

#EN PORTADA

LOS MSP SIGUEN GANANDO PROTAGONISMO EN EL MERCADO TI

➤ MIGUEL ÁNGEL GÓMEZ

La transformación digital de las organizaciones avanza viento en popa y una de las consecuencias más evidentes es cómo han ido evolucionando los modelos de compra de tecnología. De unas transacciones basadas en productos, hemos pasado a una realidad en la que los servicios son cada día más esenciales para la digitalización de las compañías, paliando a la vez dos de los grandes problemas a los que se enfrentan: la necesidad de controlar los costes y la incapacidad para integrar talento especializado en los equipos TI.

Por este motivo, hemos querido hablar con algunos de los principales protagonistas del mercado TI en nuestro país, para que nos expliquen cómo se encuentra ahora mismo el negocio de los MSP, hacia dónde parece evolucionar, y qué efecto tiene en las figuras más tradicionales del negocio TIC en España.

En este sentido, José Manuel Bernal, director de servicios de Crayon en España, nos explica que “desde hace un par de años, pero sobre todo desde el último, la demanda de servicios gestionados no ha dejado de crecer. Es entendible porque la tecnología va tan deprisa que es prácticamente imposible que los clientes finales cuenten con los conocimientos necesarios para operar sus sistemas. Esta situación nos está obligando a las empresas de TI a configurar nuevos paquetes de servicios gestionados que comple-

menten los conocimientos a los que ellos no llegan por falta de recursos y tiempo”.

También es positiva la valoración de Martín Trullás, director de la división de Advanced Solutions en Ingram Micro, que comenta que “las empresas van entendiendo el valor que pueden aportar los MSP a su negocio, especialmente en lo que respecta a

ahorro de costes, mejora de la eficiencia, protección de la ciberseguridad y mantenimiento de un alto nivel de innovación para que no se queden atrás. En un país de pymes, como es España, los MSP representan la oportunidad de digitalizarse sin complicaciones para poder competir en igualdad de condiciones tecnológicas con las grandes empresas”.

En palabras de Matteo Brusco, distribution sales manager para Italia y España en N-able, “España es un mercado en el que los MSP realmente pueden marcar la diferencia. Todavía hay muchas empresas de TI que trabajan en modo break fix, por lo que cuanto antes se transformen en una empresa MSP, mejor serán percibidas por sus clientes, y menos



riesgo correrán de que alguien más conquiste a sus clientes“.

UN AÑO TRANSFORMADOR

En el último años se ha visto una significativa evolución. Para Matteo Brusco, “hemos visto un incremento de clientes que utilizan cada vez más nuestras soluciones de seguridad multicapa en lugar de los antiguos productos AV heredados, lo que significa que la cultura de TI también está creciendo y esto es beneficioso para el MSP, que puede ofrecer cada vez más valor a sus clientes“.

Según explica Martín Trullás, “desde la pandemia observamos un cre-

cimiento sostenido de los resellers que vienen a Ingram Micro para la gestión integral la infraestructura de sus clientes. La mayor digitalización de las empresas requiere a socios fiables que aseguren un proceso personalizado en cada momento. Y nosotros hemos redefinido Ingram Micro precisamente hacia esa visión: no vendemos hardware o servicios, sino soluciones tecnológicas a medida de cada cliente dependiendo de sus necesidades”.

De hecho, en opinión de José Manuel Bernal, “por lo general, el cliente sigue gestionando su core de TI, pero la tendencia es que opte por

externalizar la gestión del resto de sus activos. De hecho, en la actualidad, entre el 40% y el 60% del negocio de las organizaciones se externaliza. El área de TI es donde se ve un mayor impacto, pero también afecta a muy distintas áreas como finanzas, ventas...”.

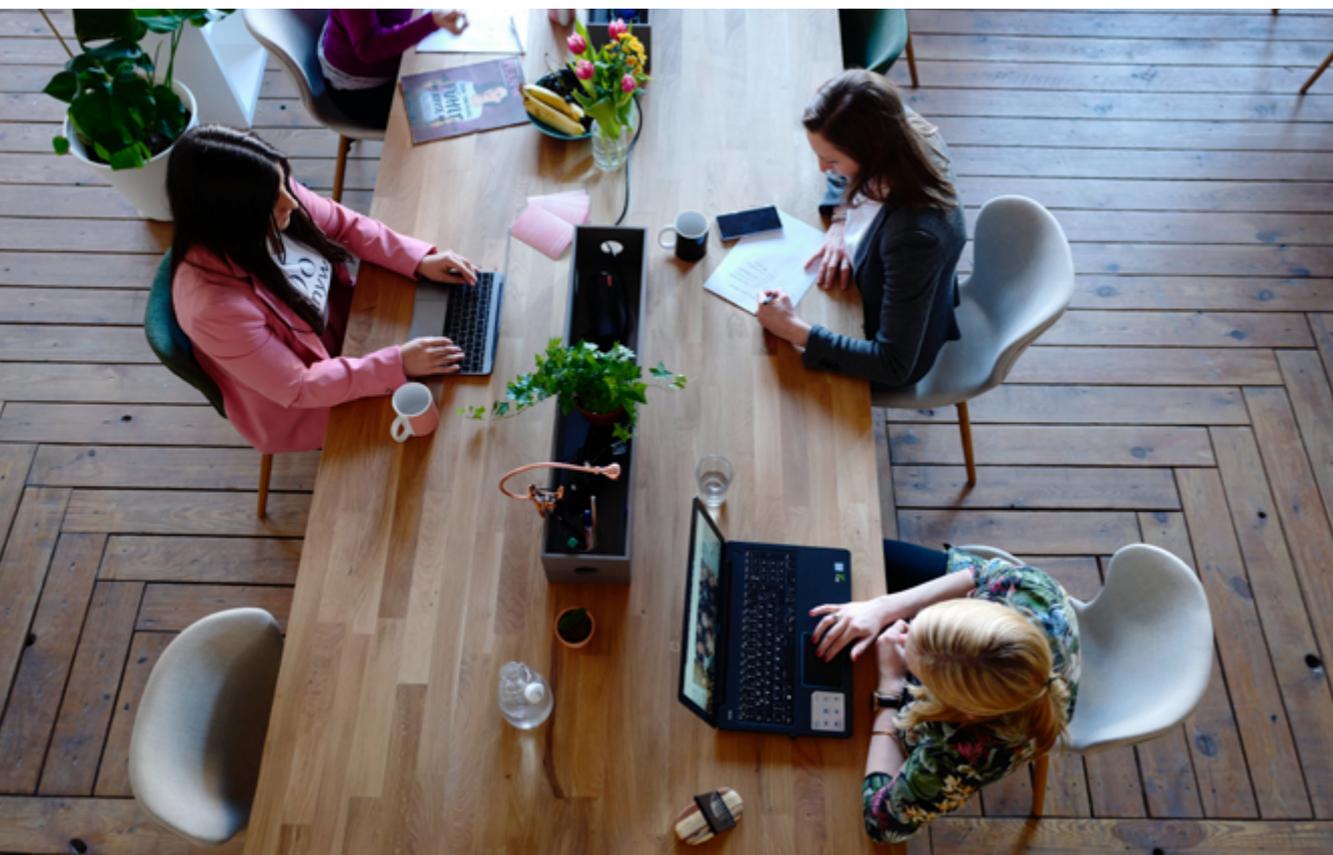
SECTORES MÁS IMPACTADOS...

¿En qué segmentos se ha desarrollado más esta tendencia? Para Martín Trullás, “sin duda el área de la ciberseguridad es la que más está desarrollado el MSP. La seguridad es un tema que preocupa mucho a las empresas, aunque todavía tenemos mucho trabajo de concienciación que hacer, porque las más pequeñas siguen pensando, en ocasiones, que su tamaño les confiere cierta irrelevancia para los ciberdelincuentes, y ya sabemos que eso no es así. Cualquier empresa, sin importar su tamaño o sector, es un potencial objetivo de la ciberdelincuencia. Al margen de eso, cada día más empresas quieren migrar sus operaciones a la nube, por lo que todo lo que tiene que ver con Cloud es bastante demandado. Y observamos cómo cada vez más empresas se interesan por la inteligencia artificial, ya que quieren integrarla



“ LAS ORGANIZACIONES VAN A CONTINUAR DESCENTRALIZANDO SUS OPERATIVAS PORQUE LA TECNOLOGÍA ES UN MUNDO MUY COMPLEJO Y EN CONTINUO CAMBIO ”

JOSÉ MANUEL BERNAL,
director de servicios de
Crayon en España



en sus operaciones para aprovechar su potencial”.

Desde la perspectiva de Matteo Brusco, “podría decirse que la copia de seguridad y la recuperación ante desastres son dos de los servicios más importantes que un MSP ofrece a sus clientes. Los datos pueden eliminarse por accidente, perderse en un desastre natural o cifrarse y volverse irrecuperables por un ataque de ransomware. Tener la copia de seguridad adecuada significa que un desastre puede ser temporal, al menos en términos de pérdida de datos e interrupción del negocio”.

Coincide con ambos José Manuel Bernal, que comenta que “efectivamente, la ciberseguridad es uno de los campos en los que se demandan más servicios gestionados, pero también en otros muchos. En nuestro caso, tenemos muchas peticiones para abordar migraciones de recursos on-premises a la nube, pero no solo como proyectos sino como transferencia de conocimiento. Esa ayuda nos la solicitan también para saber adaptar la tecnología que adquieren, porque no basta con comprarla, es crítico utilizarla de forma correcta para poder rentabilizarla. Otra área en la que vemos mucha



demanda de servicios gestionados es en la inteligencia artificial. De nuevo, el enfoque no es tanto como modelo de producción, es decir, dar servicios de instalación y despliegue, sino de mantenimiento. Los clientes quieren que les ayudemos continuamente a utilizar esos despliegues adecuadamente. Es normal porque requiere un alto grado de conocimiento y experiencia. Hoy por hoy, el 96% de los proyectos de IA que realizamos se acompañan de servicios de postventa para su soporte y uso correcto”.

FALTA DE CAPACIDADES TÉCNICAS, ¿UN PROBLEMA PARA LOS MSP O UNA OPORTUNIDAD?

Mucho se habla en todos los foros tecnológicos sobre la falta de pro-

fesionales y de skills específicos de las últimas tendencias tecnológicas. Si bien es cierto que a los MSP les cuesta mantener y obtener nuevo talento, también lo es que las organizaciones demandan más servicios porque tampoco pueden solucionar la falta de conocimiento interno. Así, tal y como comenta el director de servicios de Crayon en España, “los servicios beSmart de Crayon afrontan directamente el problema de la escasez de talento. Nuestro aval es contar con no solo 60 ingenieros adscritos a la Región Sur (España, Portugal y Francia), sino poder apoyarnos en más de 600 profesionales que conforman el resto de Crayon en todo el mundo. La única manera de paliar la falta de talento en TI es realizar un esfuerzo continuo



“ **LAS EMPRESAS VAN ENTENDIENDO EL VALOR QUE PUEDEN APORTAR LOS MSP A SU NEGOCIO, ESPECIALMENTE EN LO QUE RESPECTA A AHORRO DE COSTES Y MEJORA DE LA EFICIENCIA** ”

MARTÍN TRULLÁS, director de la división de Advanced Solutions en **Ingram Micro**

formando al personal. Debe plantearse como una carrera de fondo. En nuestro caso, el 25% del tiempo que ofrecemos en nuestros servicios se dedica a la formación, ya que el mercado y nuestros clientes nos exigen estar muy preparados”.

Por su parte, el distribution sales manager para Italia y España en N-able, indica que “la escasez de personal técnico se puede resolver optimizando los procesos y procedimientos internos. Es importante reducir las ineficiencias tecnológicas, lo que, además, puede traducirse en mayores márgenes de beneficio, mejora de la capacidad y mayores tasas de retención de clientes. Estamos ofreciendo capacitaciones sobre esos temas para que nuestros MSP puedan aumentar no solo sus habilidades técnicas, sino también mejorar sus conocimientos comerciales en ventas y marketing”.

De similar opinión es el director de la división de Advanced Solutions en Ingram Micro, que añade que “la escasez de talento es un problema grave al que se enfrenta hoy en día cualquier industria de alto valor añadido y basada en tecnologías disruptivas. El cambio es tan rápido

que no da tiempo a formar a profesionales capaces de participar en estos procesos. Nosotros tenemos formación interna para actualizar a nuestro propio talento, lo que nos permite ir más rápido y contar con una base de profesionales cada vez más amplia. Pero es verdad que la escasez de talento te puede impedir crecer en un momento dado. Es necesario agilizar los procesos de actualización y formación, empezando por el mundo académico, para poder responder a los retos tecnológicos del futuro”.

VISIÓN PROMETEDORA CARA A 2024

Para Martín Trullás, “los indicios que tenemos nos llevan a pensar que 2024 puede ser un año muy positivo, y probablemente el próximo también. Las empresas necesitarán equipos profesionales para responder a las demandas del mercado y no quedarse atrás. Y la forma más rápida y eficiente de lograrlo es contratando los servicios de un MSP, ya que podrás despreocuparte de todos los procesos IT sabiendo que profesionales dedicados exclusivamente a ello se van a encargar de trabajar esa parte

del negocio. Que puedas olvidarte de ello para centrarte en tu propio producto, creo que no tiene precio en un mundo tan competitivo como el actual, donde cada decisión cuenta”.

En palabras de José Manuel Bernal, “es un mercado que va a tener un crecimiento continuo. Lo vemos en nuestro propio negocio. El área de servicios de Crayon en España se incrementó un 57% en 2023, y de estos, aproximadamente, un 40% son servicios gestionados. Las organizaciones van a continuar descentralizando sus operativas porque la tecnología es un mundo muy complejo y en continuo cambio. La caducidad de los conocimientos cada vez es mayor y no es rentable contratar equipos internos”. ■

MÁS INFO +

» [The MSP Horizons Report 2024](#)



COMPARTIR EN REDES SOCIALES



“ LA COPIA DE SEGURIDAD Y LA RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES SON DOS DE LOS SERVICIOS MÁS IMPORTANTES QUE UN MSP OFRECE A SUS CLIENTES ”

MATTEO BRUSCO,
distribution sales manager para Italia y España en **N-able**