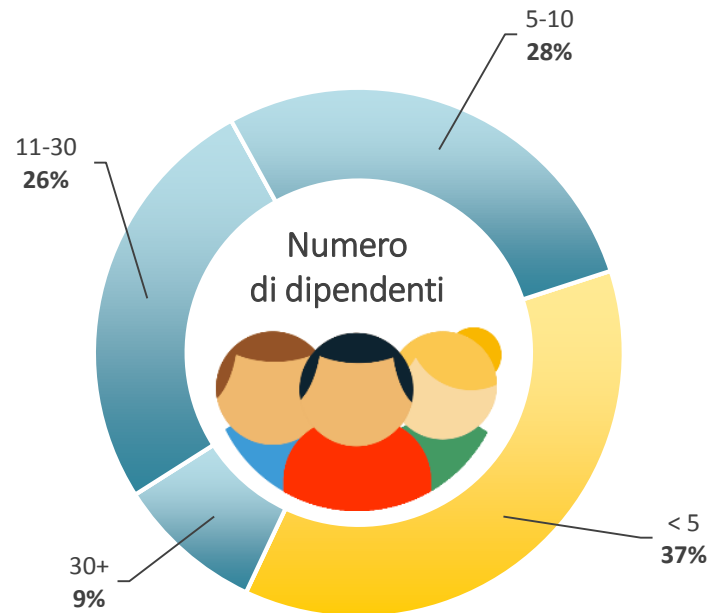
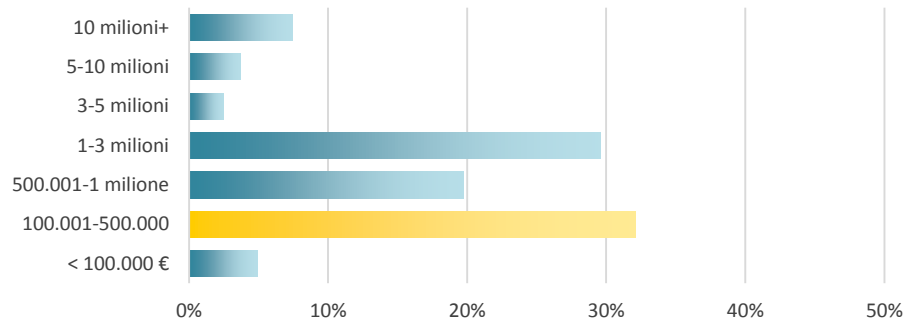
Oltre ad approfondimenti sui servizi erogati e sui prezzi, non mancano dati sulle sfide che gli MSP devono affrontare e su come gli MSP fanno attività di marketing.

MSP: LE AZIENDE

Gli MSP sono realtà medio piccole ma in crescita.

Confermato il trend che negli ultimi tre anni vede diminuire il numero di microaziende e **umentare il numero di aziende strutturate**. Questo dato è testimoniato sia dal numero di addetti impiegati nelle aziende, sia dalla percentuale di aziende che ha un fatturato superiore al milione di euro, il 43%.

Fatturato annuale €

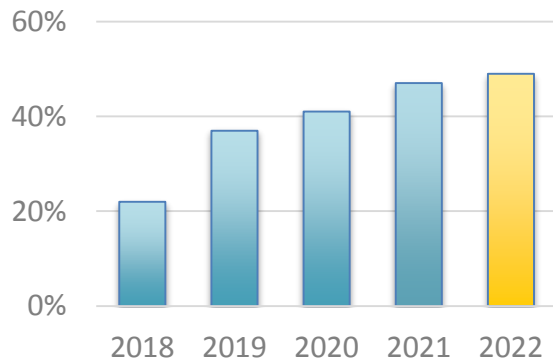


IL BUSINESS DEI SERVIZI GESTITI

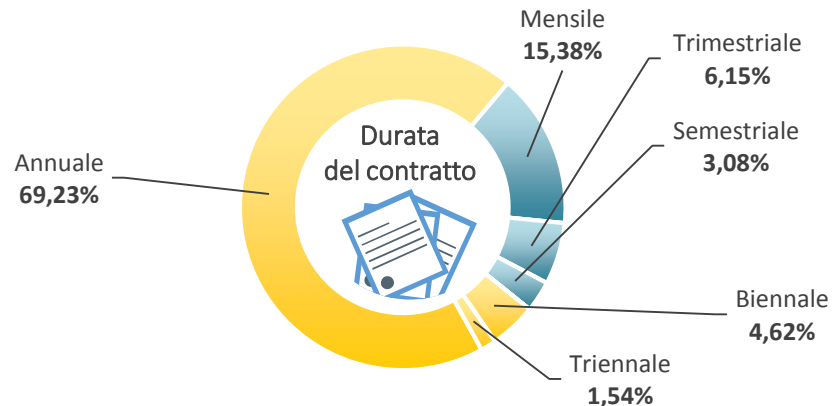
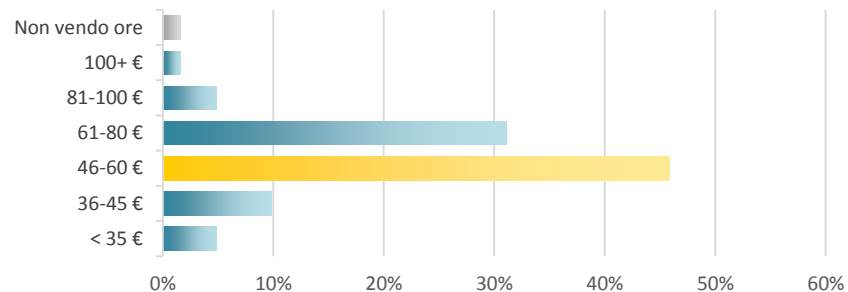
L'MSP tipico offre **contratti annuali e tariffa oraria di € 46-60.**

In costante incremento (5 anni di fila) il numero di aziende che gestiscono oltre 100 clienti.

MSP con più di 100 clienti



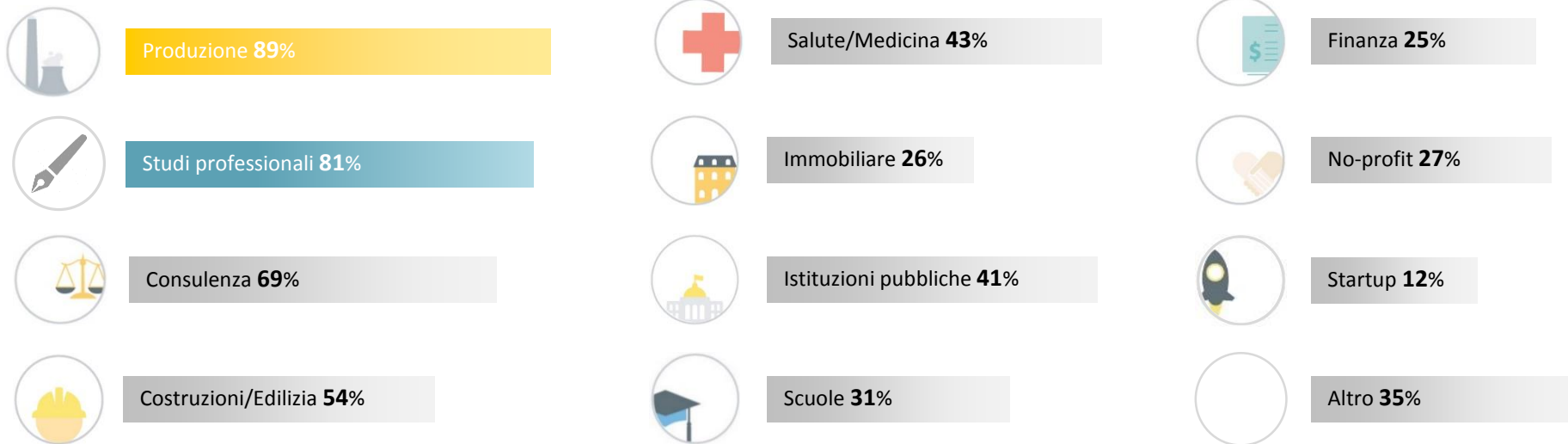
Prezzo di un'ora di lavoro



IN QUALI SETTORI OPERANO GLI MSP

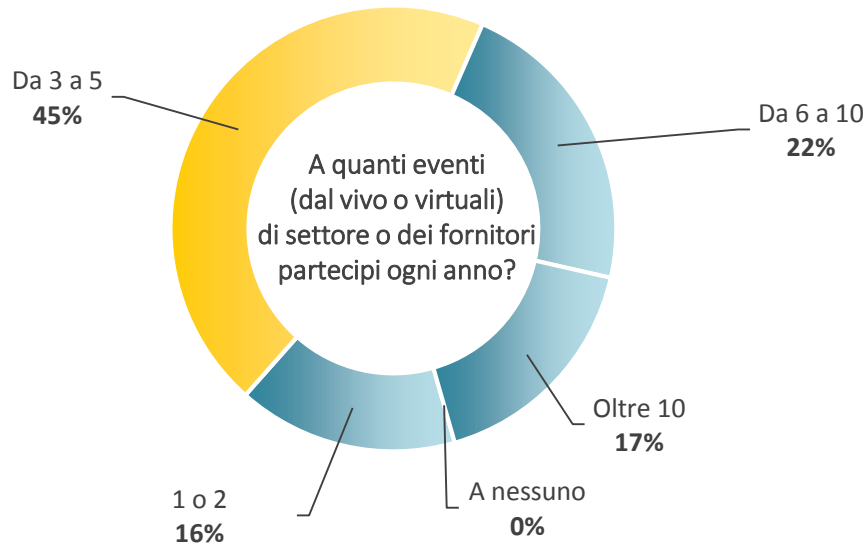
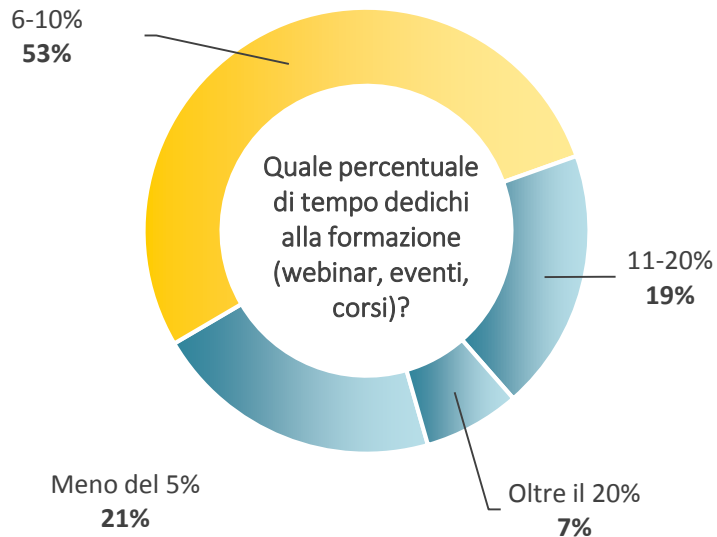
L'89% degli MSP offre servizi a clienti in ambito della produzione, e oltre l'80% ha come focus gli studi professionali.⁽¹⁾

Specializzarsi in un settore incrementa l'efficienza operativa: si offre lo stesso pacchetto di servizi a più clienti.



MSP, EVENTI E FORMAZIONE

Tutti gli MSP partecipano dal vivo o in modalità virtuale a eventi di settore e il tipico MSP dedica fra il **6% e il 10%** del proprio tempo a questa attività. Cresce, rispetto al passato, il numero di persone che partecipa a oltre 10 eventi l'anno, segno che è sempre più necessario formarsi e confrontarsi con gli altri.



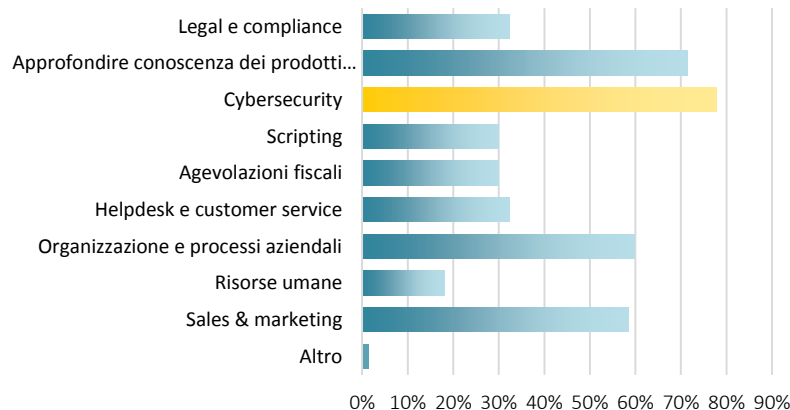
MSP, EVENTI E FORMAZIONE

Gli argomenti che gli MSP sentono il bisogno di approfondire sono **la Cybersecurity**, la conoscenza dei prodotti utilizzati, seguiti da **l'Organizzazione dei processi aziendali** e **Sales & Marketing**.

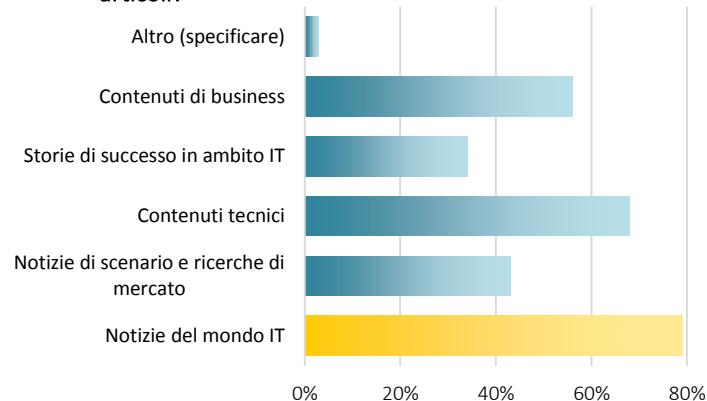
Le primarie fonti di documentazione sono le **notizie dal mondo IT**.



Per quali argomenti senti di dover dedicare del tempo alla formazione?



Quali di questi argomenti suscitano maggiormente il tuo interesse e su cui ti documenti leggendo, per esempio, articoli?

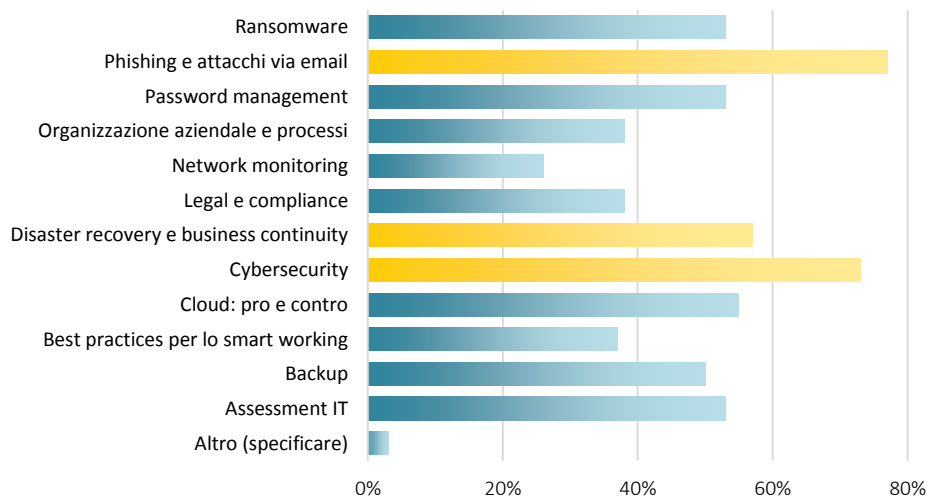


MSP, EVENTI E FORMAZIONE

Per quanto concerne la formazione dei propri clienti, secondo gli MSP Italiani il **Phishing**, la **Cybersecurity** e la **Business Continuity** sono le principali lacune.



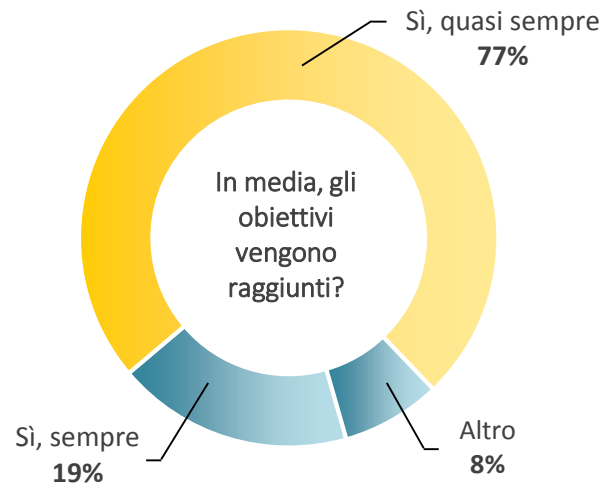
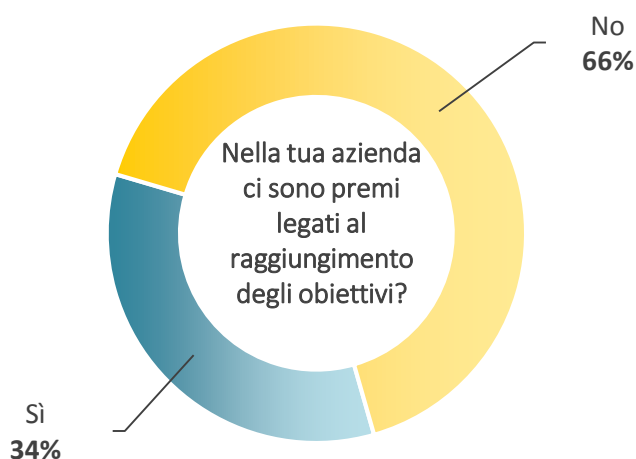
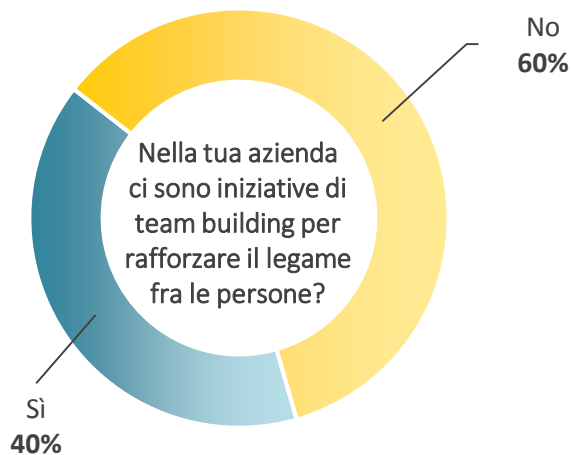
Per quali argomenti percepisci che i tuoi clienti hanno bisogno di ricevere della formazione?



BENEFIT E COMPENSATION

Aumentano dal 26% al 40% le aziende che mettono in pista **“attività”** rivolte a migliorare i rapporti e l’ambiente di lavoro (probabilmente complice la fine del COVID-19); nella maggior parte dei casi si tratta di **cene/aperitivi** e di **attività ludiche o sportive**.

Solo il 33% delle aziende prevede premi al **raggiungimento degli obiettivi** che nel **96%** dei casi vengono **raggiunti**.



I PROBLEMI E LE SFIDE DEGLI MSP

- Il reperimento di personale tecnico e commerciale
- la mancanza di consapevolezza dei clienti,
- la mancanza di tempo e risorse,
- l'aumento dell'efficienza aziendale,
- L'organizzazione di un workflow per l'helpdesk,
- la generazione di lead,
- i lunghi tempi di risposta dei fornitori:

sono le sfide degli MSP.



Andiamo nel dettaglio



I PROBLEMI E LE SFIDE DEGLI MSP

Quali sono le più grandi sfide che la tua azienda vede per il 2023 in **relazione al personale**?

Trovare bravi tecnici
Trovare bravi commerciali
Trattenere i dipendenti/collaboratori

50%
26%
14%



Come cerchi il personale?

Linkedin
Segnalazioni di amici / conoscenti

26%
20%

Quali sono gli aspetti più problematici che la tua azienda vede per il 2023 in relazione alla **crescita aziendale e alla gestione interna**?

Rendere più efficiente l'azienda
Mancanza di tempo e risorse
Definizione processi e KPI

40%
36%
14%



Come pensi di affrontare il problema?

Linkedin
Automatizzando i processi

64%

I PROBLEMI E LE SFIDE DEGLI MSP

Quali sono le maggiori problematiche che la tua azienda vede per il 2023 in relazione alla **cybersecurity**?

Mancanza di consapevolezza dei clienti	46%
Giustificare i costi per le soluzioni di sicurezza e disaster recovery	26%
Aumento degli attacchi	20%



Come pensi di affrontare il problema?

Inviando documenti e newsletter	86%
---------------------------------	-----

Quali sono le maggiori problematiche che la tua azienda vede per il 2023 in relazione a **helpdesk/customer service**?

Mancanza di omogeneità nella qualità del servizio erogato	33%
Organizzare un workflow per l'help desk	29%
Definizione e misurazione degli SLA	19%



Come pensi di affrontare il problema?

Definendo e documentando flussi di lavoro	53%
---	-----

I PROBLEMI E LE SFIDE DEGLI MSP

Quali sono le maggiori problematiche che la tua azienda vede per il 2023 in relazione ai **problemi tecnici dei prodotti/vendor**?

Tempi di risposta lunghi	40%
Problemi irrisolti	19%
Mancanza di date (anche stimate) per il fix dei problemi	17%



Quali sono le maggiori problematiche che la tua azienda vede per il 2023 in relazione a **marketing/vendite**?

Generare lead	44%
Assumere commerciali capaci	15%
Differenziarsi sul mercato	13%



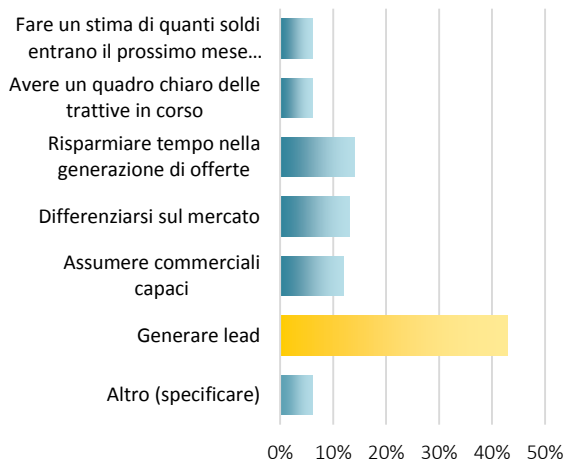
Come pensi di affrontare il problema?

Migliorare la comunicazione	50%
-----------------------------	-----

MSP E MARKETING

In tema di marketing e vendite il **44%** degli MSP dice che il problema principale è generare lead. Tuttavia non tutti fanno lead generation in modo organizzato e il **16%** non fa nessuna attività di lead generation. Oltre il **40%** degli MSP destina nulla o al massimo l'**1%** del proprio fatturato in attività di marketing.

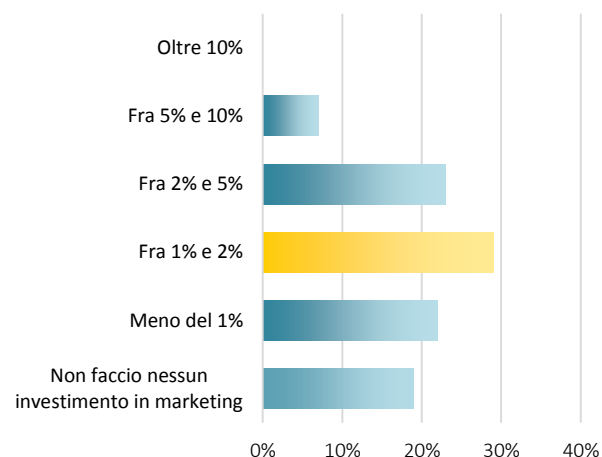
Quali sono le maggiori problematiche che la tua azienda vede per il 2023 in relazione a marketing/vendite?



Fai lead generation?



Quale percentuale del fatturato viene investita in marketing?

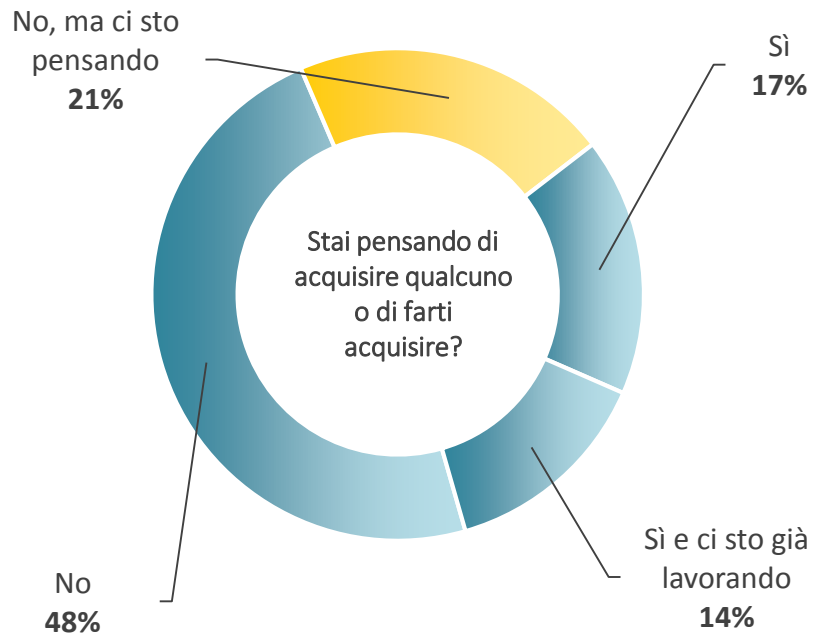


MERGING & ACQUISITION



Le sempre più crescenti sfide per gli MSP, l'attuale situazione del mercato di riferimento e uno scenario globale non sempre certo, spinge gli MSP a unirsi.

Ben il **52%** degli MSP sta pensando di unire le forze con altre realtà e il **14%** sta già lavorando in questa direzione.



MODELLO DI BUSINESS E PARCO IT DA GESTIRE

Viene confermato il trend che vede chi si occupa di IT abbandonare il modello di business reattivo o break/fix (17%) in favore di un modello che prevede l'erogazione di servizi IT gestiti a fronte del pagamento di canoni ricorrenti (72%), passando per modelli «ibridi».

Gli interventi presso il cliente cedono definitivamente il passo a sistemi di controllo remoto e piattaforme RMM.

Cresce il numero degli MSP che usano strumenti PSA (Professional Software Automation) e di ticketing per la gestione del help desk (70%).

Il 50% dei rispondenti al sondaggio utilizza sistemi professionali di documentazione IT.

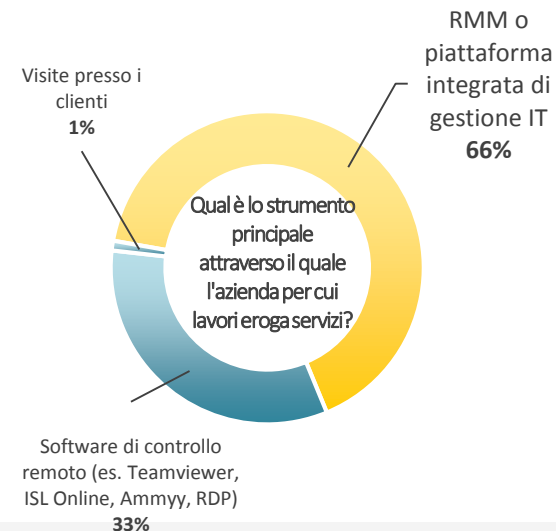
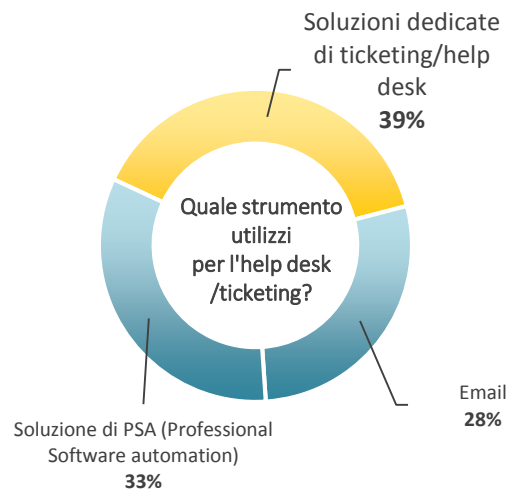
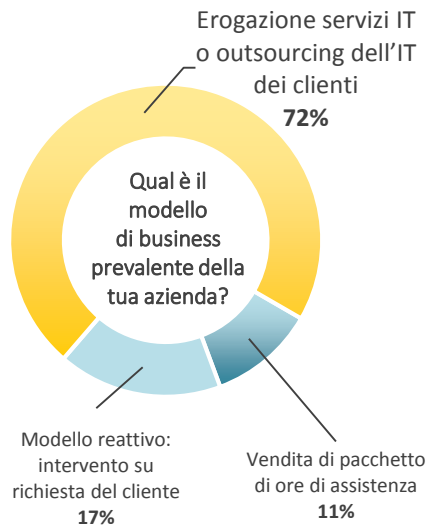


Andiamo nel dettaglio

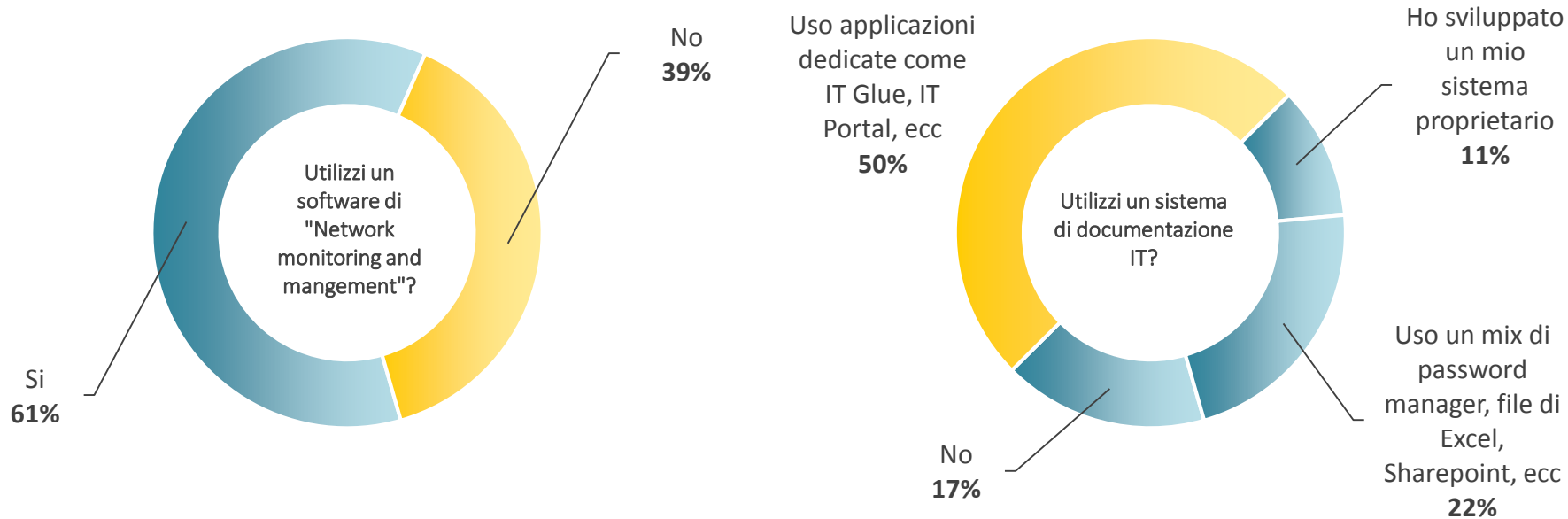


MODELLO DI BUSINESS E MODALITÀ DI LAVORO

Aumenta considerevolmente il numero di MSP che erogano servizi di **outsourcing IT**, in aumento dell'11% rispetto al survey precedente, segno che il modello dei servizi IT gestiti è una realtà consolidata non solo da chi si occupa di IT ma anche dai clienti. In aumento anche l'adozione di strumenti professionali per la **gestione di help desk, documentazione e gestione del parco macchine**.

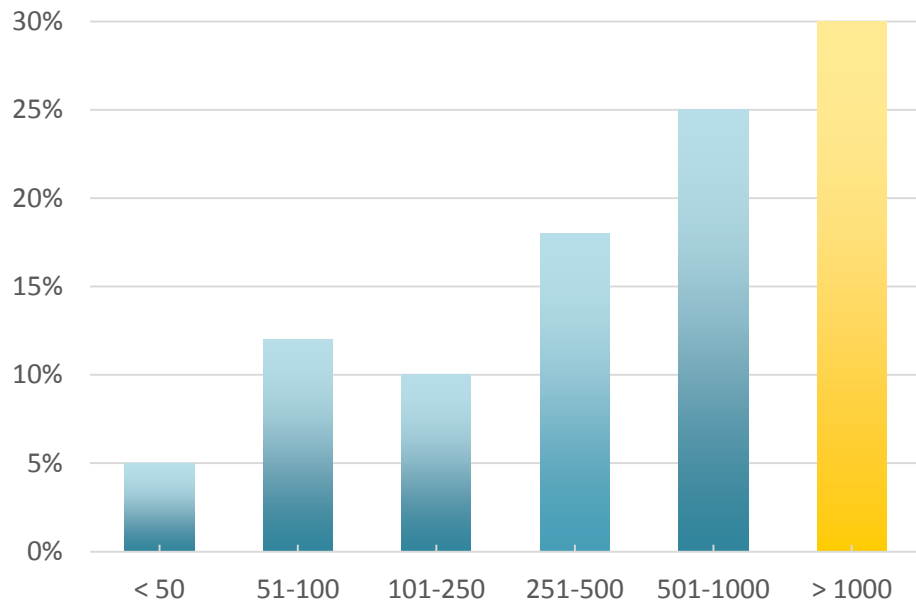


MODELLO DI BUSINESS E MODALITÀ DI LAVORO



LE DIMENSIONI DEL PARCO IT DA GESTIRE

Qual è il numero di dispositivi dei clienti (PC, server, mobile e stampanti) su cui la tua azienda eroga servizi IT?

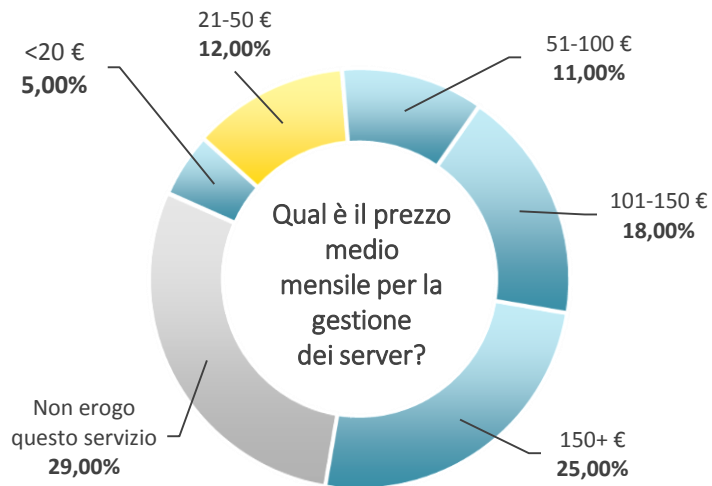


Anche se la maggior parte degli MSP sono realtà piccole, in molti (55%) si trovano a dover gestire un parco macchine con **500 o più endpoint**, numero “critico” che richiede un passaggio da una gestione artigianale a una gestione strutturata e organizzata. Il **30%** degli MSP gestisce oltre **1.000 endpoint**.

SERVER E PC: PREZZO MEDIO MENSILE

Aumentano le percentuali di chi ha **alzato i canoni** (rispetto al survey precedente) per la gestione dei server, frutto non solo dell'aumentata complessità di gestione ma anche dall'aumentata percezione degli MSP sul valore del proprio servizio.

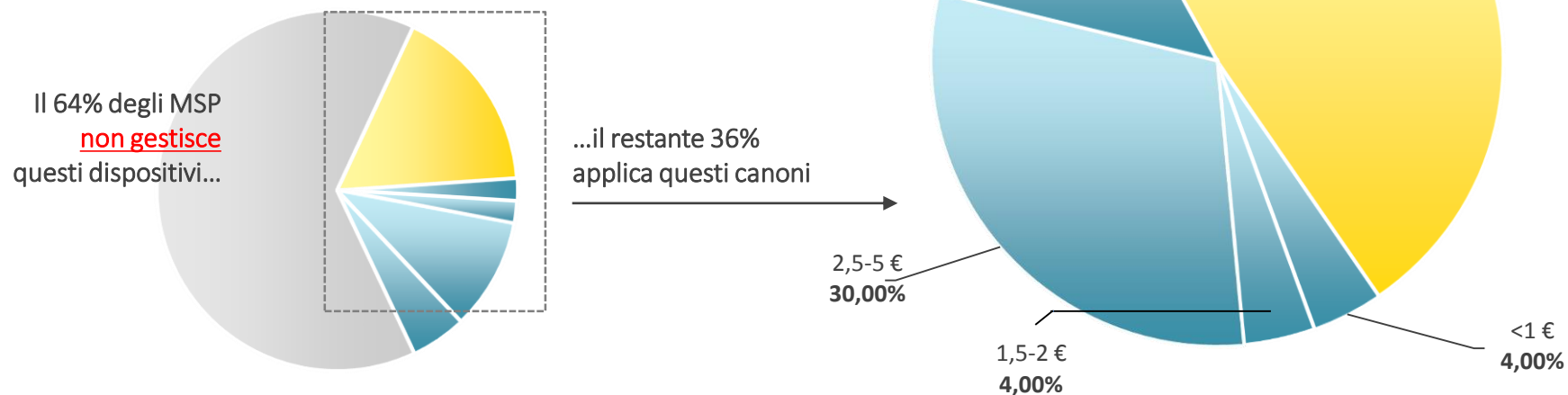
Anche per la gestione dei PC si assiste a un generico **innalzamento delle tariffe**: gli MSP che offrono servizi per meno di 10 euro sono diminuiti dal 20% al 10%.



DEVICE MOBILI: PREZZO MEDIO MENSILE

La maggior parte degli MSP non gestisce questi dispositivi⁽³⁾.

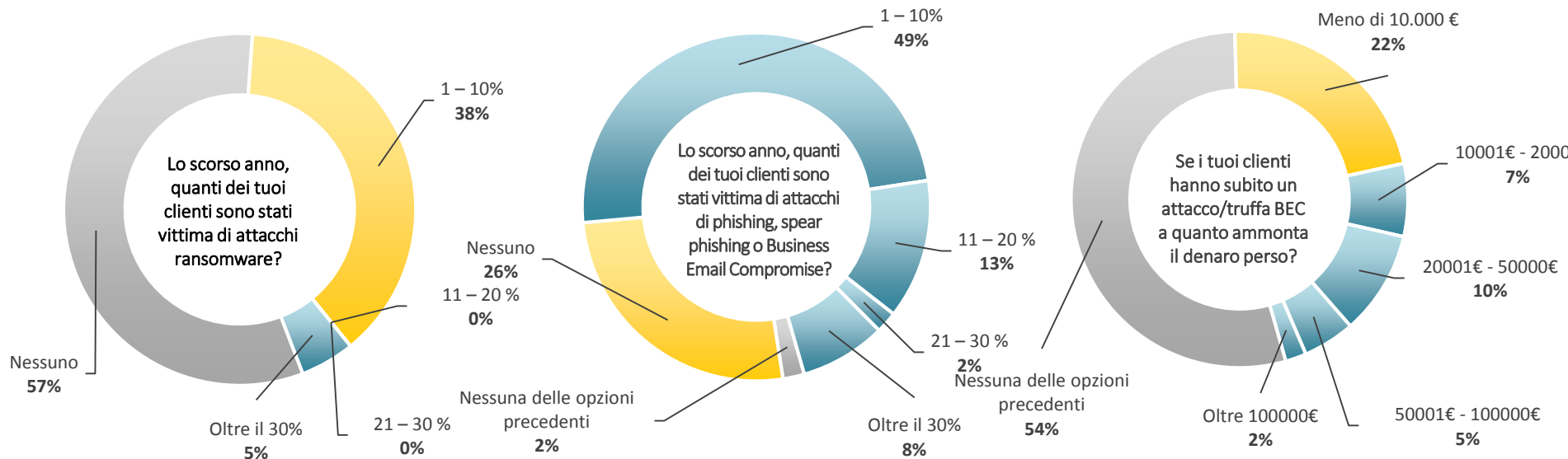
Oltre il 50% di chi gestisce dispositivi mobili riesce a far pagare il servizio.



GLI MSP E LE MINACCE INFORMATICHE

Il 42% degli MSP ha clienti che sono stati vittima di attacchi ransomware nel 2022, mentre il 72% ha avuto clienti che hanno subito attacchi tramite email.

Il 24% di chi ha subito attacchi BEC ci ha rimesso oltre 10.000 euro.

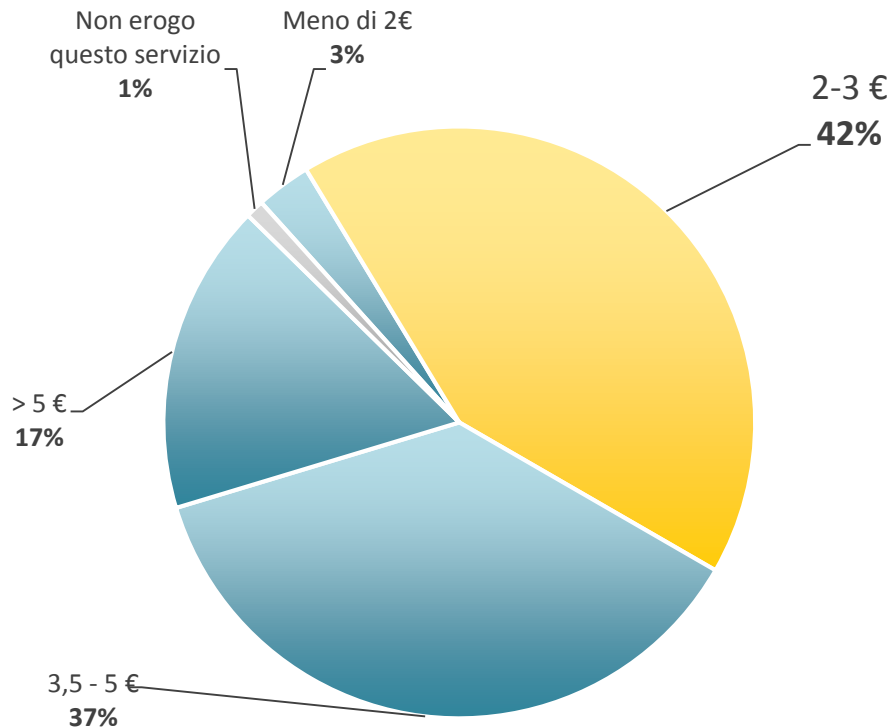


ANTIVIRUS: PREZZO MEDIO MENSILE

Il 99% degli MSP offre un servizio di sicurezza basato su antivirus.

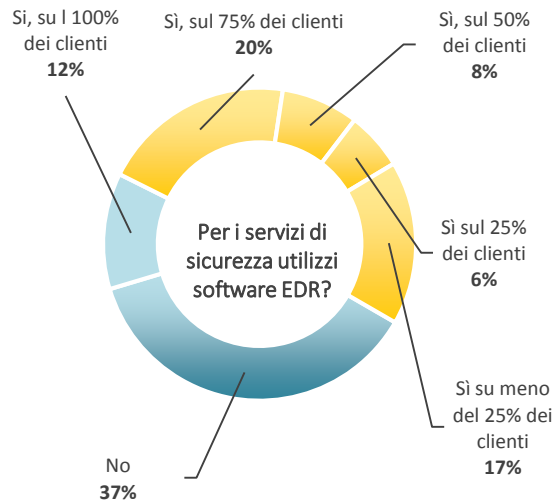
La forbice dei prezzi a cui viene erogato il servizio è dovuta al fatto che **alcuni MSP, oltre al prodotto, offrono altri servizi** come l'installazione, l'assistenza il ripristino del sistema in caso di infezione.

Rispetto allo scorso anno il prezzo medio di questo servizio si è spostato maggiormente nella fascia 2-5 € (78%), anno dopo anno diminuisce il numero di chi eroga il servizio a cifre molto basse (meno di 2 €).

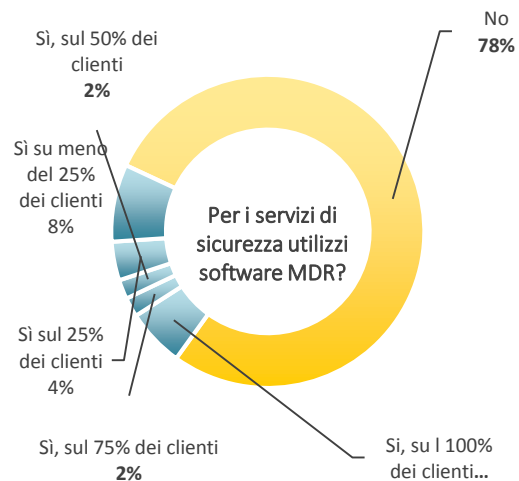


SICUREZZA: EDR, MDR E MANAGED SOC

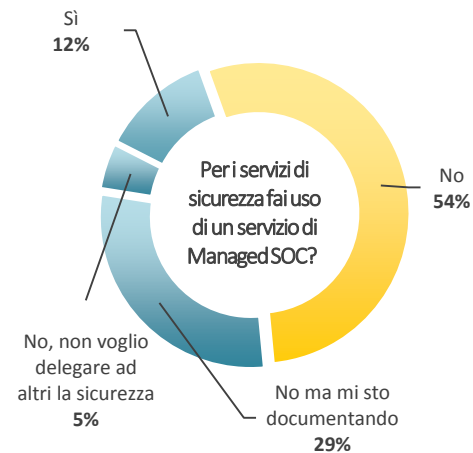
Il 63% degli MSP offre l'EDR ai propri clienti e il tipico prezzo cui viene offerto è fra 3,5 e 5 euro.



Solo il 22% invece utilizza servizi MDR, e il 78% di chi lo propone lo offre a un prezzo inferiore ai 10 euro per postazione.



Solo il 12% utilizza servizi SOC.



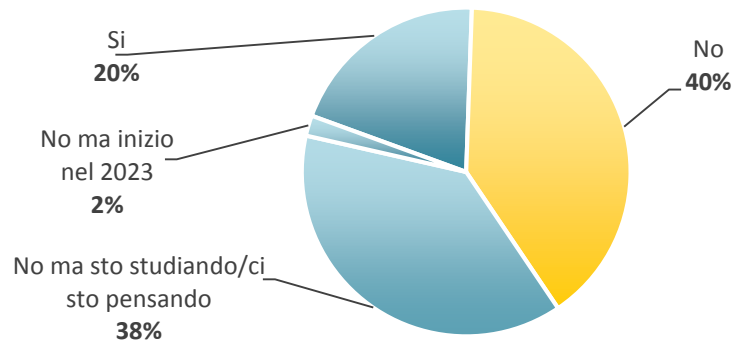
GLI MSP E LE SOLUZIONI DI ZERO TRUST

L'esplosione e il consolidamento del lavoro a distanza ha portato alla dissoluzione di quello che veniva considerato il perimetro aziendale.

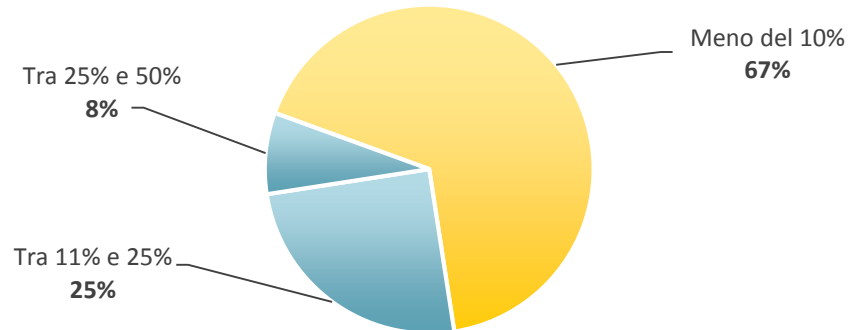
Diversi MSP in tutto il mondo hanno sentito la necessità di applicare delle policy di sicurezza maggiormente restrittive e di adottare i principi della cosiddetta filosofia «Zero Trust».

Aumentano dal 12% al 20% gli MSP che hanno adottato soluzioni di Zero Trust, ma il 40% ha iniziato a pensarci e il 67% le ha adottate su un numero esiguo di clienti.

Stai usando soluzioni di Zero-trust?

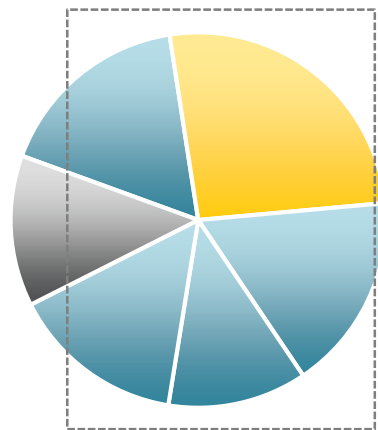


Su quale percentuale di clienti le stai usando?

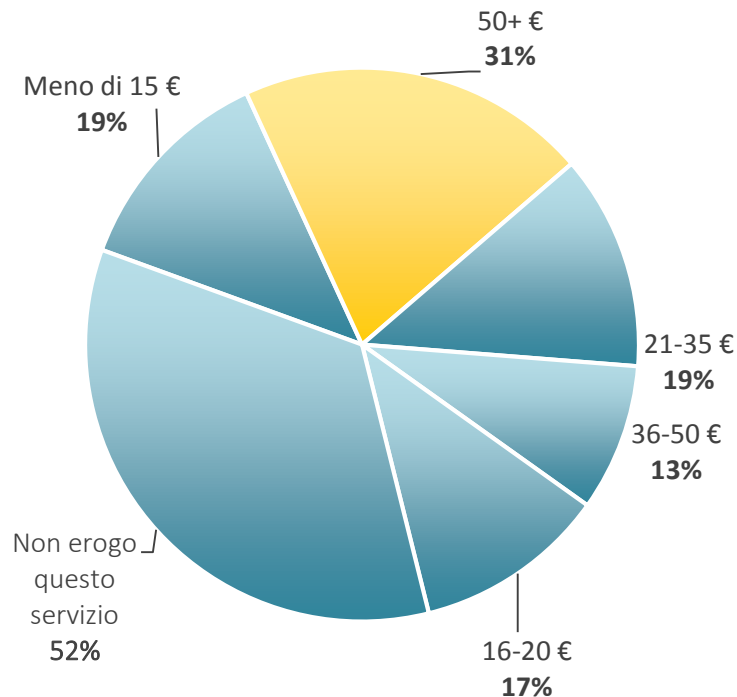


FIREWALL: PREZZO MEDIO MENSILE

Il numero di MSP che eroga questo servizio è passato dal 76% dello scorso anno al 87% attuale⁽⁴⁾. È un servizio di sicurezza che può essere il complemento dell'antivirus e che **augmenta significativamente i ricavi ricorrenti**, giacché fra coloro che offrono il firewall gestito il **38% riesce a chiedere più di € 36 al mese**.

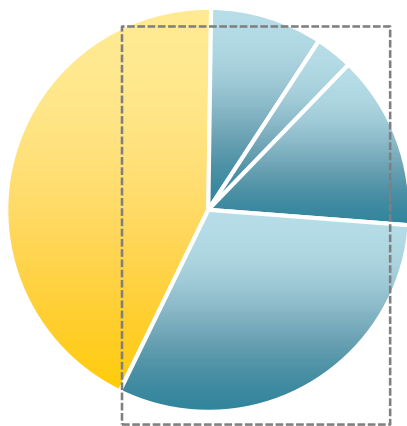


Il 87% degli MSP **offre** questo servizio ... e applica questi canoni

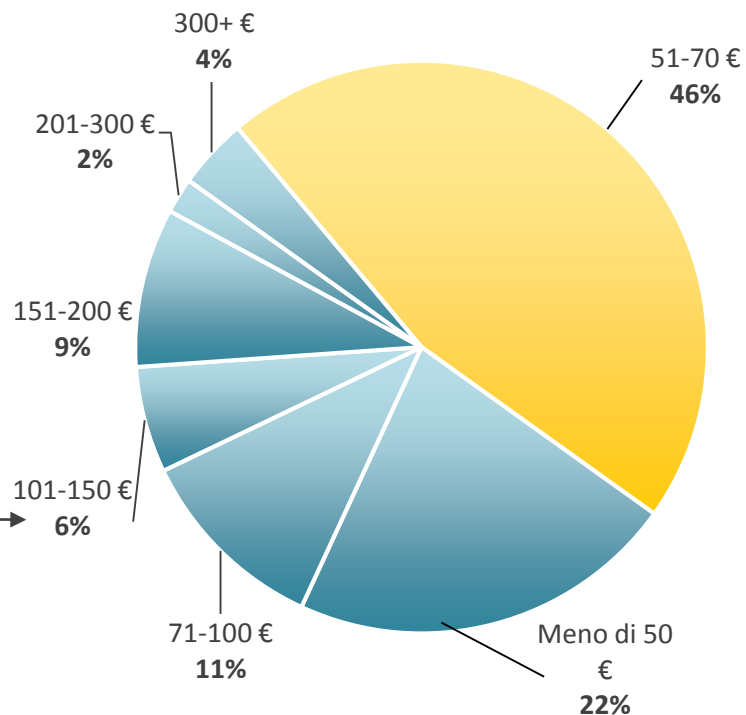


BACKUP & DR: PREZZO MEDIO MENSILE

La forte oscillazione sulle tariffe è da imputare ai diversi livelli di servizio offerto, alla possibilità e velocità di recupero dei dati o di ripartenza di un intero sistema non più disponibile. Fra chi offre il servizio⁽⁴⁾, la maggior parte si fa pagare meno di 70 € al mese.



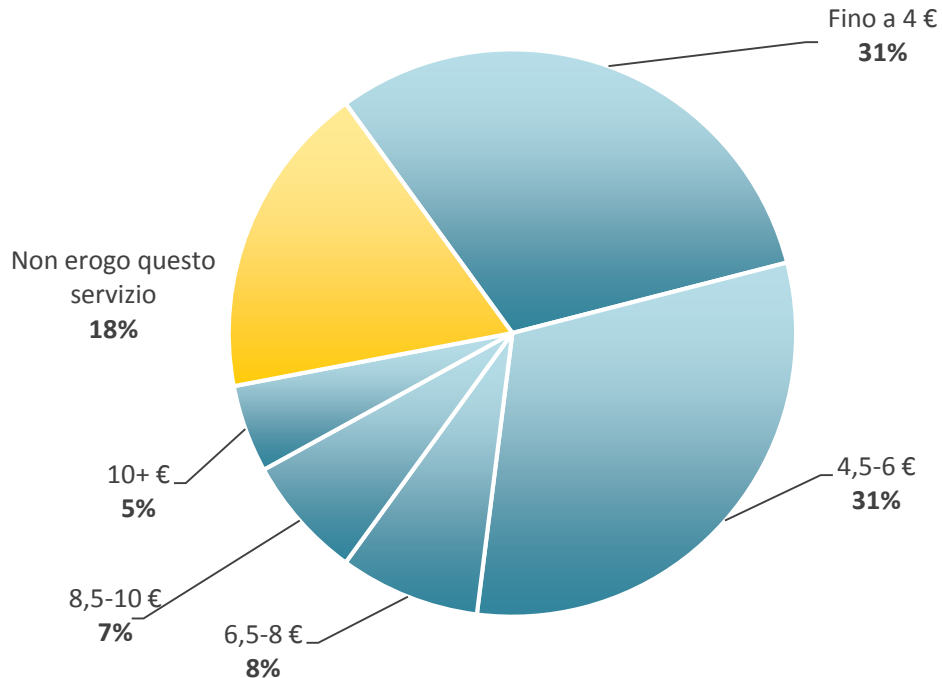
L'88% degli MSP offre questo servizio ... e applica questi canoni



SERVIZI EMAIL: PREZZO MEDIO MENSILE

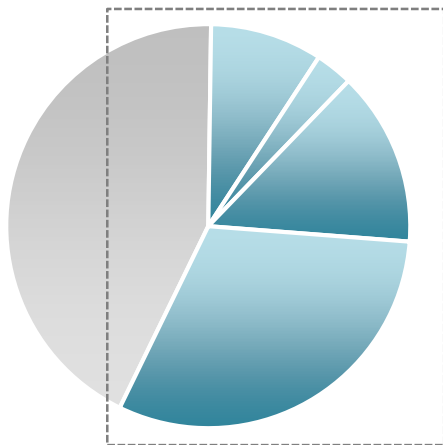
Un buon numero di MSP (82%) offre servizi email.

Se è vero che i servizi email in cloud hanno abbassato i margini e portano il rischio di disintermediazione, è anche vero che sulla email viaggia tutto il patrimonio informativo dei clienti e per proteggerlo spesso vengono forniti servizi aggiuntivi come l'antispam, l'archiviazione e il backup delle email.

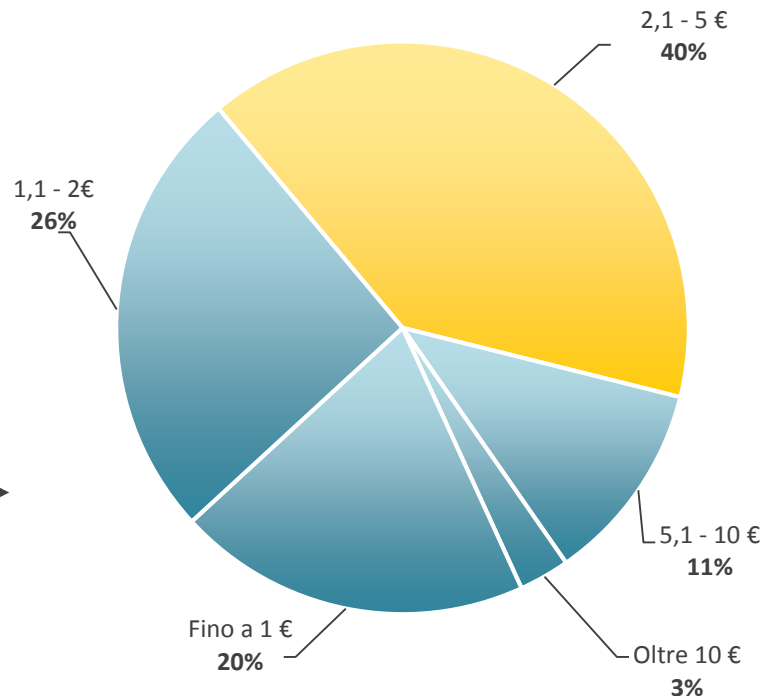


SICUREZZA EMAIL: PREZZO MEDIO MENSILE

L'aumento delle minacce via email ha portato il 57% degli MSP a inserire un servizio di sicurezza per le caselle di posta dei clienti. Fra chi offre il servizio⁽⁴⁾, la maggior parte lo vende a una cifra tra 2,1 € e 5 €.

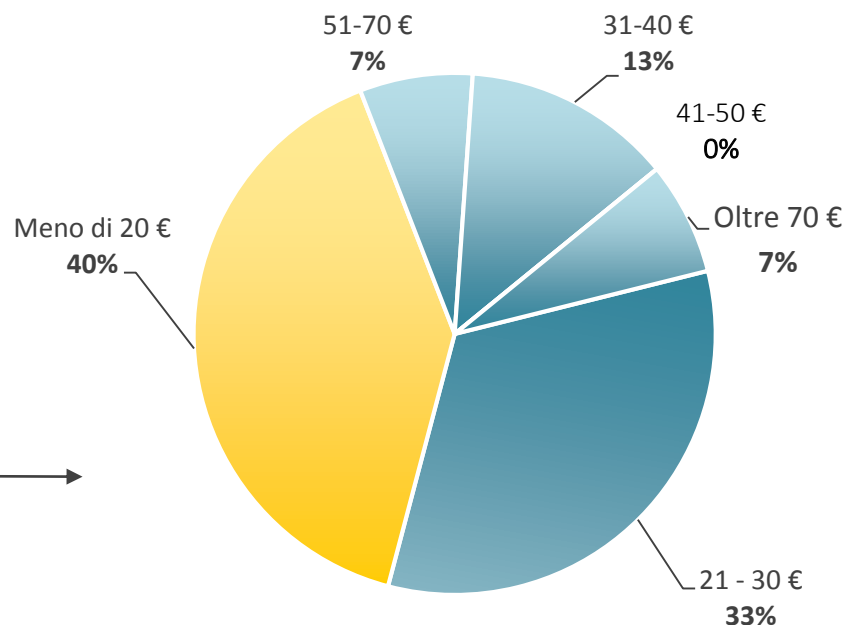
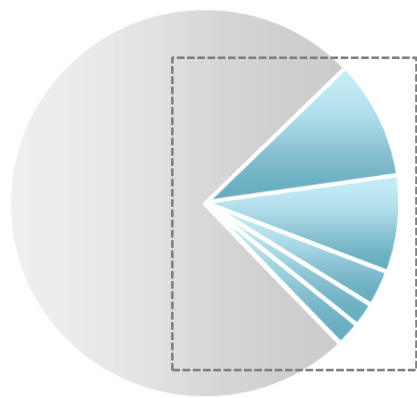


Il 42% degli MSP offre questo servizio ... e applica questi canoni



MONITORAGGIO DEL DARK WEB: PREZZO MEDIO MENSILE

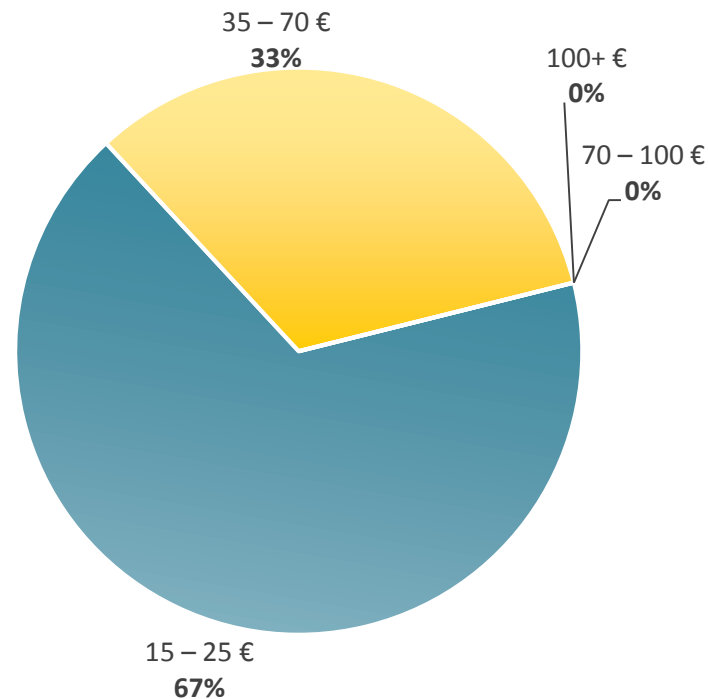
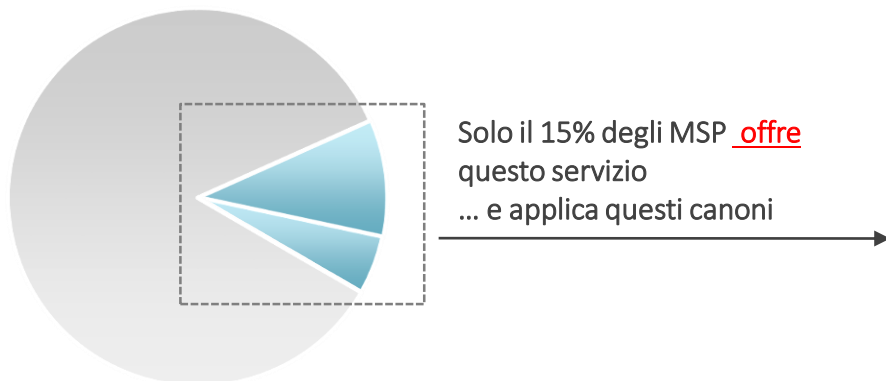
Uno dei nuovi servizi che gli MSP hanno iniziato a erogare consiste nel **monitoraggio del dark web alla ricerca di credenziali compromesse**. Per ciascun dominio, la maggior parte di chi eroga questo servizio⁽⁵⁾, sta sotto i 40 euro/mese.



PAY PER PRINT: PREZZO MEDIO MENSILE

Una minoranza di MSP offre **servizi di pay-per-print**⁽⁵⁾.

Rispetto allo scorso anno il numero di MSP che erogano questo tipo di servizi è aumentato lievemente, così come il canone medio mensile.

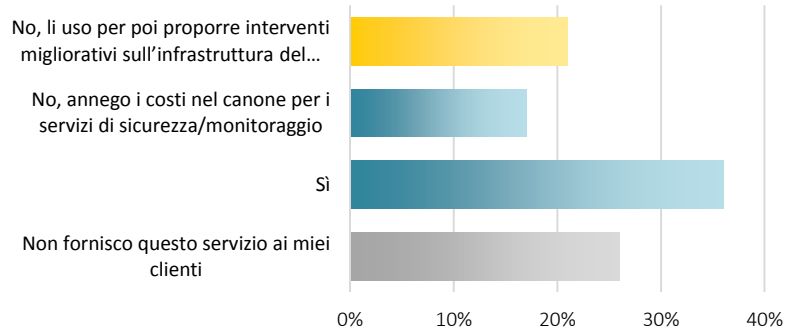


IT/VULNERABILITY ASSESSMENT: CLIENTI

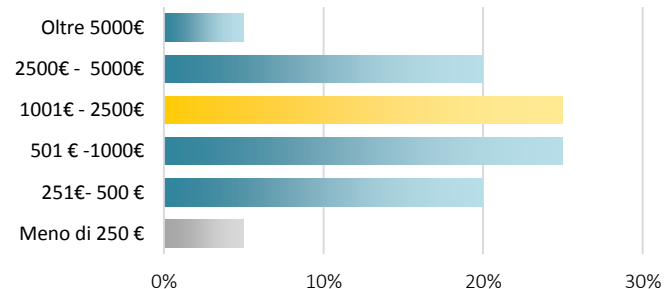
Il 73% degli MSP eroga servizi di Vulnerability Assessment sui propri clienti, ma solo il 36% si fa pagare esplicitamente, mentre un altro 37% lo usa per proporre servizi migliorativi o include il Vulnerability Assessment all'interno di altro servizi a pagamento.

Molto ampia la forbice dei prezzi del servizio che copre tutte le fasce di prezzo.⁽⁶⁾

Fai pagare servizi di IT/vulnerability Assessment che eroghi sui clienti già acquisiti?



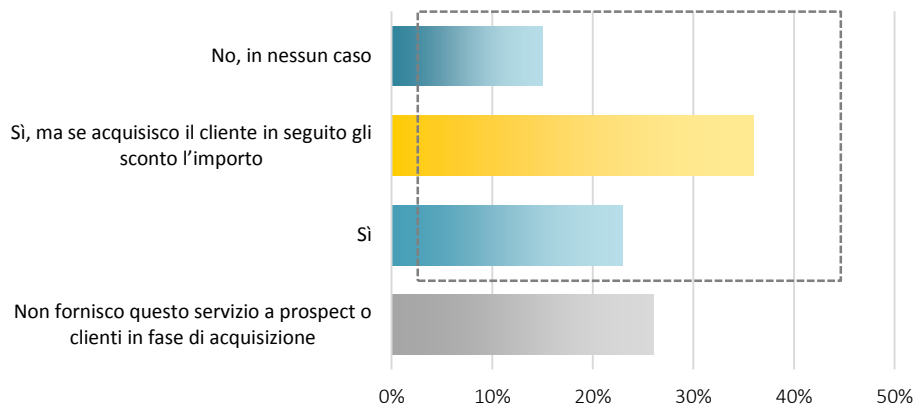
A quanto vendi un servizio di IT/Vulnerability Assessment?



IT/VULNERABILITY ASSESSMENT: PROSPECT

Il 51% di chi eroga servizi di IT/Vulnerability assessment sui prospect **non richiede alcun pagamento o sconta l'importo una volta acquisito il cliente.**

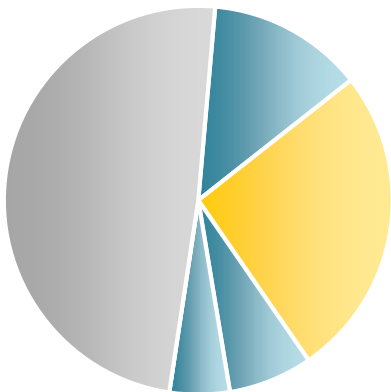
Fai pagare servizi di IT/vulnerability Assessment che eroghi su prospect o clienti in fase di acquisizione?



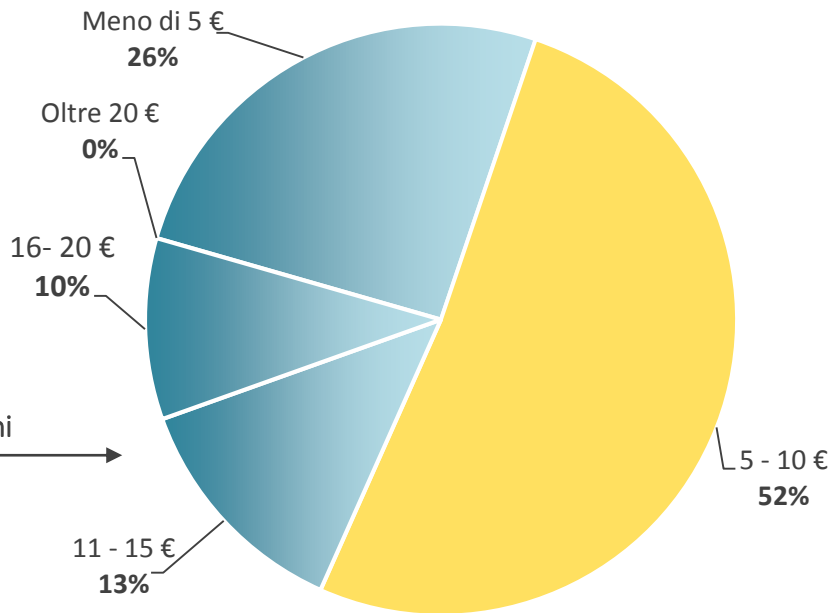
VoIP: PREZZO MEDIO MENSILE

Il 51% degli MSP offre servizi VoIP⁽⁸⁾, numeri in crescita rispetto agli anni precedenti.

In calo il prezzo medio per utente: il 39% degli MSP non supera i 10 euro, segno che probabilmente è diventata una commodity.



Il 51% degli MSP offre questo servizio ... e applica questi canoni

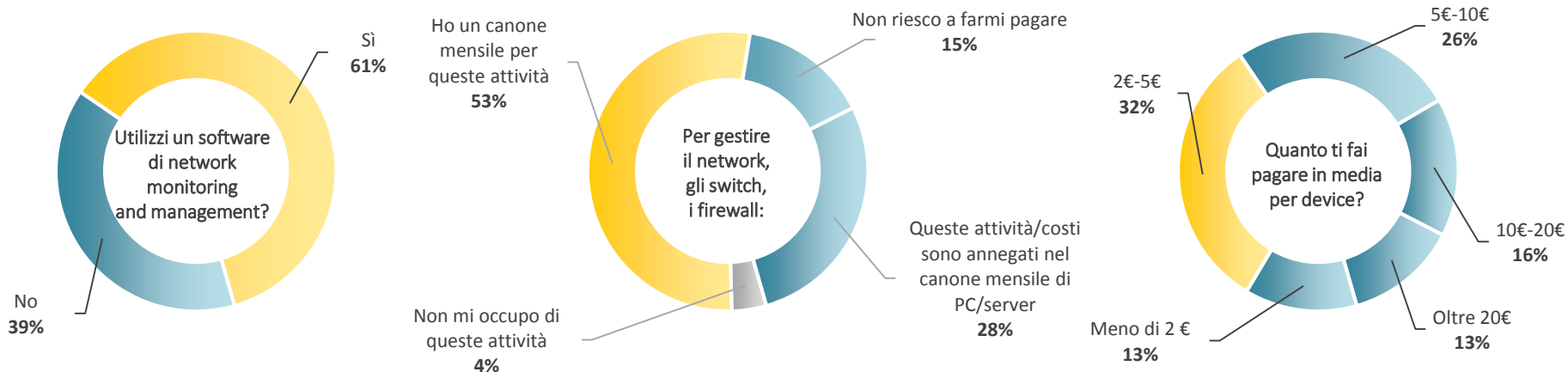


GLI MSP E IL NETWORK MANAGEMENT

Il 61% degli MSP usa software di network monitoring and management per gestire le reti dei clienti.

l'81% si fa pagare direttamente o indirettamente (costi annegati in altri canoni).

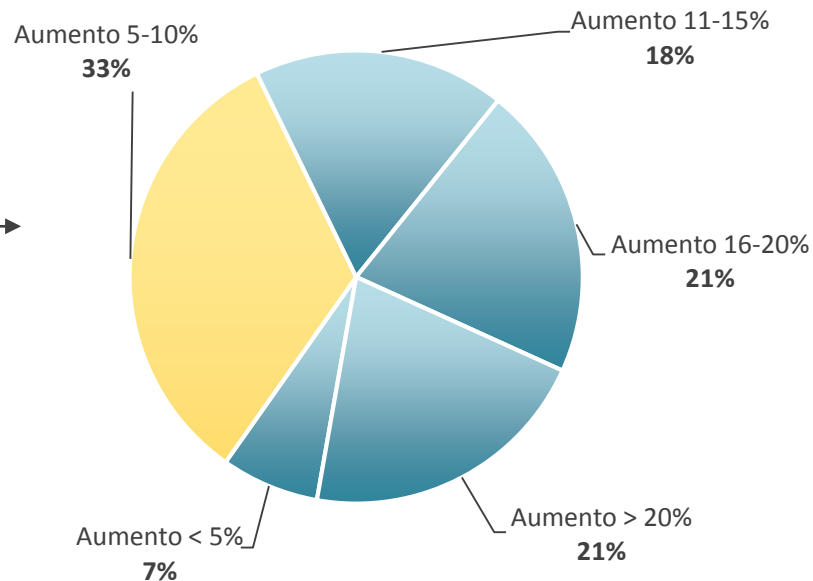
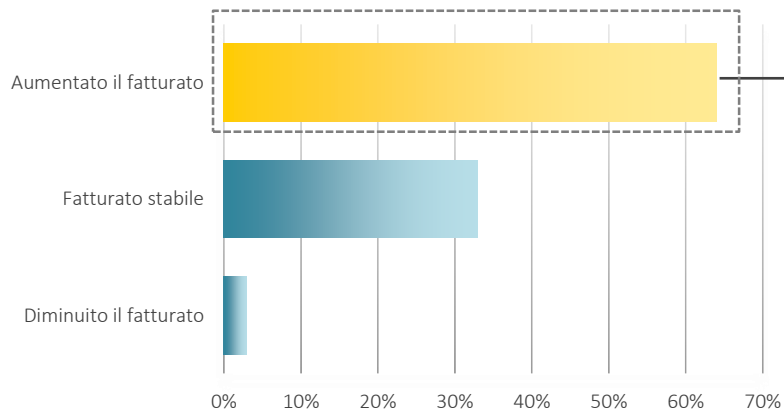
Il 70% fa pagare fino a 10 euro per device per mese.



COME È ANDATO IL 2022 PER GLI MSP

Nel 2022 il **63%** degli MSP ha aumentato il proprio fatturato e solo il **3%** lo ha diminuito. Di quelli che hanno aumentato, il **42%** degli MSP ha aumentato il proprio fatturato del 15% o più.

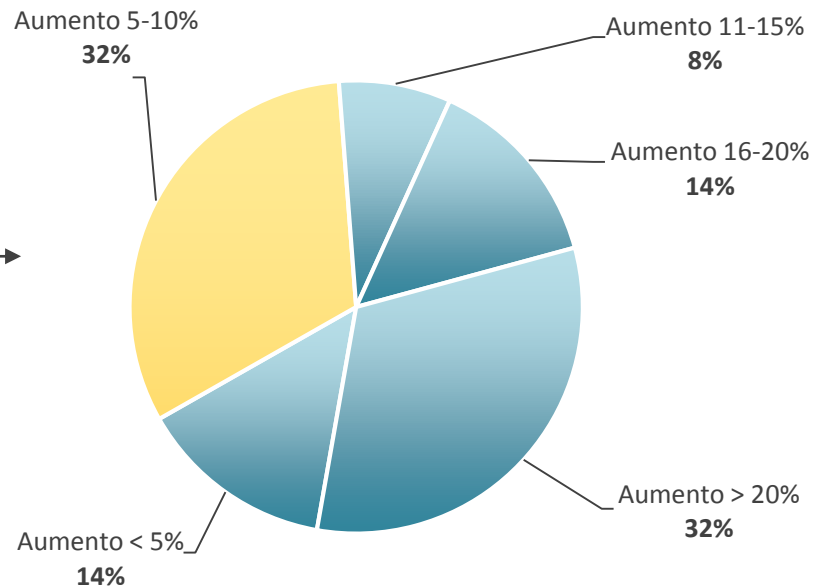
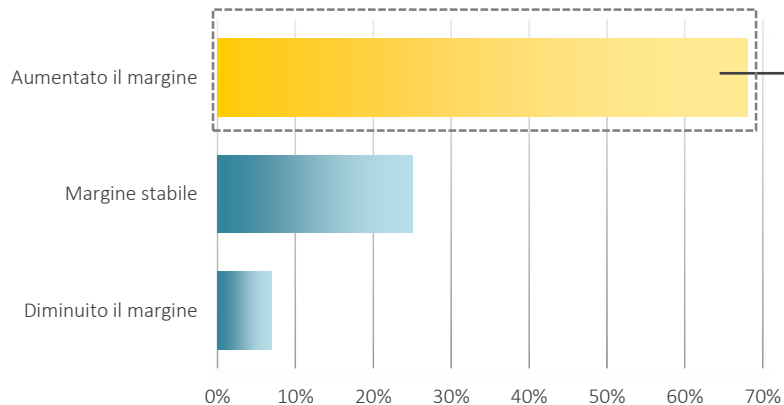
Come hai chiuso il 2022 (rispetto al 2021)?



COME È ANDATO IL 2022 PER GLI MSP

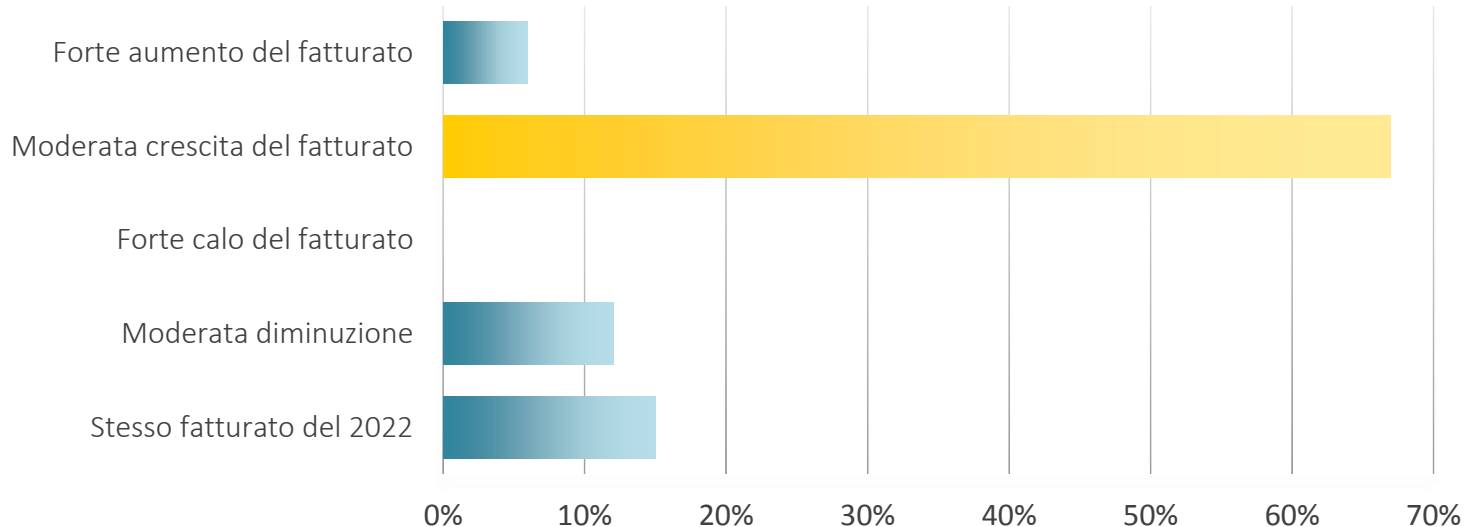
Il 68% degli MSP ha aumentato il proprio margine e il 32% lo ha aumentato di oltre il 20%.

Come è andato il margine nel 2022?



COME ANDRÀ IL 2023 PER GLI MSP

Per il 2023 il 73% degli MSP pensa di aumentare il proprio fatturato, segno che il mercato dei servizi IT è un settore in fermento e i servizi gestiti sono un modello di business che rende e aiuta a “crescere” anno su anno.



L'IDENTIKIT DI UN MSP



Adotta strumenti professionali per l'erogazione dei servizi



Durata contratto tipico: annuale



fattura < 3 milioni di Euro



Tariffa oraria: 46-60 Euro



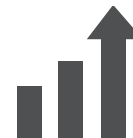
Meno di 10 addetti



Sfide: organizzazione aziendale e trovare collaboratori



Fra 50 e 100 clienti



ha incrementato il fatturato e il margine nell'ultimo anno

IN CONCLUSIONE...



Dalle risposte raccolte emerge che in Italia il mercato di chi eroga servizi IT è composto da **realtà medio piccole**, come peraltro tutto il tessuto imprenditoriale italiano. E questo si riflette sia nel modello di business sia nelle tariffe applicate.

Ma c'è anche un trend in atto: **sempre più operatori del settore si stanno muovendo verso il modello dei Managed Service Provider (MSP)**, il che sta portando queste aziende a strutturarsi maggiormente...

IN CONCLUSIONE...

...si tratta di operatori che, servendosi di processi, strumenti e tecnologie in grado di aumentare l'efficienza e automatizzare determinate attività, **forniscono servizi di livello superiore e realizzano quelle economie di scala necessarie per crescere costantemente.**

Negli ultimi anni gli IT service provider che hanno scelto il modello MSP hanno **aumentato** il proprio **fatturato**, il **margin**e, il numero di **clienti** gestiti e le **dimensioni** aziendali.



IN CONCLUSIONE...



Achab distribuisce software e soluzioni che permettono alle imprese italiane di costruire infrastrutture ICT flessibili, efficaci ed economicamente convenienti.

Relazione, ascolto, condivisione, coinvolgimento e spirito di gruppo sono gli ingredienti che fanno dei nostri prodotti delle vere e proprie soluzioni e che rendono la nostra offerta, **un'offerta di valore**.

Dalla scelta dei prodotti, alla loro commercializzazione, all'erogazione dei servizi che li completano, il nostro obiettivo è **semplificare la vita di partner e clienti finali** permettendo loro di **lavorare meglio guadagnando di più**.

ACHAB
Distribuiamo software e serenità

CONTATTACI



Achab S.p.A.

Viale Monte Nero, 4

20135 Milano

tel: +39 02.54108204

Contatti commerciali: sales@achab.it

Supporto tecnico: supporto@achab.it

Press: ufficio.stampa@achab.it

www.achab.it