

## “Estado de los servicios gestionados en el canal español”

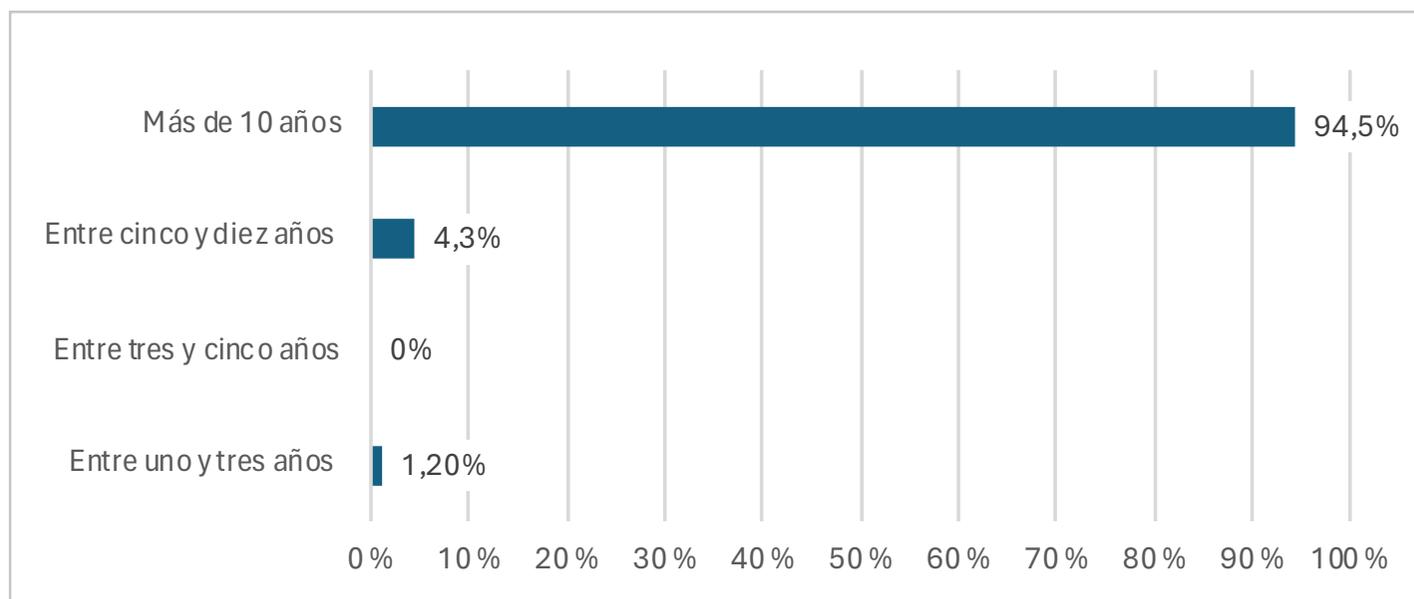


La creciente complejidad tecnológica y la escasez de profesionales cualificados han convertido a los proveedores de servicios gestionados (MSP) en destacados protagonistas del mercado tecnológico. Su capacidad de ofrecer servicios tecnológicos, bajo un modelo flexible, controlado y externalizado, y ajustado a las necesidades de las empresas, cobra cada día más valor en el mercado.

*Marilés de Pedro*



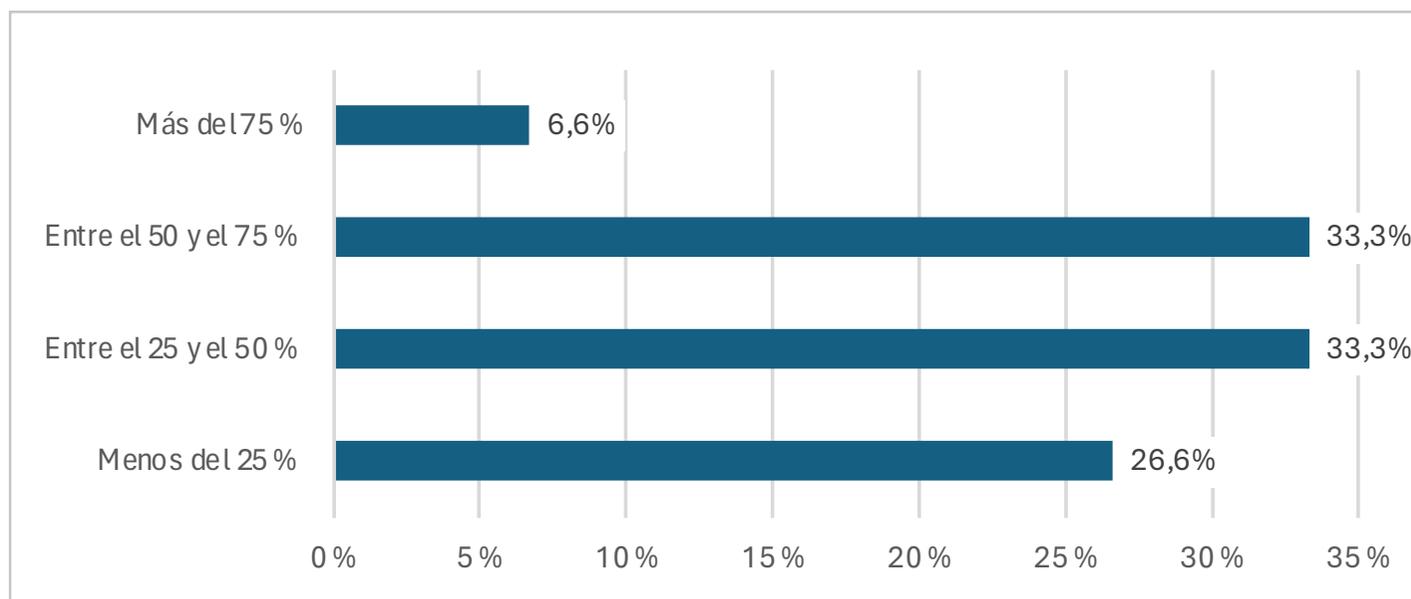
## ¿Cuánto tiempo lleva su empresa como revendedor de IT?



España cuenta con un amplio y desfragmentado ecosistema de canal integrado por todo tipo de perfiles: integradores de sistemas, revendedores, distribuidores de valor añadido (VAD), tiendas de informática, MSP, MSSP, consultorías, mayoristas y submayoristas. Aunque es complicado señalar un número total, se calcula que este ecosistema suma alrededor de 12.000 compañías en España.

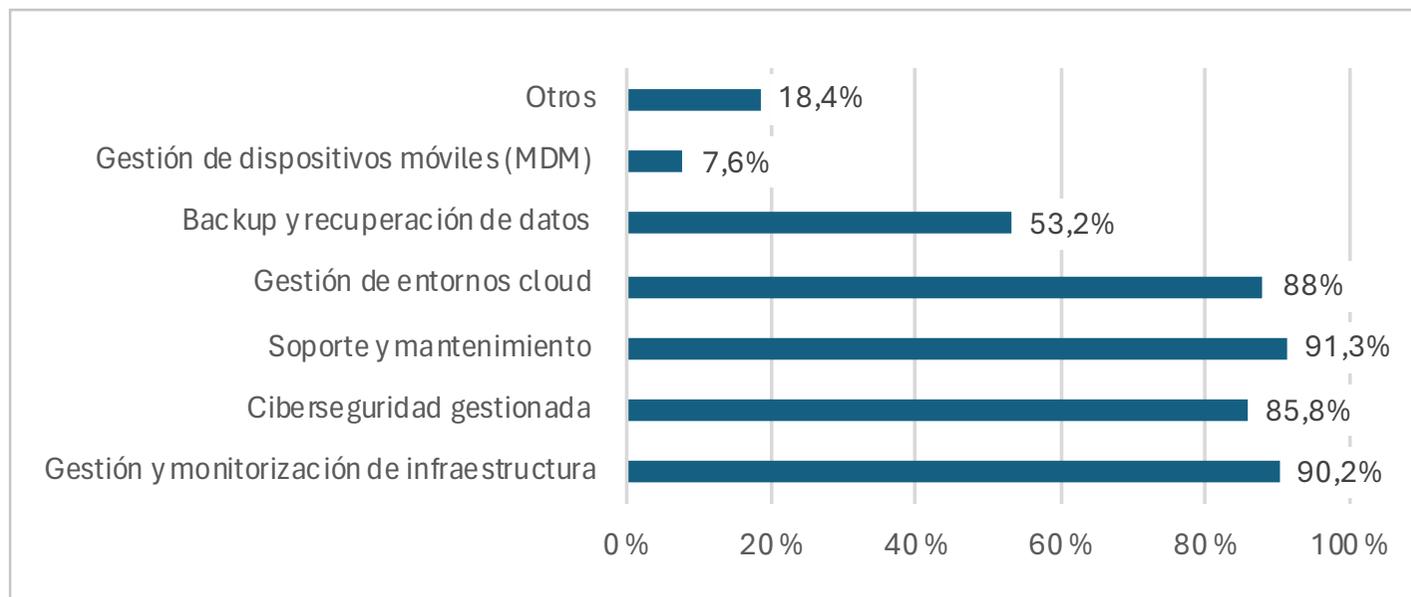
En el caso de los MSP y MSSP encuestados, casi el 95 % señala que lleva más de 10 años en el segmento TIC, lo que demuestra la solidez del ecosistema.

## Dentro de su negocio, ¿qué porcentaje generan los servicios gestionados?



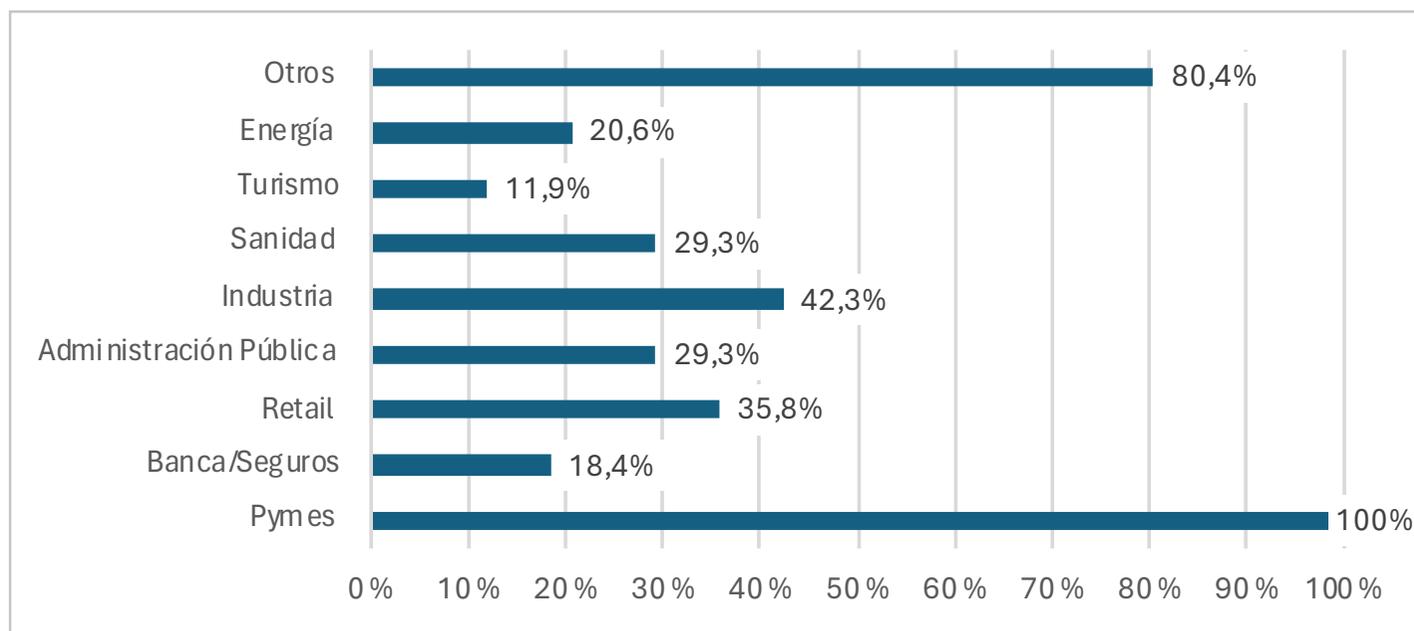
Las oportunidades que ofrece el desarrollo de los servicios gestionados se observa en el peso que tienen en la facturación de las empresas encuestadas. Un 66 % de las mismas asegura que suponen entre el 25 y el 75 % de su negocio. Pasar de una venta, pura, de producto a armar un catálogo en el que el servicio abandere el negocio no es sencillo ya que requiere de unas habilidades diferentes. Sin embargo, convertirse en un MSP o diseñar un departamento para ofrecer servicios gestionados es, como señala este alto porcentaje, una fuente de oportunidad.

## ¿Qué tipo de servicios gestionados ofrece principalmente?



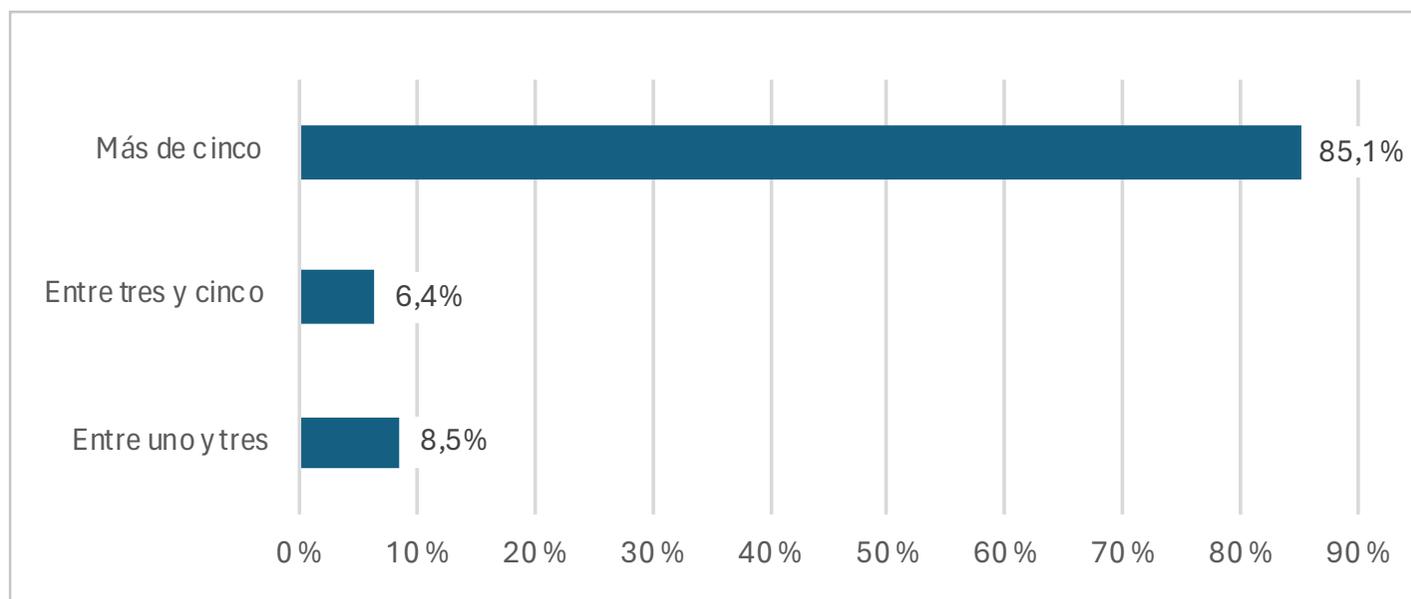
Soporte y mantenimiento se tornan como los servicios gestionados que ofrecen más del 91 % de los MSP encuestados. A continuación, se sitúa la gestión y monitorización de la infraestructura, con el 90 %; y la gestión de entornos *cloud*, con el 88 %. En el cuarto puesto del ranking se coloca la ciberseguridad: más del 85 % de los MSP aseguran que despliegan este tipo de servicios. Un área que, para Canalys, es el segmento con mejores perspectivas de crecimiento en los próximos años: la consultora prevé que los ingresos por servicios gestionados de ciberseguridad crecerán un 15 %, por encima del ascenso global de los servicios gestionados.

## ¿En qué mercados despliega estos servicios?



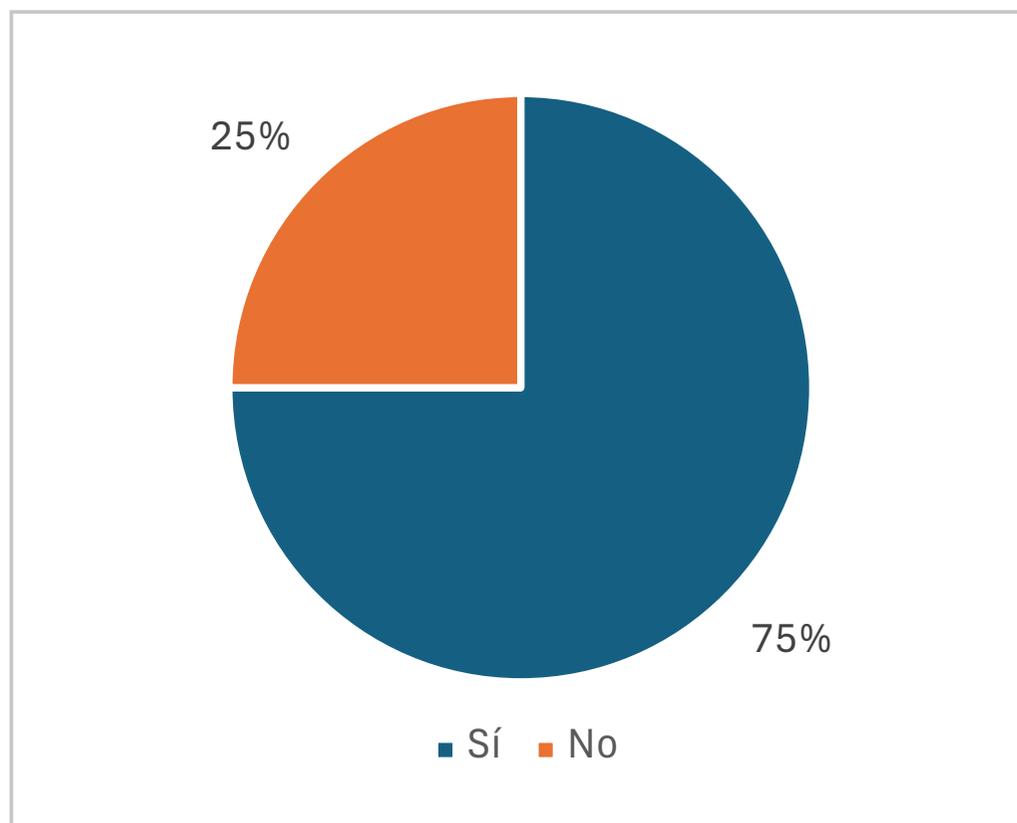
Sin lugar a dudas, las pequeñas y medianas empresas son el público en el que más encaja el consumo de este tipo de servicios ya que se trata de empresas que no cuentan con recursos propios para gestionar sus sistemas tecnológicos. Así lo confirma el hecho de que todos los MSP consultados se dirigen a este mercado. En el análisis de sectores, es el segmento de la industria el preferido: el 42 % asegura que ofrece servicios en esta área. Tras él, el área del *retail* (el 35 % de los MSP despliega servicios en él) y la sanidad (más del 29 %).

## ¿Con cuántos fabricantes colabora para desplegar esta área de negocio?



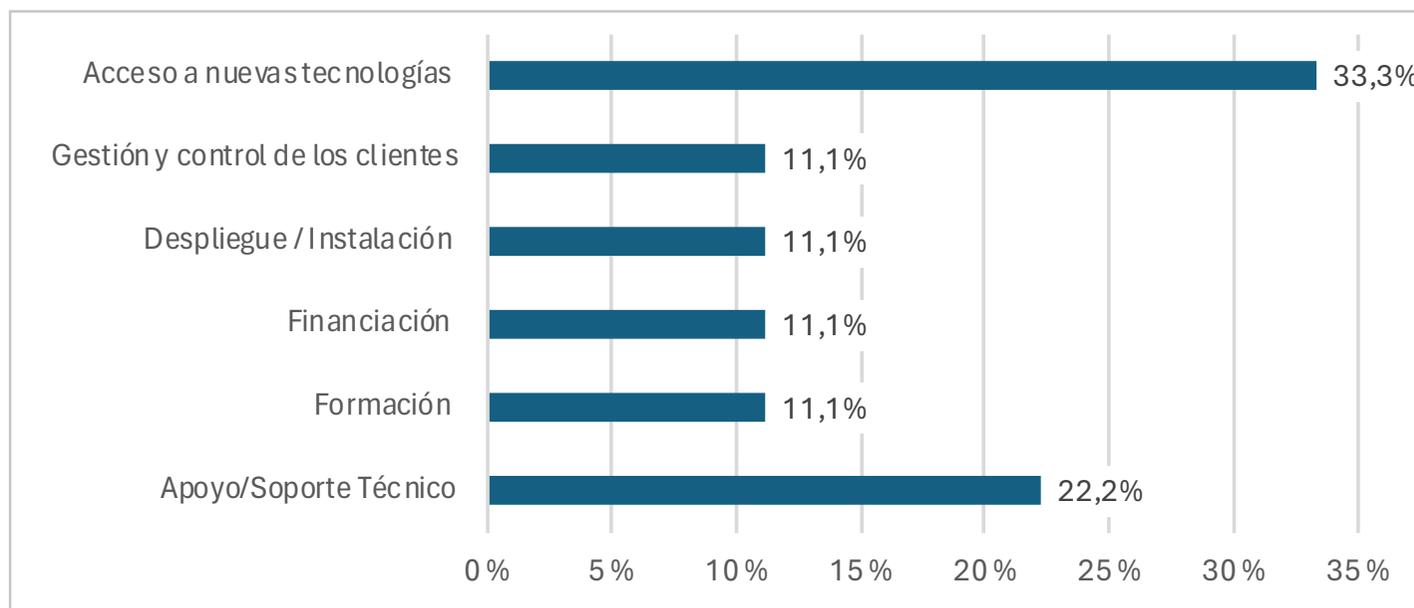
Desplegar una oferta de servicios gestionados exige contar con un abanico potente de proveedores. Un MSP, entre otras cuestiones, debe tener en cuenta, por ejemplo, la amplitud y la fortaleza tecnológica de la cartera de productos de estos proveedores. También su capacidad de innovación ya que se trata de servir de plataforma a un despliegue de servicios que asegura la continuidad de negocio de las empresas, lo que se torna en un factor de misión crítica. En el caso de los MSP encuestados más del 85 % desvela que trabaja con más de cinco proveedores, lo que confirma el carácter crítico de la oferta.

## ¿Trabaja con algún mayorista como soporte para este negocio?



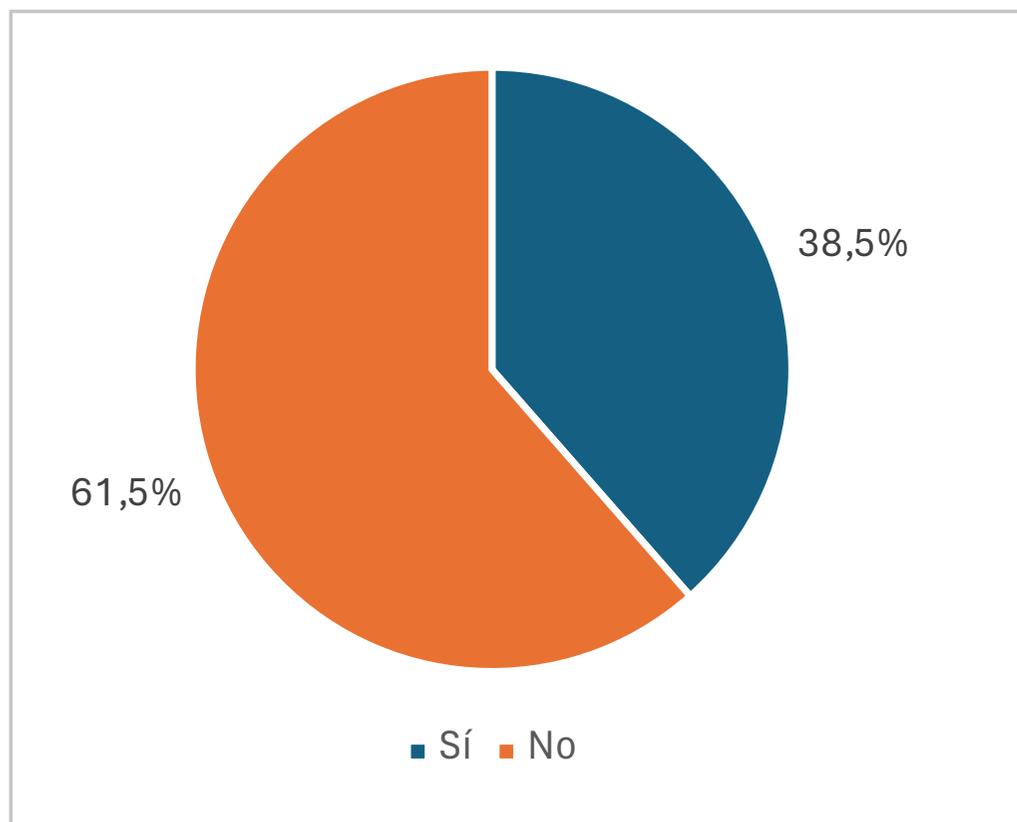
El mayorista ha consolidado su papel en la cadena de valor de los servicios gestionados. Entre otros aspectos, ofrece su soporte en áreas como la formación, la consultoría y la preventa. El 75 % de los MSP consultados asegura que cuenta con ellos para desplegar sus servicios.

## Si trabaja con algún mayorista, ¿en qué áreas?



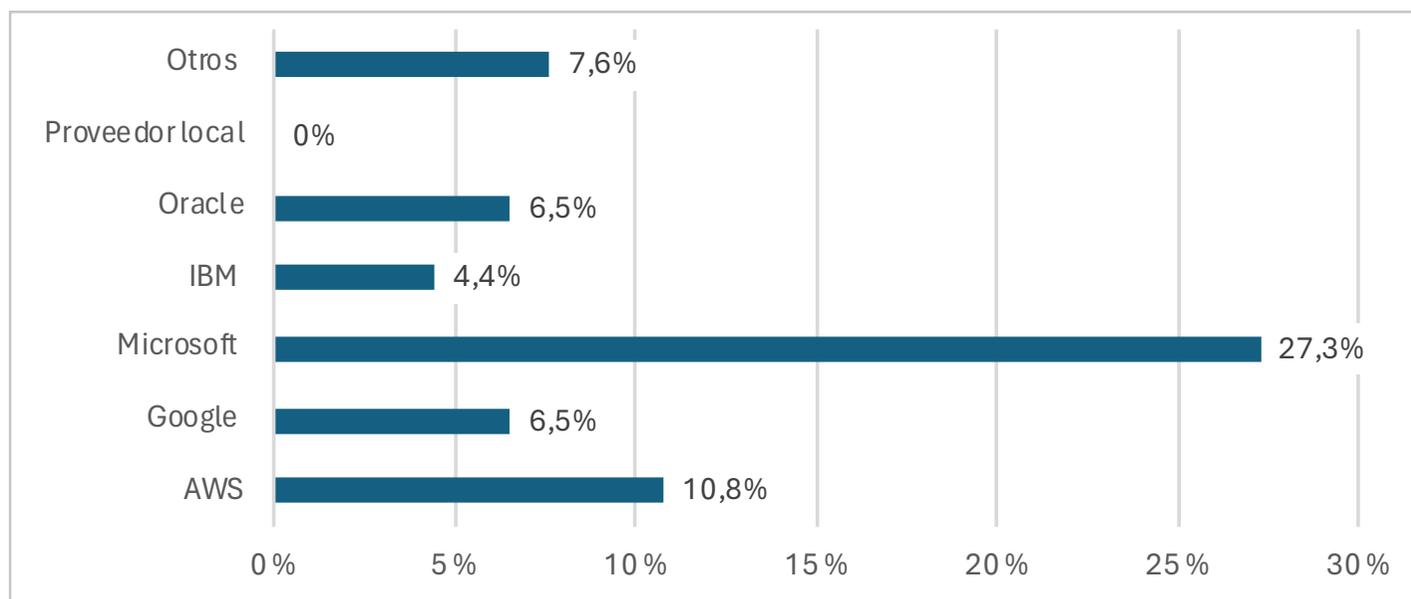
La rápida evolución de la tecnología y el alto ritmo de renovación de las soluciones de los fabricantes hace inviable para los MSP mantenerse actualizados en todas las tecnologías. De ahí que el acceso a nuevas tecnologías es el apartado en el que el 33 % de los MSP asegura que les ayuda el mayorista.

## ¿Cuenta con un centro de datos propio?



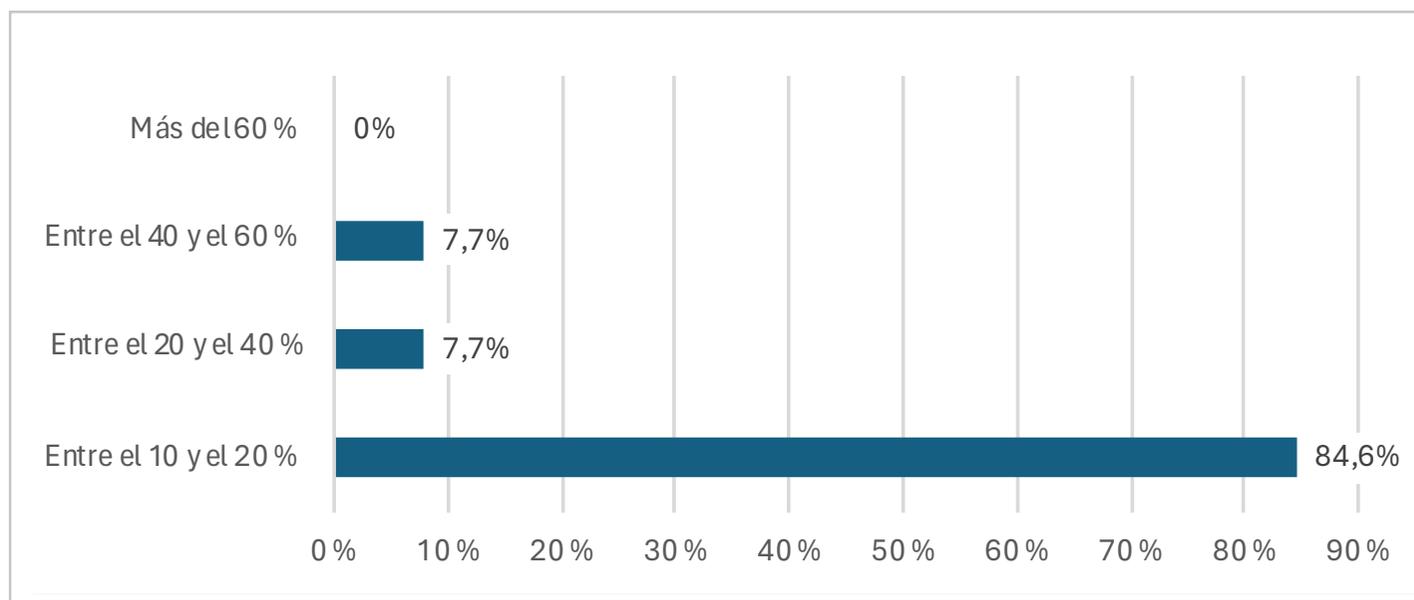
El 61 % de los MSP no cuenta con un centro de datos propio como soporte para desplegar sus servicios. En un mercado en el que la apuesta mayoritaria es la nube híbrida y el *multicloud*, disponer de un centro de datos propio no es un requisito imprescindible para desarrollar el negocio, aunque permite al MSP, por ejemplo, disfrutar de un control total sobre la infraestructura y adaptarlo según sus necesidades específicas en temas como la capacidad de almacenamiento, la configuración de red, la redundancia o el consumo energético.

## ¿Con qué proveedores *cloud* mantiene alianzas?



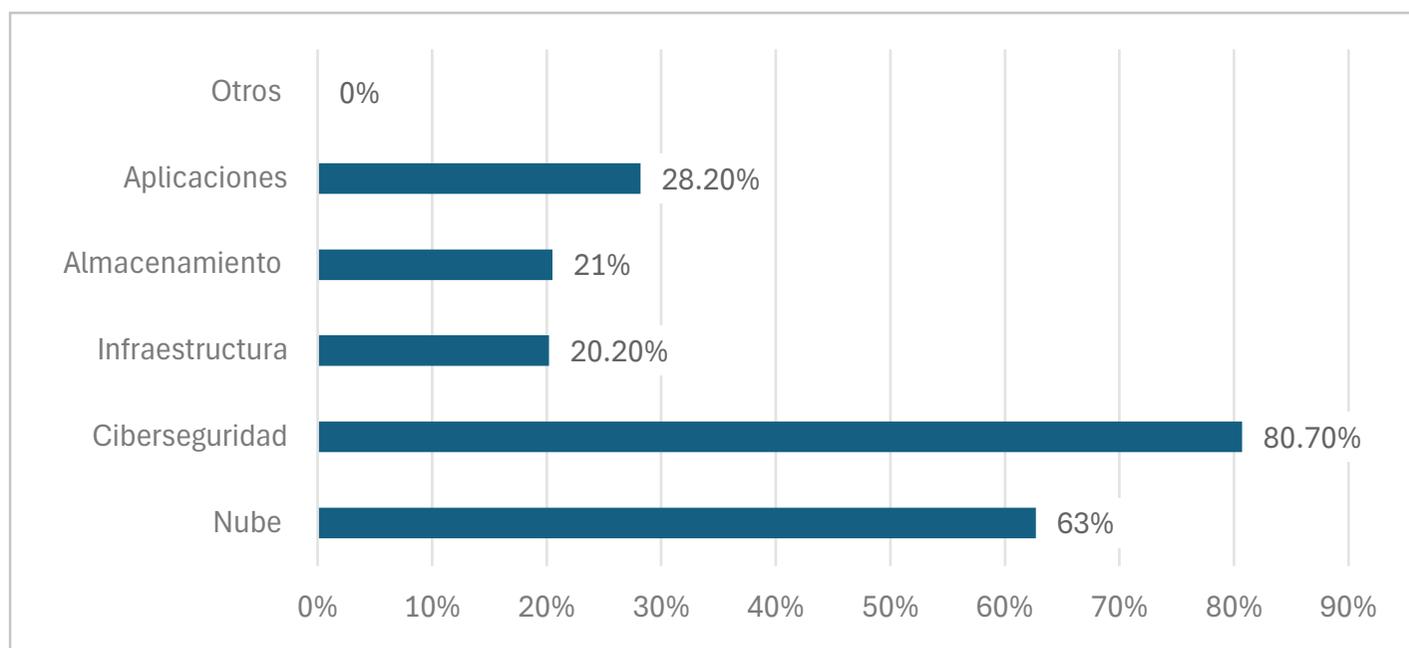
La nube juega, cada vez, un papel más relevante en el segmento TIC. El pasado año en el informe "Estado del *Cloud* en España", elaborado por Seidor e IDC, se aseguraba que el 45 % de las empresas españolas había adoptado una estrategia de nube híbrida, manejando el 90 % de ellas un escenario *multicloud*. Unos números que se reflejan en la realidad de los MSP encuestados: el 27 % colabora con Microsoft, mientras que el 10 % prefiere a AWS. Google y Oracle, con el 6,50 % de los MSP encuestados apostando por estas nubes, completan este escenario *multicloud*.

## ¿Qué perspectivas de crecimiento observa en su negocio de servicios gestionados este año?



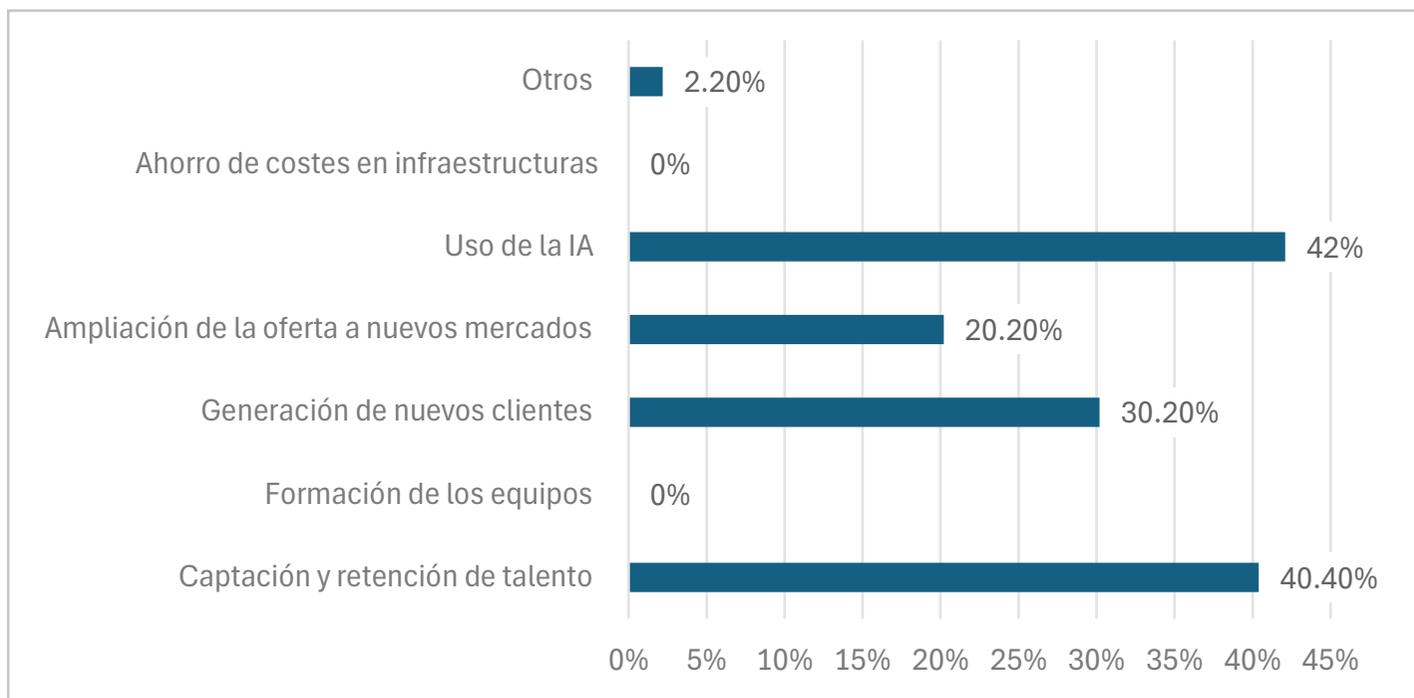
Las buenas perspectivas de negocio que vaticinan las consultoras se trasladan a las previsiones de crecimiento que manejan los MSP. El 84 % de los consultados desvela que este año espera crecer entre el 10 y el 20 %.

## ¿Qué áreas tienen mayores perspectivas de crecimiento para los servicios gestionados?



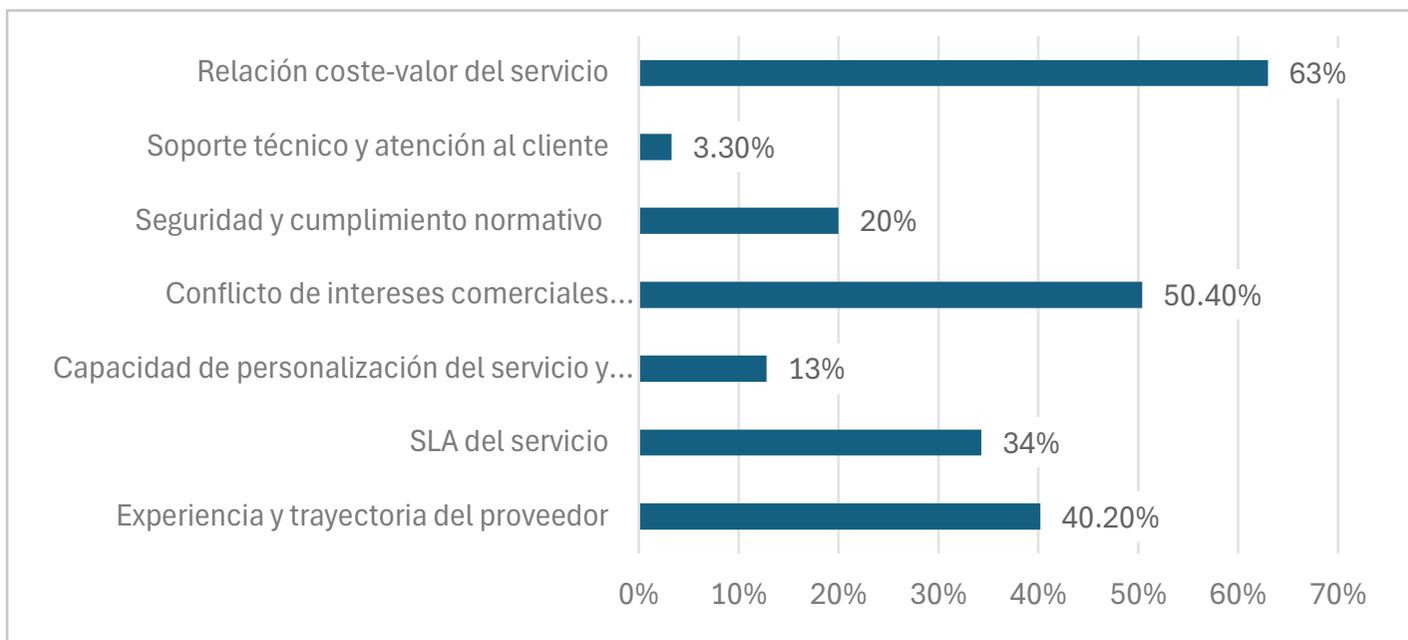
La ciberseguridad es el área que mejores perspectivas de crecimiento presenta. Así lo reconoce el 80 % de los MSP. Una afirmación en línea con las previsiones de Canalys que asegura que, por categorías, los servicios MDR serán el motor de crecimiento número uno para estos *partners*, con un crecimiento esperado de, al menos, el 50 % en EMEA. Los servicios alrededor de la infraestructura y las aplicaciones señalan otras áreas con buenas perspectivas.

## ¿Cuáles son los principales retos de un MSP?



Señala la consultora Canals que los retos principales para los MSP, en el ámbito de EMEA, son la adquisición de nuevos clientes, la mejora de las competencias de los profesionales que forman parte de su plantilla y la transición de sus modelos de negocio. En el informe realizado, el 40 % está preocupado por la captación y la retención de talento, y el 30 % por la generación de nuevos clientes, en línea perfecta con las previsiones de la consultora.

## ¿Qué aspectos resultan determinantes a la hora de escoger un proveedor para configurar su oferta MSP?



Para armar una potente oferta de servicios gestionados la elección de los fabricantes sobre los que construirlos es esencial. En esta elección, los MSP encuestados señalan, como aspecto clave, el análisis de los intereses comerciales para no provocar conflictos. Tras él, lo más valorado es la experiencia y la trayectoria del fabricante. Ahora bien, lo más importante, para el 63 %, es la relación entre el coste y el valor del servicio.

# Newsbook

