

# Dal modello di intervento al verificarsi di guasti a provider di servizi gestiti

## Lezione 1

Riduzione degli effetti della carenza  
di competenze con i servizi gestiti



## Secondo uno studio condotto da Bitkom, circa 149.000 posti per specialisti IT sono rimasti vacanti nel 2023.

Questa cifra è aumentata di 12.000 unità rispetto all'anno precedente e la tendenza non accenna a diminuire. Secondo i risultati dello studio, sei aziende su dieci rimpiazzano i posti vacanti per specialisti IT

più lentamente rispetto ad altri ruoli. I ruoli in ambito IT restano vacanti in media per 7,7 mesi.\*

**Che cosa implica questo per il settore e in che modo diventare provider di servizi gestiti può rappresentare una buona ancora di salvezza?**

Nel presente white paper, illustreremo i vantaggi di diventare un provider di servizi gestiti (MSP, Managed Service Provider) e come la carenza di manodopera qualificata perde automaticamente di importanza.



## La trasformazione da rivenditore IT o azienda di sistemi in MSP: una decisione con prospettive di successo.

Non è un segreto che l'intero settore IT stia subendo una rivoluzione rapida e costante. I progressi tecnologici, i requisiti dei clienti in continuo cambiamento e la crescente esigenza di soluzioni IT efficienti e sicure rappresentano un vero e proprio volano in tal senso.

In un contesto del genere, il classico rivenditore IT è costretto ad adattarsi costantemente alle diverse circostanze e potenzialmente a piegarsi al punto di non poter più agire. Piuttosto, rivenditori e aziende di sistemi devono cogliere l'opportunità di esplorare nuovi modelli di business e di adattarli in modo efficiente. La decisione di diventare un MSP offre numerosi vantaggi e opportunità che sono di importanza decisiva in un panorama IT estremamente dinamico.

Probabilmente il vantaggio principale risiede nel passaggio dalla semplice vendita di prodotti a un'offerta completa di servizi. Erogando servizi gestiti, infatti, i rivenditori possono assumere il ruolo di partner strategici e smettere di vendere semplicemente hardware e software a richiesta. L'integrazione più profonda nelle procedure aziendali dei clienti può favorire la creazione di relazioni a lungo termine che si rivelano vantaggiose dal punto di vista dei profitti.

Il supporto e il monitoraggio continui di un'infrastruttura IT consente agli MSP di reagire proattivamente a eventuali problemi, ridurre i tempi di inattività e di aumentare l'efficienza complessiva dei sistemi IT dei clienti. Al contempo, l'ulteriore sviluppo apre le porte a nuove fonti di ricavi.

In luogo della vendita una tantum di prodotti, i contratti di erogazione ricorrente di servizi offrono ricavi stabili e prevedibili. Si tratta di un aspetto essenziale per la crescita a lungo termine.

In questo modo si avrà maggiore successo economico e saranno favorite una migliore pianificazione del business, oltre che la sicurezza degli investimenti.

Un altro aspetto cruciale è la sempre maggiore complessità dei panorami IT. Oggi più che mai,

aziende di ogni dimensione dipendono da soluzioni IT moderne e, soprattutto, sicure. Tuttavia, si registra spesso una carenza di risorse ed esperienza interne per implementare le soluzioni adeguate in modo efficace. Come MSP, i rivenditori IT e le aziende di sistemi accettano le sfide tecniche al posto dei clienti, contribuendo notevolmente alla riduzione del carico di lavoro di questi ultimi. Come risultato, non solo si aumenterà la soddisfazione dei clienti, ma si migliorerà anche propria la reputazione come partner affidabile.



E fin qui ci siamo. Ora analizziamo più da vicino la trasformazione in MSP dal punto di vista della carenza di competenze.

## Il problema della carenza di competenze

### Attuale situazione nel mercato del lavoro IT

Come già detto all'inizio, non si prevede che la carenza di manodopera qualificata nel settore IT si attenui nei prossimi anni. Al limite, la situazione continuerà a peggiorare a causa degli sviluppi demografici. E questo rappresenta un altro buon motivo perché i rivenditori tradizionali prendano in considerazione l'idea di diventare MSP. Le aziende di sistemi e i rivenditori in particolare si trovano ad affrontare il problema di gestire i servizi e di reperire personale qualificato allo stesso tempo.

Tuttavia, la domanda di esperti IT qualificati supera di gran lunga l'offerta, il che porta a una competizione intensa per aggiudicarsi i migliori talenti. Gli MSP, che precedentemente erano rivenditori IT possono aumentare la propria attrattiva come datori di lavoro offrendo attività eccitanti e sfidanti nell'ambito della gestione servizi. D'altra parte, l'approccio

incentrato sui servizi gestiti consente anche l'uso dell'automazione e dell'intelligenza artificiale per la gestione efficiente delle attività ricorrenti. Ne risulta che lo schieramento di specialisti può essere per scelta ridotto al minimo oppure è possibile destinare il personale specializzato esistente ad attività a maggiore valore strategico.

### L'impatto su aziende di sistemi e rivenditori

Presto o tardi, la carenza di specialisti avrà un impatto sulla qualità del servizio e sui tempi di risposta in qualsiasi attività tradizionale. Inoltre, i modelli tradizionali che prevedono l'intervento solo in caso di guasti con approccio reattivo superano ben presto i propri limiti e i ritardi nella risoluzione dei problemi non sono ben visti dai clienti. Alla lunga, restare ancorati ai tradizionali modelli di business, quindi, mette a repentaglio la competitività delle aziende.



## I modelli di provider di servizi gestiti possono ridurre la gravità del problema di carenza di competenze?

### Tre punti a favore

#### 1. Automazione e gestione remota

L'automazione delle attività di routine semplifica la possibilità di colmare i colli di bottiglia legati al personale. Grazie all'impiego di strumenti di gestione remota, molti problemi sono risolvibili senza alcuna presenza fisica. Questo favorisce l'uso ottimale delle risorse e il controllo dei costi, poiché le attività non devono più essere eseguite esclusivamente in sede.

#### 2. Miglioramento delle competenze e specializzazione

I dipendenti possono ampliare le proprie competenze tramite la formazione e ulteriore istruzione e specializzarsi in determinati campi a beneficio dell'azienda per cui lavorano. Questo vale non solo per le tecnologie, ma anche per il servizio clienti e la pianificazione strategica.

#### 3. Collaborazioni e soluzioni complete

La stretta collaborazione con fornitori di strumenti per MSP crea sinergie e offre l'accesso a un'esperienza che potrebbe non essere disponibile internamente. Con l'ausilio di soluzioni provenienti da un solo produttore, la gestione dei servizi nelle attività quotidiane è semplificata e molto più chiara. Affidarsi

a un solo fornitore per MSP può semplificare la procedura di gestione, ridurre le complessità e i potenziali conflitti tra diversi provider. Inoltre, consente anche una migliore coordinazione e integrazione dei servizi, il che aumenta l'efficienza e riduce i costi per l'intera organizzazione.

### Effetto bonus

#### Branding più mirato del datore di lavoro, grazie all'approccio MSP

Anche se si impiegano i servizi gestiti (automatizzati) per ovviare alla carenza di personale, la ricerca di specialisti qualificati resta sempre rilevante.

#### Ecco il trucco:

Affidandosi a soluzioni per MSP e riducendo così il carico di lavoro per le risorse interne, le aziende possono guadagnare un margine economico da investire in modo strategico nel rafforzamento del brand. Questo non solo consente di sviluppare offerte interessanti per i dipendenti, ma anche di avviare attività di marketing mirate che pongono sotto ai riflettori l'attrattiva del datore di lavoro. Passare al modello di provider di servizi gestiti pertanto non solo offre vantaggi operativi, ma getta anche le basi economiche per un efficace branding del datore di lavoro.



## Conclusioni

Le attività quotidiane vengono migliorate e semplificate, mentre i clienti possono approfittare di nuovi servizi in grado di ridurre il carico di lavoro. Laddove in precedenza ci si affidava a diversi provider per posta elettronica, dispositivi, gestione di rete, il modello MSP si affida a una singola dashboard in cui tutto è collegato insieme.

Questo rappresenta un valore aggiunto in merito alla carenza di specialisti, poiché l'esperienza degli specialisti esistenti può continuare a essere sfruttata in modo ottimale e strategico per ulteriori sviluppi realizzabili grazie alla riduzione del carico di lavoro.

N-able offre strumenti intelligenti che semplificano l'adozione dell'approccio MSP e aiutano le aziende a raggiungere il successo. Sfrutta le potenzialità di monitoraggio e gestione da remoto oltre che di soluzioni intelligenti per backup e protezione dei dati per sviluppare ulteriormente la tua attività o per aumentare la soddisfazione dei clienti.

**Entra nella nostra community di partner e diventa MSP. Scopri di più.**

### Informazioni su N-able

N-able offre ai provider di servizi IT potenti soluzioni software per monitorare, gestire e mettere in sicurezza sistemi, dati e reti dei relativi clienti. Grazie alla piattaforma scalabile su cui si basano i nostri prodotti, offriamo un'infrastruttura sicura e strumenti adeguati per semplificare ecosistemi complessi e le risorse per stare al passo con le esigenze IT in continua evoluzione. Aiutiamo i nostri partner in ogni fase del loro percorso a proteggere i clienti e a espandere la propria offerta di servizi, grazie a un portafoglio flessibile e in continua crescita di integrazioni fornite dai provider di tecnologie leader del settore. [n-able.com/it](https://n-able.com/it)

**Il presente documento viene fornito per puro scopo informativo e i suoi contenuti non vanno considerati come una consulenza legale.** N-able non rilascia alcuna garanzia, esplicita o implicita, né si assume alcuna responsabilità legale per quanto riguarda l'accuratezza, la completezza o l'utilità delle informazioni qui contenute.