Los modelos DaaS ganan terreno en el mercado TIC

En los últimos años la manera de acceder a la tecnología ha evolucionado y los modelos como servicio han cobrado un mayor protagonismo. En el espacio del puesto de trabajo, el modelo de dispositivo como servicio (DaaS) ha ido, poco a poco, siendo adoptado por las empresas. Entre los factores de impulso, la consolidación del trabajo híbrido y los beneficios que supone una fórmula basada en el servicio frente a la tradicional compra de equipamiento. Un modelo que los fabricantes de tecnología están tratando de popularizar y que el canal ha empezado a ubicar como palanca de crecimiento.

Marilés de Pedro

Los beneficios del modelo DaaS son claros: costes predecibles, eliminación de los desembolsos iniciales, mejora del mantenimiento, optimización de los recursos de TI y del flujo de caja, agilidad en la implantación y una mayor flexibilidad y escalabilidad. Y, por supuesto, la simplificación. "Se trata de un modelo que responde a los retos del nuevo entorno laboral híbrido, ofreciendo una solución integral que combina hardware, software, servicios gestionados, soporte técnico y un análisis basado en los datos", explica Carlos Manero, responsable de servicios digitales de HP España. "Facilita la gestión del ciclo de vida de los dispositivos, mejora la experiencia del empleado, reduce el tiempo de implementación y permite una mayor escalabilidad, lo que se traduce en entornos más seguros, eficientes y sostenibles", completa.

Todas las consultoras prevén un enorme crecimiento de esta fórmula en los próximos años. Según datos de la consultora Grand

View Research se pasará de generar 126.790 millones de dólares en 2023 a los 757.170 millones de dólares en 2030, lo que supondrá un crecimiento del 29,1 % en este periodo de siete años.

Albert Galcerà, *marketing manager* de la división OPBG de Asus, insiste en la agilidad, la escalabilidad y la eficiencia operativa que exhibe. "Permite a las empresas centrarse en su negocio principal mientras delegan la gestión del ciclo de vida tecnológico. En un contexto de trabajo híbrido y cambiante, es una vía flexible y rentable para mantener a los equipos conectados, productivos y seguros con la última tecnología".

Jaume Pausas, director de marketing de Acer, apela a su implantación, natural, en el ámbito residencial, con ejemplos claros como las plataformas de *streaming*. "Esta familiaridad ha facilitado su adopción en el entorno em-

> "DaaS no es una tendencia; es una evolución que ofrece una flexibilidad sin precedentes"

presarial", reflexiona. También recuerda el peso enorme que tiene en el mercado de la impresión que lleva años ofreciendo modelos de suscripción muy flexibles. "DaaS no es una tendencia; es una evolución que ofrece una flexibilidad sin precedentes".

Un modelo alineado con los principios de la economía circular. "Permite a las empresas optimizar el uso de sus recursos y reducir su huella ambiental", explica Cristina Martínez, directora de la división de servicios en Lenovo. Al fomentar la reutilización y el reciclaje de equipos "contribuye a mejorar los criterios de sostenibilidad corporativa, un factor cada vez más relevante para las organizaciones".

Su vinculación con los procesos de transformación digital está clara para Fernando Feliu, *executive managing director* de Virtual Cable. "Es un claro acelerador", asegura. "Gracias al DaaS, las organizaciones pueden adaptarse con agilidad a nuevos entornos laborales, asegurar el acceso remoto y garantizar una gestión centralizada y eficiente. Pero más allá de la tecnología, se trata de una evolución del modelo de consumo: las empresas buscan soluciones gestionadas que les permitan centrarse en su negocio. Y eso es precisamente lo que aporta el DaaS: una experiencia completa, segura y flexible que libera a los equipos de TI o suple su inexistencia en el caso de pequeñas empresas". En un país como España, donde éstas tienen un enorme peso, "es una opción ideal para digitalizar el puesto de trabajo sin grandes inversiones ni infraestructuras internas". También es cada vez más atractivo para grandes organizaciones y multinacionales, especialmente en entornos donde hay dispersión geográfica o una falta de servicios de proximidad. "En España contamos con una ventaja competitiva clave: una excelente cobertura de fibra que facilita enormemente la adopción de servicios gestionados", explica Feliu.

Peso en el mercado

A pesar de todas sus ventajas, estos modelos no han contado, hasta el momento, con un gran peso en las estrategias tecnológicas de las empresas. Cristina Martínez explica que, aunque han ganado relevancia, todavía no tienen el peso que podrían alcanzar. "Algunas empresas aún están en el proceso de comprender plenamente sus beneficios frente a las compras tradicionales de hardware", señala. "Por otro lado, la percepción inicial de que puede ser más costoso a largo plazo ha generado ciertas dudas, aunque en realidad ofrece ahorros significativos si se consideran los costes totales de propiedad". Por último,

recuerda que requiere cambios culturales y organizativos, "lo que puede representar un desafío para aquellas organizaciones más tradicionales".

Para Carlos Manero ha ganado protagonismo a raíz de la consolidación del trabajo híbrido y de la necesidad de las empresas de contar con soluciones más flexibles, eficientes y alineadas con sus necesidades reales. "Cada vez más áreas de TI y departamentos financieros lo adoptan a largo plazo, impulsando modelos más colaborativos, sostenibles y basados en datos". Echando un vistazo a lo que pasa en España, Manero asegura que la acogida está siendo muy positiva, "sobre todo entre aquellas organizaciones que buscan agilidad operativa, eficiencia en la gestión tecnológica y una mayor previsibilidad financiera". El responsable de HP recuerda que no se trata solo de acceder a dispositivos, "sino de transformar la forma en la que se gestionan, protegen y optimizan a lo largo de todo su ciclo de vida".

Otro de los frenos al modelo, completa Fernando Feliu, ha sido la falta de propuestas verdaderamente abiertas, rentables y adaptables. "Muchas soluciones imponen condiciones cerradas, infraestructuras específicas o costes difíciles de prever. El modelo DaaS todavía no ha alcanzado el peso que le corresponde".

Renting versus DaaS

Uno de los hándicaps del modelo DaaS es su diferenciación frente a otras opciones de adquisición de tecnología, especialmente el *renting*. Muchas empresas, sin embargo, tienden a identificar ambas fórmulas. Jaume Pausas indica que "la principal diferencia radica en la flexibilidad inherente de la propuesta

DaaS. Permite crecer o disminuir el parque de dispositivos de forma muy fluida a medida que cambian las necesidades". El *renting* tecnológico, por su parte, está más concebido como un alquiler estático durante la totalidad del contrato. "Si al inicio se contratan 100 equipos, lo habitual es que esos 100 equipos se mantengan hasta el vencimiento. Aunque el *renting* tecnológico puede ofrecer cierta flexibilidad durante el contrato, esta es significativamente menor en comparación con la agilidad y adaptabilidad que proporciona DaaS. Es un modelo dinámico y escalable, ideal para empresas que requieren una gestión flexible de sus activos tecnológicos", argumenta el directivo de Acer.

Albert Galcerà apunta que la formula del *renting* se centra en la financiación del hardware durante un periodo determinado, "sin incluir necesariamente servicios adicionales". A su juicio, el DaaS es una fórmula mucho más completa. "No solo incluye los dispositivos, también servicios añadidos como instalación, soporte técnico, actualizaciones, gestión remota, renovación y recogida al final del ciclo de vida".

> "Gracias al DaaS, las organizaciones pueden adaptarse con agilidad a nuevos entornos laborales, asegurar el acceso remoto y garantizar una gestión centralizada y eficiente"

Equilibrio con la venta tradicional

Según los datos de IMARC Group el pasado año el mercado global de DaaS estaba valorado en 123.000 millones de dólares, con una previsión de que alcance los 1.141.000 millones en 2033, lo que supone un crecimiento anual compuesto (CAGR) del 28,06 % entre 2025 y 2033. "Más que una alternativa, estas fórmulas se están posicionando como una auténtica palanca de transformación para muchas organizaciones", declara Carlos Manero. En relación a la venta tradicional, los fabricantes están convencidos de que se consolidará como una sólida alternativa en los próximos años. "La proyección es que, si bien no sustituirá por completo a la venta tradicional, sí alcanzará un equilibrio significativo. Las empresas buscan cada vez más soluciones que les permitan gestionar sus presupuestos de TI de manera más eficiente, reducir la obsolescencia tecnológica y garantizar que sus empleados dispongan siempre de los equipos más adecuados", explica Jaume Pausas. Aunque, a su juicio, este modelo avanza de forma más lenta en el mercado español, "las dinámicas que hemos observado en el ámbito residencial y la creciente conciencia empresarial sobre los beneficios de la flexibilidad y la optimización de costes, nos hacen ser muy optimistas".

Una opinión que comparte Cristina Martínez para quien, a medio plazo, el modelo DaaS alcanzará un equilibrio significativo con la modalidad tradicional. "No se trata de sustituir esta venta, sino de ofrecer opciones complementarias que permitan a las empresas elegir el enfoque que mejor se adapte a sus necesidades".

Para Fernando Feliu, la convivencia entre ambos modelos se debe a los compromisos previos que tienen las organizaciones "con infraestructuras y software propietarios (*vendor lockin*), pero cada vez apuestan más por soluciones gestionadas y personalizadas". Un ámbito, especifico, en el que el canal desempeña un papel clave. "Este enfoque permite ofrecer servicios flexibles, adaptados a las necesidades reales de cada cliente, con costes previsibles y sin gastos ocultos, como los energéticos, lo que también contribuye a mejorar la sostenibilidad de sus operaciones".

Un equilibrio que también se observa en el desempeño del canal mayorista. Santiago Méndez, director de la división de Advanced Solutions en TD SYNNEX, cree que, aunque la venta tradicional de hardware seguirá siendo importante, el DaaS puede ser una alternativa atractiva para ciertos segmentos del mercado. "La combinación de ambos modelos puede proporcionar a los distribuidores una oferta más completa y diversificada. Son complementarios y ocupan nichos distintos". Ana Martínez, responsable del departamento de soluciones financieras del Grupo Esprinet, asegura que todo apunta a que este modelo seguirá creciendo en los próximos años. "El equilibrio llegará en la medida en la que el canal se adapte y lo ofrezca como una opción más dentro del portafolio. El reto y la

> "El DaaS se está posicionando como una auténtica palanca de transformación para muchas organizaciones"

oportunidad están en acompañar al cliente en este cambio de mentalidad".

El canal, esencial

El canal mayorista se torna esencial en el despliegue de estos modelos a través de su red de clientes. En comparación con otro tipo de modelos de venta más tradicionales, Ana Martínez señala que la ventaja principal es que permite acceder a la tecnología actualizada, disfrutando de un servicio completo que incluye el dispositivo, el soporte y la renovación tecnológica. Otro punto importante es la contribución a la sostenibilidad. "Los equipos tienen una segunda vida mediante un reacondicionado reduciendo el impacto medioambiental, lo que encaja con políticas de sostenibilidad cada vez más importantes

para las empresas. Sin duda, es una fórmula que ha venido para quedarse".

Se trata de un modelo que "permite a los distribuidores generar ingresos recurrentes mediante suscripciones, en lugar de depender únicamente de las ventas puntuales", completa Santiago Méndez, que insiste en la reducción de costes iniciales, la flexibilidad y la escalabilidad. "Además son los proveedores los que se encargan de las actualizaciones y el mantenimiento, lo que reduce la carga de trabajo de los equipos de TI de los clientes". La cartera de beneficios para el canal incluye "la fidelización de su cartera de clientes y la posibilidad de ofrecer soluciones más personalizadas", recuerda Ana Martínez. "Al cliente final se le simplifica todo: paga una cuota y se olvida de la gestión del parque tecnológico".

Adopción del canal

¿Y cuál está siendo la adopción del canal? La responsable de Esprinet reconoce que ha ido creciendo pero que aún queda camino por recorrer. "El papel del mayorista es fundamental: debemos ayudar a los distribuidores para que puedan vender la solución de una manera fácil y con confianza a sus clientes". Santiago Méndez, que asegura que la adopción ha sido positiva, puntualiza que varía según la región y el mercado. "Cada vez más distribuidores reconocen la oportunidad de negocio que representa esta fórmula". Los

Propuestas concretas de los fabricantes

- **En el caso de Acer, para el despliegue de su fórmula DaaS, que incluye el hardware y los servicios asociados, como la gestión del ciclo de vida del dispositivo y el soporte técnico, cuentan con un acuerdo internacional con una entidad financiera, lo que "nos permite asegurar condiciones altamente competitivas y un servicio impecable", asegura Jaume Pausas, que califica de "muy significativo" su peso en el negocio. "Es un pilar fundamental para nuestro crecimiento y para establecer relaciones a largo plazo con nuestros clientes".**
- **La oferta de Asus combina dispositivos, como es el caso de los portátiles, los mini PC, Asus NUC, las estaciones de trabajo, las redes y los monitores, con servicios gestionados, soporte técnico, actualizaciones y opciones de renovación tecnológica.**
- **Integrado en la división HP Solutions, HP MDS incluye servicios para cada etapa del ciclo de vida del dispositivo, con gestión basada en la nube, seguridad avanzada mediante HP Wolf Security, y análisis basados en inteligencia artificial a través de HP Workforce Experience Platform. Todo ello con un modelo de pago predecible y condiciones flexibles.**
- **La oferta de Lenovo incluye dispositivos y servicios de gestión como el soporte técnico Lenovo Premier Support, análisis predictivo con la solución DEX de experiencia de usuario Lenovo Device Orquestrator, la compensación de huella de carbono de los equipos y tener enrrolados los dispositivos con Windows Autopilot en un entorno de renovación tecnológica constante. Los clientes empiezan a pagar transcurridos seis meses.**
- **UDS Enterprise apuesta por un modelo DaaS *multitenant* gestionado por los *partners* certificados de Virtual Cable y compatible con cualquier infraestructura o nube. "Es el *partner* quien diseña la oferta más adecuada para cada proyecto: apostamos por la libertad tecnológica y por dar al canal el control total del servicio.", explica Feliu.**

distribuidores que lo han adoptado "valoran la formación y el soporte proporcionados por los proveedores, lo que les permite ofrecer un mejor servicio a sus clientes. Se minimizan los tiempos de inactividad en caso de incidencia, se optimizan los costes con la creación o destrucción automática de los escritorios virtuales según la demanda existente, se mejoran los SLA, el ROI y la experiencia del usuario", completa. Es un modelo que "permite a los distribuidores diferenciarse en un mercado altamente competitivo".