

Rapport

datto

Datto's rapport over de wereldwijde stand van zaken op het gebied van MSP



Volg ons op:     

Bekijk ons blog: www.datto.com/blog

Schrijf je in voor onze podcast: www.datto.com/podcast



Inleiding

Datto heeft wereldwijd meer dan 1800 Managed Service Providers (MSP's) ondervraagd om meer te weten te komen over wie zij zijn en wat belangrijk is voor hen. Het resultaat: een schat aan gegevens en inzichten over onderwerpen die variëren van hoe zij hun bedrijf runnen, welke oplossingen ze van plan zijn aan te bieden en wat de drijvende kracht is achter de groei in de hedendaagse uitdagende omgeving.

Voor het eerst hebben we de specifieke gedragingen van snelgroeiende MSP's geïdentificeerd die hen onderscheiden van hun concurrentie, waarbij we een routekaart voor groei hebben ontwikkeld. Dit jaar hebben we ons verdiept in de technologieën waarop MSP's vertrouwen om diensten te leveren aan hun klanten. Daarnaast hebben wij uitgezocht hoe dit volgens de MSP's in de komende jaren zal veranderen. Ook MSP's die geen Datto-partners zijn, namen deel aan dit onderzoek. We hebben ervoor gezorgd dat de regio's Noord- en Zuid-Amerika, Europa en Azië/Stille Oceaan sterk vertegenwoordigd waren in het onderzoek. Aan het eind van dit verslag hebben we bovendien een cijfertabel geplaatst voor inzicht in de bevindingen op regionaal niveau.

We hebben ons eerste onderzoek uitgevoerd voordat de COVID-19-pandemie een schok teweegbracht in de wereldwijde economie. Voor een betere weergave van de huidige mentaliteit van MSP's hebben we een tweede, kortere enquête* gehouden om na te gaan of en hoe de prioriteiten van MSP's zijn verschoven. Het gehele rapport is doorspekt met de informatie uit deze tweede onderzoeksronde.

MSP's zijn niet alleen de kern van het IT-kanaal en Datto's zakelijke activiteiten, maar het zijn ook essentiële dienstverleners voor miljoenen kleine en middelgrote bedrijven. We hopen dat dit rapport helpt duidelijkheid te scheppen over de manier waarop MSP's de uitdagingen overwinnen en hun bedrijven laten groeien in het licht van een nieuw MKB-landschap.

**Datto's opvolgonderzoek over de stand van zaken op het gebied van MSP*

Inhoudsopgave

Belangrijkste bevindingen	4	The Technology of Managed Services	16
De Managed Services-branche	5	Belangrijkste producten en diensten aangeboden door MSP's	16
De klanten van MSP's	6	The Technology of Managed Services	17
Inkomsten uit Managed Services in cijfers	7	Belangrijkste aanbod op het gebied van beveiliging	18
Jaarlijkse inkomsten	7	Technologieën in opkomst	19
Jaarlijkse groei	8	Oplossingen met een positief effect op de zakelijk activiteiten van MSP's	20
Effect van de COVID-19-pandemie	9	Trends op het gebied van gegevensbescherming en bedrijfscontinuïteit	21
Groeibevorderende factoren voor MSP's	10	Cloudtrends	22
Het inkomstendeel uit Managed Services verhogen	10	Beveiligingstrends	23
Specifieke groeidoelstellingen vaststellen	11	Belangrijkste conclusies	24
Andere kenmerken van de groei	11	Cijfertabel	25
Welke factoren stimuleren groei <i>niet</i> ?	12	Aanvullende middelen	34
MSP's en media	13	Over het rapport	35
Populairste kanalen en sites/publicaties voor MSP's, per regio	13	Over Datto	35
Hoe MSP's nieuwe klanten vinden	14		
Waar liggen MSP's 's nachts van wakker?	15		

Belangrijkste bevindingen

1 **MSP's die specifieke groeidoelstellingen voor hun bedrijf stellen en het inkomstendeel uit Managed Services verhogen, groeien sneller dan collega-bedrijven.** Voor elke 10% van de totale inkomsten uit Managed Services voegen MSP's 0,25 tot 0,75 extra procentpunt van jaarlijkse groei toe aan hun bedrijf. Het stellen van specifieke doelstellingen voor de inkomsten voegt gemiddeld 2 extra procentpunten toe aan de jaarlijkse groei.

2 **Gedurende 2020 zullen cloudmigraties en beveiliging naar verwachting de drijvende krachten zijn achter de kansen van Managed Services.** MSP's verwachtten al dat cloudmigraties en beveiliging belangrijke drijfveren zouden zijn voor Managed Services. De impact van COVID-19 op MKB's versnelt deze trends.

3 **COVID-19 biedt nieuwe uitdagingen voor MSP's, maar tegelijkertijd ook kansen.** Na de oorspronkelijke verwachte aanzienlijke groei in 2020 hebben de MSP's hun verwachtingen naar beneden bijgesteld, zodat deze in het licht van COVID-19 bijna horizontaal zijn.



De Managed Services-branche

Op de vraag hoelang zij al in deze branche actief zijn, bleken de deelnemers aan het MSP te variëren van doorgewinterde profs tot relatieve nieuwkomers. Bijna 40% zegt dat hun organisaties al meer dan 16 jaar bestaan, waarbij veel organisaties de overstap naar Managed Services hebben gemaakt vanuit een ander bedrijfsmodel.

18% is echter nog geen 5 jaar actief. Dit geeft aan dat er veel ruimte is in de markt en dat de Managed Services-branche nieuw bloed aantrekt. De 84% van de MSP's die aangaven dat "nu een goede tijd is" om in de branche actief te zijn, weerspiegelt dit.

Bovendien zijn veel MSP's groter dan men zou verwachten. Terwijl 64% van de MSP's minder dan 25 medewerkers in dienst heeft, zijn grotere bedrijven prominent aanwezig als gevolg van de groei van de sector en de F&O-activiteiten – 15% van de bedrijven heeft meer dan 100 medewerkers.



Geotrend: Managed Services als bedrijfsmodel is een nieuwere trend buiten de Amerika's. In EMEA bijvoorbeeld is slechts 31% meer dan 15 jaar actief. In APAC is slechts 20% van de bedrijven al actief in de branche.



Bijna 40%
is al meer dan 16 jaar
actief



84%
vindt dat het nu
een goede tijd is
om een MSP te zijn



36%
heeft meer dan
25 medewerkers

Cijfertabel:

Zie figuur 1 voor de leeftijden van de bedrijven per regio.

Zie figuur 2 voor een regionale uitsplitsing van de organisatieomvang naar medewerkers.

Zie figuur 3 voor de percepties van de branche per regio.

De klanten van MSP's

Gemiddeld rapporteren MSP's een klantenbestand van 122 klanten. Dit aantal geeft echter een vertekend beeld vanwege het relatief lage aantal MSP's dat meer dan 250 klanten bedient (16%). De meeste MSP's (69%) hebben minder dan 100 klanten, iets meer dan vorig jaar (59%).

Bedrijven met tussen de 1 en 150 werknemers vormen nog steeds de zogenaamde 'sweet spot' voor MSP's. 60% gaf aan dat hun typische klant binnen dat bereik viel. Niet geheel verrassend identificeert 89% hun klanten als kleine of micro-ondernemingen.

Van de resterende 11% werken sommige MSP's voor zeer grote bedrijven, waarbij zij zelfs doordringen tot de enterprisemarkt. 5% heeft bedrijven met meer dan 500 medewerkers als klant. Zoals gemeld in Datto's *MKB-marktrapport voor MSP's* werken MSP's meestal voor grotere organisaties met een gezamenlijk beheerd IT-model.

5%
van de klanten
van MSP's heeft
meer dan 500
medewerkers

60%
van de klanten
van MSP's heeft
tussen de 1 en 150
medewerkers

69%
van de MSP's
heeft tussen de
1 en 100 klanten

Cijfertabel:

Zie figuur 4 voor het aantal klanten per regio.
Zie figuur 5 voor de typische klanten per regio.

Inkomsten uit Managed Services in cijfers

Jaarlijkse inkomsten

Bij meer dan de helft van de MSP's is meer dan 50% van de totale inkomsten afkomstig uit terugkerende diensten, een belangrijke indicatie voor de volwassenheid van MSP. Dit is logisch: er wordt altijd op projectbasis gewerkt (bijv. servermigraties, grote netwerkupgrades, enz.).

Voorts meldde 26% van de MSP's dat meer dan 75% van de inkomsten afkomstig is uit Managed services. 2% gaf aan dat 100% van de inkomsten afkomstig is uit Managed Services.

Tot slot heeft 50% van de MSP-contracten een waarde van minder dan \$ 15.000 per jaar. Er bestaan echter grotere contracten als MSP's hogere marktsegmenten betreden, bij MSP's die voor grotere bedrijven werken of bij MSP's die gespecialiseerde gezamenlijk beheerde diensten leveren. Dit blijkt uit de 9% van de MSP's die gemiddelde jaarcontracten van meer dan \$100.000 rapporteerden.



Geotrend: In Noord-Amerika rapporteert het hoogste percentage MSP's (43%) meer dan \$ 2,5 miljoen aan jaarlijkse inkomsten. In EMEA meldt 39% van de MSP's jaarlijkse inkomsten van meer dan \$ 2,5 miljoen. In APAC rapporteert het laagste percentage MSP's (26%) jaarlijkse inkomsten van meer dan \$ 2,5 miljoen.

Cijfertabel:

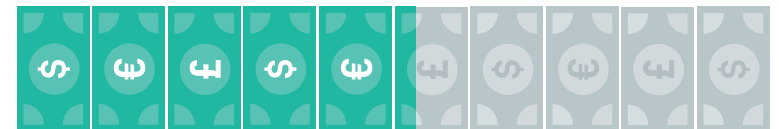
Zie figuur 6 voor de jaarlijkse inkomsten per regio.

Zie figuur 7 voor het percentage van de inkomsten dat afkomstig is uit Managed Services per regio.

Zie figuur 8 voor de gemiddelde klantcontractwaarde per regio.

Totale jaarlijkse inkomsten:

bijna 40% van de MSP's rapporteert inkomsten van meer dan \$ 2,5 miljoen



Percentage van de inkomsten uit Managed Services:

Meer dan de helft (53%)



31% van de MSP's heeft een gemiddeld jaarlijks contractbedrag tussen \$ 10.000 en \$ 14.999

**Alle ondervraagden hebben in US Dollars geantwoord.*

Inkomsten uit Managed Services in cijfers

Jaarlijkse groei

De Managed Service-branche is de laatste jaren snel gegroeid, omdat MKB's hun IT steeds vaker toevertrouwen aan een MSP. Afzonderlijke MSP's profiteren van die groei: 22% van de MSP's gaf aan dat in de afgelopen drie jaar hun totale jaarlijkse inkomsten met maximaal 5% groeide. 24% meldde een groei van maximaal 10%. Ondertussen zag 19% van de respondenten een groei van maximaal 20% per jaar, terwijl bij 12% de inkomsten hetzelfde bleven.

Het mag geen verrassing heten dat het grootste percentage (42%) van de respondenten een gemiddelde groei vertoonde, met een omzetstijging van gemiddeld 6% tot 20% per jaar. Eén op de vijf MSP's meldt een snelle groei van gemiddeld meer dan 20% per jaar, die de afgelopen drie jaar aanhield. Slechts 3% van de respondenten gaf aan dat de groei met meer dan 5% per jaar daalde.

71% van de MSP's stelt specifieke doelen voor hun bedrijf

78% van de MSP's zag de afgelopen drie jaar de inkomsten met 5% of meer groeien

40% van de MSP's verwacht dat hun groeiprognoze met 10% tot 20% krimpt als gevolg van COVID-19

Cijfertabel:

Zie figuur 9 voor de groeidoelstellingen per regio.

Inkomsten uit Managed Services in cijfers

Effect van de COVID-19-pandemie

Toen we dit onderzoek in eerste instantie uitvoerden, meldden de MSP's dat ze voor de komende drie jaar een gemiddelde groei van 17% verwachtten.

Dit was natuurlijk weken voordat de uitbraak van COVID-19 de economische vooruitzichten wereldwijd drastisch veranderde. Uit ons vervolgonderzoek bleek dat MSP's nog steeds verwachten dat ze ondanks de crisis groei zullen doormaken, hetzij in een veel langzamer tempo dan oorspronkelijk gepland.

Toen MSP's de vraag kregen hoe de pandemie de inkomsten voor 2020 zou beïnvloeden, gaf bijna 40% aan dat zij verwachtten dat de groeiprognose met 10% tot 20% zou krimpen. 23% zei te verwachten dat ze op schema zouden blijven of dat zij hun verwachting met minder dan 10% naar beneden zou moeten bijstellen. Interessant is dat 11% de groeiprognoses naar boven toe bijstelt, in de verwachting dat de inkomsten tijdens de crisis zullen toenemen ten opzichte van hun oorspronkelijke plan.

In een recente CompTIA-enquête zei 67% van de respondenten dat zij in het kielzog van COVID-19 waarschijnlijk hulp van derden zullen zoeken voor thuiswerken. Bovendien bleek dat de stijgende werkloosheidscijfers mogelijk minder invloed hebben op MSP's dan op andere bedrijven, omdat veel MSP's voor professionele serviceklanten werken die tijdens de pandemie thuis kunnen werken.

Cijfertabel:

Zie figuur 10 voor de jaarlijkse groei in de afgelopen drie jaar per regio.



Groeibevorderende factoren voor MSP's

Aangezien de totale uitgaven van MKB's aan Managed Services met 15% per jaar toenemen*, is het geen verrassing dat de meeste MSP's groeien. Hoe lopen bepaalde MSP's echter vooruit op de markt? Voor het eerst lukte het om kenmerken te identificeren die snelgroeiende MSP's onderscheiden van hun collega's. Met meer dan 800.000 gegevenspunten van 1800 MSP's identificeerden we twee consistente drijfveren voor de groei van MSP's: het verhogen van het deel van de totale inkomsten uit Managed Services en het stellen van specifieke omzet- en groei doelstellingen. Met de combinatie van deze twee activiteiten kunnen MSP's hun groeipercentage ruwweg verdubbelen ten opzichte van de basislijn.

Het inkomstendeel uit Managed Services verhogen

Voor elke 10% vergroting van het inkomstendeel uit Managed Services stijgen de jaarlijkse groeipercentages van MSP's met 0,25 tot 0,75 procentpunt. Door het percentage van de inkomstenstroom uit Managed Services dus van 20% naar 70% te verhogen, verbetert de jaarlijkse groei met 1-4 procentpunten. Over het verloop van tijd bekeken, is dat aanzienlijk en het heeft bovendien een multiplicatoreffect op de bedrijfswaardering.

Een verhoogd inkomstendeel uit Managed Services helpt MSP's ook om hun veerkracht te verbeteren door een gestage kasstroom en inkomsten te behouden tijdens een economische terugval. Resumerend: hoewel projectwerk en eenmalige verkoop van hardware verleidelijk kan zijn, is er geen betere manier om te groeien en de IT-praktijken te versterken dan door zoveel mogelijk zakelijke activiteiten te verschuiven naar het Managed Services-model.

Van Break-Fix Service naar MSP



Conclusie: Laat uw bedrijf groeien om meer inkomsten uit Managed Services te halen, in plaats van u vooral te richten op projectwerk of hardwareverkoop.

Groeibevorderende factoren voor MSP's

Specifieke groeidoelstellingen vaststellen

Niet alle MSP's willen groeien; bijna een derde (pre-COVID-19) liet ons weten dat ze voornemens waren om de omvang van hun bedrijf te handhaven vanwege hun levensstijl. De intentie telt echter: MSP's die specifieke groeidoelstellingen vaststellen, zien ongeveer 2 procentpunten extra jaarlijkse groei in vergelijking met MSP's die dat *niet* doen.

Andere kenmerken van de groei

We identificeerden ook enkele variabelen buiten de controle van MSP's en die gecorreleerd zijn met groei – of krimp.

Omvang van het bedrijf: Grotere MSP's, gemeten naar het aantal medewerkers en klanten, groeien over het algemeen sneller dan kleinere MSP's. Grotere MSP's profiteren van grotere schaalvoordelen, beschikken doorgaans over PSA- en RMM-systemen ter ondersteuning van hun groei, hebben hoogstwaarschijnlijk het aanbod van beveiligings- en cloudbeheer op orde en profiteren van groter dan gemiddelde klant- en contractgroottes in vergelijking met kleinere MSP's.

Aantal jaren actief in de branche: Anderzijds is het aantal jaren in dat een bedrijf actief is in de branche negatief gecorreleerd met de groei. Dit betekent dat kleine, startende MSP's over het algemeen sneller groeien dan oudere MSP's. Het aantal klanten en medewerkers compenseert dit cijfer echter, waardoor grotere MSP's met een consequente groei hierin niet achterblijven.

Geografie: Afzonderlijke MSP's in Amerika groeien het snelst, gevolgd door MSP's in Europa en tot slot APAC. We verwachten dat MSP's in APAC een snellere groei zullen ondergaan zodra het Managed Services-model daar gangbaarder wordt.

*Canalys, marktprognose 2020-2023



Conclusie: Stel specifieke omzetdoelstellingen voor uw bedrijf vast en stel een plan op om deze te bereiken.

Groeibevorderende factoren voor MSP's

Welke factoren stimuleren groei *niet*?

Waar MSP's nieuwe klanten krijgen, welke specifieke Managed Services een bedrijf aanbiedt of plant, wat het tempo van de cloudmigraties of het beveiligingsaanbod is, welk percentage medewerkers zich bezighoudt met een specifieke functie, zoals verkoop en marketing – het lijkt allemaal niet uit te maken.

Dat wil overigens niet zeggen dat het aanbieden van nieuwe diensten of verkoop- en marketinginvesteringen niet van belang zijn: er is een basislijn van investeringen die MSP's nodig hebben om te kunnen concurreren en om gelijke tred te kunnen houden met het algemene groeitempo van de markt. Het versnellen van investeringen alleen heeft echter niet noodzakelijkerwijs een materieel effect op het groeipercentage van een MSP, zodat dit hoger is dan dat van concurrenten. Er is meer onderzoek nodig op dit gebied.

**Canalys, marktprognose 2020-2023*



MSP's en media

Populairste kanalen en sites/publicaties voor MSP's, per regio



Amerika's

CompTIA	23%
IT Business	21%
CRN	20%
ChannelPro	18%
Channel Partners	17%

EMEA

IT Business	42%
TechTarget	25%
CRN	24%
Heise	20%
IT Europa	19%

APAC

IT Business	33%
CRN	31%
TechTarget	31%
ARN	29%
MSSP Alert	25%

Cijfertabel:

Zie figuur 11 voor de mediavorkeuren per regio.

Hoe MSP's nieuwe klanten vinden

Top drie bronnen van prospects/kansen voor nieuwe klanten:

Aanbevelingen en mond-tot-mondreclame bleken de beste manier waarop MSP's nieuwe klanten binnenhalen. Verkoopgesprekken en prospectie waren nummer twee op deze lijst. Verwijzingen door leveranciers completeerde tot slot de top drie.



63%
Aanbevelingen en mond-tot-mondreclame



42%
Verkoopgesprekken en prospectie



38%
Verwijzingen door leveranciers

Cijfertabel:

Zie figuur 12 voor de belangrijkste bronnen van prospects/klanten per regio.

Zie figuur 13 voor het gebruik van socialemediaplatforms per regio.

De top drie socialemediaplatforms die MSP's gebruiken om klanten en prospects te bereiken:

MSP's maken gebruik van verschillende socialemediaplatforms om hun doelgroep te bereiken. LinkedIn kwam ook dit jaar weer als beste uit de bus, gevolgd door Facebook en Twitter. Dit komt overeen met de top drie van vorig jaar.



LinkedIn
68%



Facebook
54%



Twitter
42%



Cold Calling voor MSP's

Respondenten van de enquête konden meerdere antwoorden kiezen.

Waar liggen MSP's 's nachts van wakker?

MSP's melden dat de economische onzekerheid als gevolg van de wereldwijde gezondheids crisis waarschijnlijk downstream-effecten zal hebben voor hun eigen bedrijfsinkomsten, kasstroom en vorderingen.

Sommige MSP's melden echter dat een toename van het aantal cloudmigraties deze verliezen kan compenseren.

"Deze situatie heeft zeker de potentie om het tempo van de cloudmigraties te versnellen. Dit helpt ons om veiligheid voorop te stellen en om dit aspect de aandacht te geven die het verdient", aldus Cameron Brister, CEO van SquarePlanIT.

De cybersecurity van klanten was dit jaar de belangrijkste prioriteit voor MSP's, gevolgd door de balans tussen werk en privéleven en het aanwerven van personeel. Gezien de gebeurtenissen die zich na ons eerste onderzoek hebben voorgedaan, is het aanwerven van personeel waarschijnlijk minder belangrijk dan het jaar ervoor. Sales en marketing, een blijvende uitdaging voor MSP's, volgde kort daarna.

De toename van de bezorgdheid over cybersecurity kan te wijten zijn aan verschillende aanvallen die de nodige publiciteit hebben gekregen. Hierbij criminelen **benutten MSP-credentials** om toegang te krijgen tot de systemen van hun klanten. Het zou ook kunnen duiden op een toenemende vraag van klanten, hetgeen op zijn beurt wijst op een toegenomen bewustzijn over IT-beveiliging bij MKB's.

**Datto's opvolgonderzoek over de stand van zaken op het gebied van MSP*

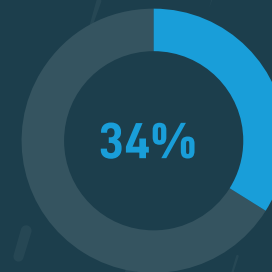
Respondenten van de enquête konden meerdere antwoorden kiezen.

Cijfertabel:

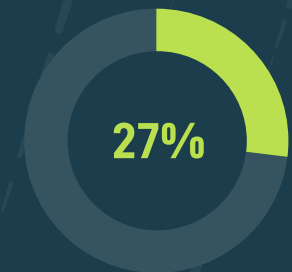
Zie figuur 14 voor de grootste zorgen van MSP's per regio.

Belangrijkste problemen waarvan MSP's 's nachts van wakker liggen:

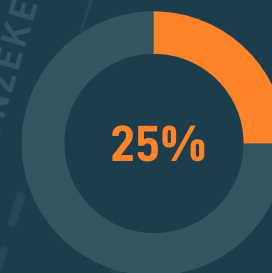
Economische onzekerheid*



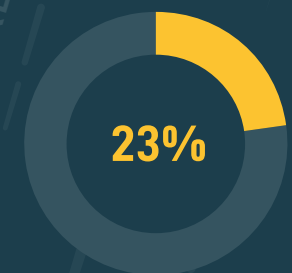
Cybersecurity bij klanten



Balans werk/privéleven



Aanwerven van personeel



Sales/marketing

The Technology of Managed Services

Belangrijkste producten en diensten aangeboden door MSP's

Huidige Managed Services-aanbod:



75%
Cloudproductiviteitsdiensten
(Office 365, G Suite, enz.)



73%
Technische ondersteuning/
helpdesk



73%
Netwerken (wifi,
switching, routing)



70%
Bedrijfscontinuïteit &
Disaster Recovery (BCDR)

MSPeasy: Sales voor networking



Hoe verkoop je als MSP business continuity
en disaster recovery?



*Respondenten van de enquête konden meerdere antwoorden kiezen.
Datto's opvolgonderzoek over de stand van zaken op het gebied van MSP

The Technology of Managed Services

Gepland Managed Services-aanbod (komende 12 maanden):

Cloudproductiviteitsdiensten staan bovenaan de lijst van huidige Managed Service-aanbod (75%), een stijging van twee plaatsen ten opzichte van vorig jaar, omdat bedrijven in toenemende mate kiezen voor migratie in plaats van on-premises productiviteitstools. Netwerk- en helpdeskdiensten staan op de tweede plaats (73%) en BCDR neemt de derde plaats in (70%). De volgorde veranderde, maar dit gold niet voor de populariteit van deze diensten niet zo groot: dezelfde vier diensten stonden vorig jaar ook al bovenaan.

De meeste MSP's bieden deze diensten aan als de kern van hun IT-dienstverlening voor MKB's. De groei van gezamenlijk beheerde IT-modellen betekent echter dat meer gespecialiseerde MSP's zich richten op een segment van de IT-omgeving van de klant, in samenwerking met interne IT-teams en/of in samenwerking met andere IT-bedrijven.

Het ontwerp en het beheer van de cloudinfrastructuur (Azure, AWS, enz.) neemt de toppositie in voor wat betreft de diensten die MSP's in het komende jaar willen aanbieden (29%). Software/tools voor beveiligingsmanagement (25%) en Intrusion Monitoring (22%) completeren de top drie. Dit is geheel in lijn met de bezorgdheid van klanten over de IT-beveiliging. Dit staat bovenaan in de categorie "Waar liggen MSP's 's nachts van wakker?".

*In de nasleep van de pandemie zijn de uitdagingen wellicht veranderd, maar dat geldt niet voor technologieën en diensten. In ons vervolgonderzoek meldden MSP's dat er op het gebied van de verbetering van oplossingen voor toegang op afstand, beveiliging en cloudmigraties de meeste kansen liggen voor het restant van 2020. Met andere woorden: de trends die wij in ons eerste onderzoek vaststelden, zullen waarschijnlijk worden versneld in de nasleep van de pandemie. Het is ook de verwachting dat VoIP, bedrijfscontinuïteit, Azure-migraties, de verkoop van hardware en oplossingen op het gebied van bedrijfsmatige veerkracht de omzet te stimuleren naarmate klanten zich blijven herstellen.

Cijfertabel:

Zie figuur 16 voor het geplande Managed Services-aanbod (komende 12 maanden) per regio.



29%

**Ontwerp en beheer van een
cloudgebaseerde infrastructuur
(Azure, AWS, enz.)**



25%

**Software/tools voor
beveiligingsmanagement**

Respondenten van de enquête konden meerdere antwoorden kiezen.

**Datto's opvolgonderzoek over de stand van zaken op het gebied van MSP*

Belangrijkste aanbod op het gebied van beveiliging

De belangrijkste tools voor beveiliging:

MSP's melden dat zij 's nachts wakker liggen van de beveiliging bij klanten. Antivirussoftware, tweefactorauthenticatie en een firewall vormen de top 3 van de lijst met tools waarop zij vertrouwen om hun klanten deze beveiliging te bieden.

Het is echter vermeldenswaardig dat patchmanagement en toezicht op afstand de top vijf hebben completeren. Hieruit blijkt dat voor een robuust beveiligingsaanbod meer nodig is dan alleen antivirussoftware. Aangezien cyberaanvallers gebruik maken van kwetsbaarheden in software en besturingssystemen, is het cruciaal om op de hoogte te blijven van patches en andere updates. Het is goed om te zien dat MSP's deze zaken zo hoog in het vaandel hebben staan.



61%
Antivirussoftware

60%
Tweefactorauthenticatie



58%
**Firewall - Advanced
(UTM, NGFW, etc.)**

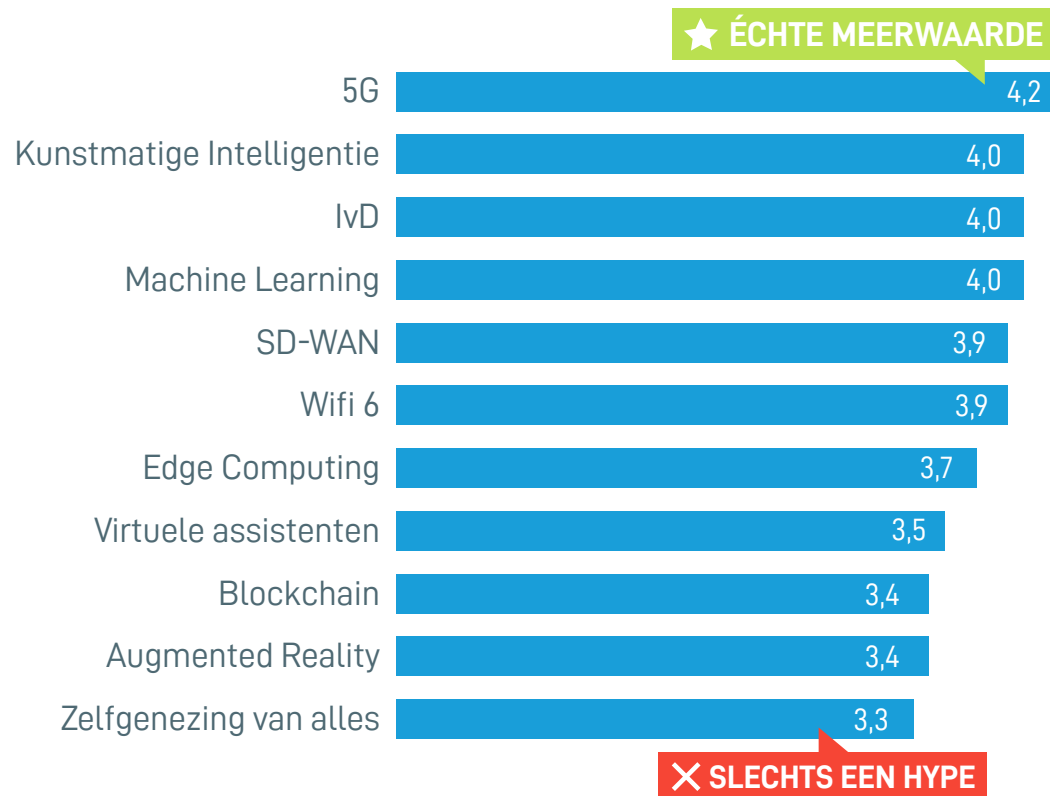
Cijfertabel:

Zie figuur 17 voor de cruciale beveiligingstools en -technologieën per regio.

Respondenten van de enquête konden meerdere antwoorden kiezen.

Technologieën in opkomst

Op een schaal van 1 tot 5: waardevolle nieuwe technologie of gewoon een hype?



Cijfertabel:

Zie figuur 18 voor technologieën in opkomst per regio.

MSP's zijn het meest enthousiast over de belofte van 5G-technologie. Gezien de mate waarin MSP's afhankelijk zijn van technologie voor beheer op afstand, is het logisch dat zij uitkijken naar de voordelen die een sneller draadloos netwerk biedt. Bovendien maakt 5G ook nieuwe mogelijkheden voor hun klanten mogelijk. MSP's blijven een rol spelen in alles: van het identificeren van potentiële kansen tot het uitrollen en beheren van de noodzakelijke infrastructuur.

Anderzijds geloven MSP's niet in het concept zelfgenezing voor alle aspecten. De meeste MSP's hebben op een of andere manier ervaren dat alles wat fout kán gaan, ook fout zál gaan. Terwijl zelfgenezing cool klinkt, willen ze het eerst zien alvorens zij het geloven.

5G biedt echte waarde, maar kleinere klanten kunnen in eerste instantie terugdeinzen voor de kosten. Grotere bedrijven kunnen deze kosten echter gemakkelijk dragen met de budgetten en controles waarover zij vandaag de dag beschikken. Als je als MSP met kleinere klanten spreekt, dan is het cruciaal om te benadrukken dat 5G meer apparaten en meer data ondersteunt en dat dit een betere connectiviteit biedt, terwijl hun digitale transformatie blijft doorgaan.

- Paul Birbeck, Operations Director, Eventura

Oplossingen met een positief effect op de zakelijk activiteiten van MSP's

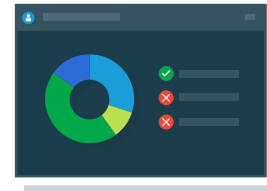
De meest waardevolle tools voor MSP's:



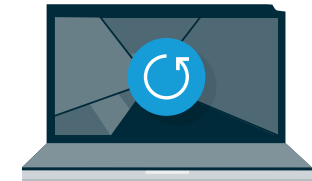
Remote Monitoring and Management
(RMM)



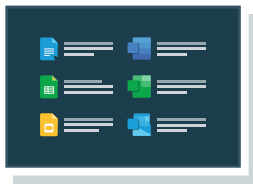
Beveiligingstools: Router, switches, firewalls, beveiligingssoftware, 2FA



Professional Services Automation
(PSA)



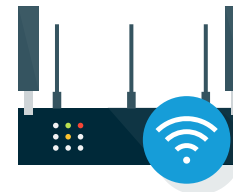
Bedrijfscontinuïteit & Disaster Recovery
(BCDR)



Cloudproductiviteitsdiensten
(Microsoft Office 365, G Suite)



Documentatiesoftware



Netwerken:
Hardware en software



Voice over Internet Protocol
(VoIP)



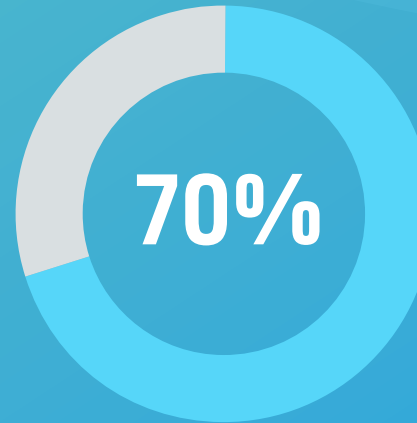
In tegenstelling tot grote IT-winkels die vaak te zeer naar binnen gericht zijn en soms te veel waarde hechten aan complexiteit, hechten MSP's waarde aan eenvoud, stabiliteit en kwaliteit. **Als we op ons best zijn, dan leveren we technologie die in lijn is met deze MSP-waarden.**

- Bob Petrocelli, Chief Technology Officer, Datto, Inc.

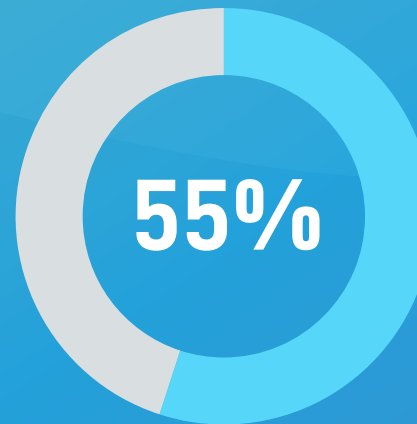
Trends op het gebied van gegevensbescherming en bedrijfscontinuïteit

Er is een aanzienlijk verschil tussen klanten met een traditionele back-up ten opzichte van volledige BCDR-bescherming. Volgens de MSP's is gemiddeld 70% van de servers van klanten beschermd met een soort back-upoplossing, terwijl slechts 55% beschermd is met een volledige bedrijfscontinuïteitsoplossing. Tot slot is 38% van de eindpunten beschermd.

Dit kan er eenvoudigweg op wijzen dat niet alle servers de snelle herstelmogelijkheden nodig hebben die BCDR-oplossingen bieden. Anderzijds kan het een kans zijn voor MSP's, aangezien voor sommige klanten volledige BCDR-bescherming misschien beter geschikt zou zijn. Ook eindpuntbeveiliging vormt een kans voor MSP's, vooral in het geval van klanten die thuis of onderweg werken.



van de servers van klanten van MSP's wordt beschermd met **een soort back-upoplossing**.



van de servers van klanten van MSP's wordt beschermd met **volledige bedrijfscontinuïteit**.

Cijfertabel:

Zie figuur 19 voor de back-uppercentages van servers per regio.

Cloudtrends

Veel MSP's verwachten nu of op korte termijn de kritische werkdruk van de klant van de lokale hardware af te halen. 38% van de respondenten zegt een matige afname te verwachten van de on-premises servers. 19% verwacht een aanzienlijke afname in de komende drie jaar. On-premises hardware komt echter niet volledig te vervallen. 43% van de MSP's verwacht dat de on-premises werkbelasting binnen drie jaar gelijk blijft of zelfs toeneemt.

44% gaf echter aan dat ze geen datacenter gebruiken, maar ervoor kiezen om een cloudbaanbieder in te schakelen voor offsite computing en opslag. Iets meer dan de helft van de respondenten zegt Microsoft Azure te gebruiken, gevolgd door Amazon Web Services en Google Cloud. 80% van de MSP's wees op verschillende kostenoverwegingen als voornaamste uitdaging voor cloudmigraties.

De implementatie van clouddiensten onder MSP's groeit, met name Microsoft-diensten. Respondenten geven aan dat 62% van hun klanten momenteel gebruik maakt van Microsoft 365-clouddiensten. Zij spraken de verwachting uit dat 70% daarvan binnen twee jaar gebruik zal maken. De implementatie van Windows-server- en desktopvirtualisatie stijgt nog sneller, hoewel een kleiner percentage van de klanten op dit moment gebruik maakt van deze diensten.

Cijfertabel:

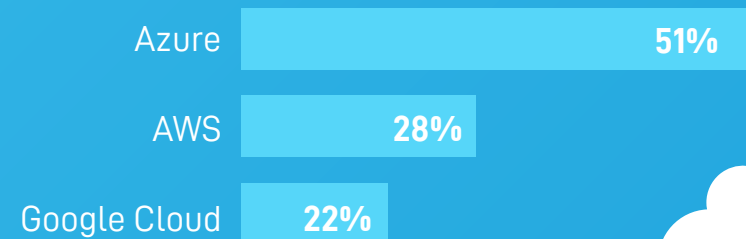
Zie figuur 20 voor de verwachtingen op het gebied van on-premises servers per regio.

Zie figuur 21 voor de bestemmingen van cloudwerkbelastingen per regio.

57% van de MSP's

Verwacht dat het gebruik van on-premises servers voor kritische toepassingen de komende drie jaar zal afnemen.

Bestemmingen van cloudwerkbelastingen (komende 12 maanden):



Percentage klanten dat vandaag de dag al gebruik maakt van de volgende oplossingen en het percentage dat hier over twee jaar gebruik van maakt:

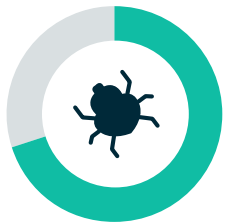
Technologie	Vandaag de dag	Over twee jaar	Toename
Office 365/Microsoft 365	62%	70%	13%
Windows Virtual Desktop	22%	34%	50%
Virtual Machines (VM's) in Azure	21%	33%	62%
G Suite	23%	28%	20%

Beveiligingstrends

Bijna 75% van de MSP's heeft op dit moment een Managed Security-aanbod, maar bieden dit vaak aan in samenwerking met een MSSP of andere leverancier (43%), waarschijnlijk vanwege de complexiteit van IT-beveiliging. Het Managed Security-aanbod varieert sterk, maar de meeste MSP's richten zich op dezelfde tools en technologieën: antivirussoftware, back-up en disaster recovery, e-mailbeveiliging, patchmanagement, eindpuntdetectie en -respons en inhoudsfiltering.

"Het is veelbelovend dat zoveel MSP's al beveiligingsdiensten aanbieden of van plan zijn dat in de nabije toekomst te doen," aldus Ryan Weeks, CISO van Datto. "Ik ben verder erg blij met de trend dat MSP's samenwerken met MSSP's voor een kwalitatief hoogwaardige en succesvolle toetreding tot de branche. IT-beveiliging is een complexe omgeving. Door jezelf met experts te omringen, verzekert je bedrijf van een vliegende start op het gebied van kennis."

Top drie van Managed Security-aanbod:



70% antivirus-
software



69% back-up en
disaster recovery



64%
e-mailbeveiliging

Cijfertabel:

Zie figuur 22 voor het aanbod van Managed Security-diensten per regio.
Zie figuur 23 voor de plannen op het gebied van Managed Security per regio.
Zie figuur 24 voor de inhoud van het Managed Security-aanbod per regio.

43% van de MSP's biedt Managed Security aan in samenwerking met een MSSP of andere leverancier.

Van de MSP's die momenteel geen Managed Security bieden

is 44% van plan om dit aan te gaan bieden in samenwerking met een MSSP of andere leverancier in de komende 12 maanden.

31% biedt zijn eigen Managed Security-diensten aan.

is 25% is van plan om hun eigen Managed Security-diensten aan te gaan bieden binnen datzelfde tijdsbestek.

Respondenten van de enquête konden meerdere antwoorden kiezen.

Belangrijkste conclusies

1. **Snelgroeiende MSP's delen twee belangrijke kenmerken en activiteiten:** het verhogen van het inkomstendeel uit Managed Services en het vaststellen van specifieke groeidooelstellingen.
2. **39% van de MSP's is al meer dan 16 jaar actief in de branche.** Er is echter ook een solide groep nieuwkomers. 18% is al meer dan 5 jaar actief in de branche. 84% vindt dat het heden een goed moment is om een MSP te zijn.
3. **24% van de MSP's meldt dat hun bedrijven tussen de \$ 1 miljoen en \$2,49 miljoen aan jaarlijkse inkomsten hebben.** Bij meer dan de helft van de MSP's is meer dan 50% van de inkomsten afkomstig uit terugkerende diensten.
4. **Gemiddeld hebben de MSP's 122 klanten. 69% van de MSP's heeft echter minder dan 100 klanten.** 50% van de MSP's heeft een gemiddeld jaarcontract van minder dan \$ 15.000 per jaar en 89% zegt dat de meerderheid van hun klanten micro-ondernemingen of kleine bedrijven zijn.
5. **22% van de MSP's gaf aan dat in de afgelopen drie jaar hun totale jaarlijkse inkomsten met maximaal 5% groeide. 24% meldde een groei van maximaal 10%.** 19% van de respondenten zag een groei tot 20% per jaar. Bij 12% bleven de resultaten gelijk en slechts 3% zag de inkomsten per jaar dalen.
6. **In de nasleep van de COVID-19 was de economische onzekerheid voor MSP's verontrustend.** Cybersecurity bij klanten was een ander belangrijk pijnpunt voor MSP's, gevolgd door de balans tussen werk en privéleven.
7. **61% van de MSP's beschouwt antivirussoftware als de meest cruciale beveiligingsoplossing voor MKB's,** gevolgd door een geavanceerde firewall en RMM.
8. **MSP's geloven dat vanwege COVID-19 de cloudmigratieprojecten bij veel klanten in een stroomversnelling zullen raken.**

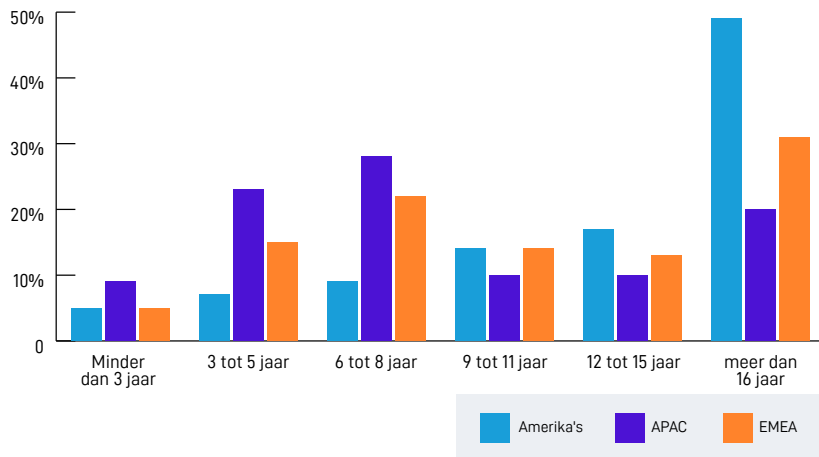


Cijfertabel

De Managed Services-branche:

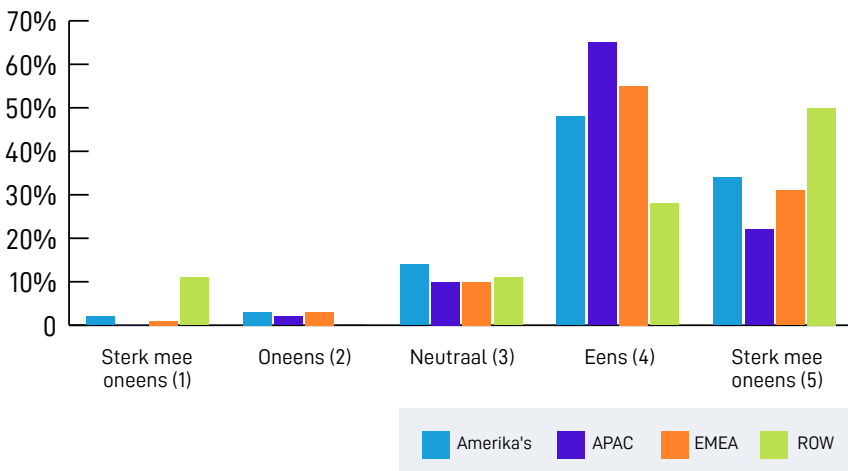
Figuur 1. Leeftijd van het bedrijf

Hoelang is uw organisatie al actief in de branche?



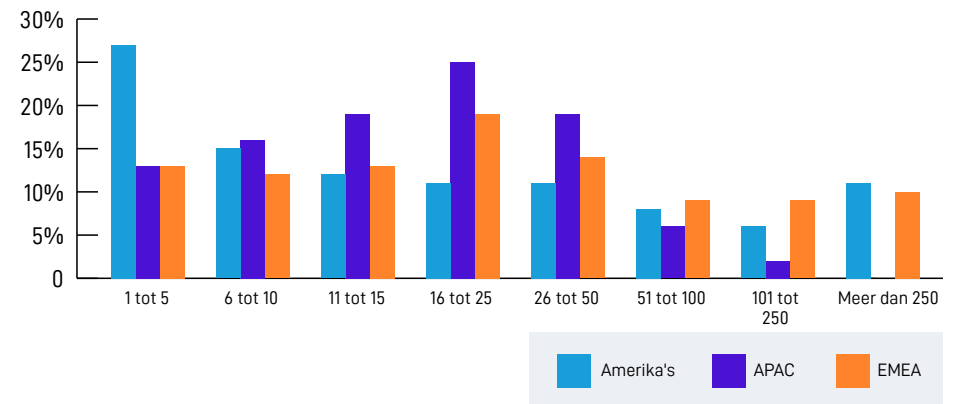
Figuur 2. Mee eens/niet mee eens: Het is een goede tijd om in mijn branche te werken

Beoordeel de mate waarin je het eens of oneens bent met de volgende stellingen: Het is een goede tijd om in mijn branche te werken.



Figuur 3. Aantal medewerkers

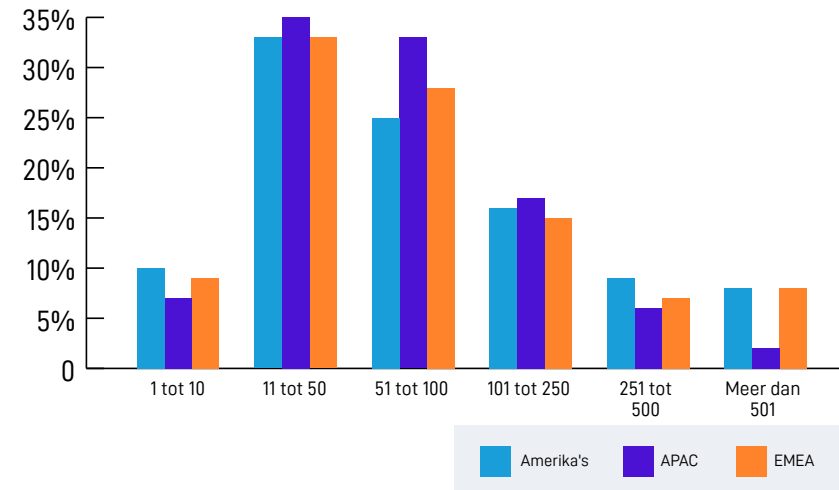
Hoeveel medewerkers heeft je organisatie in dienst?



De klanten van MSP's:

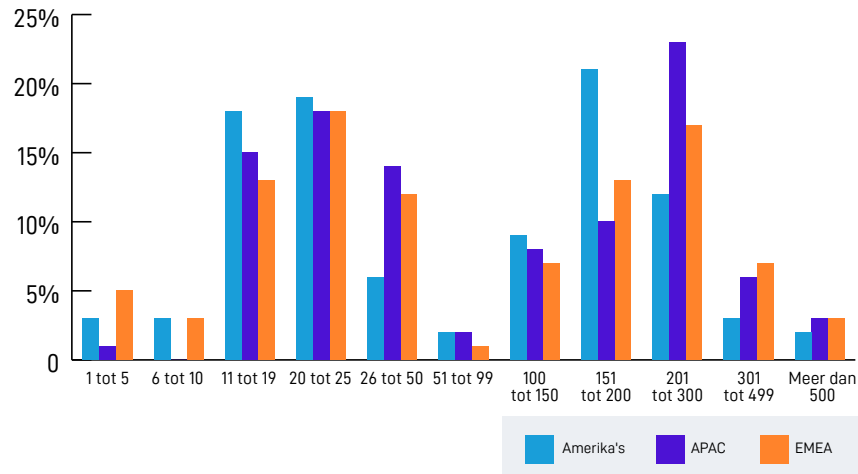
Figuur 4. Aantal klanten

Aan ongeveer hoeveel klanten levert je bedrijf momenteel Managed Services?



Figuur 5. Typische eindgebruikers

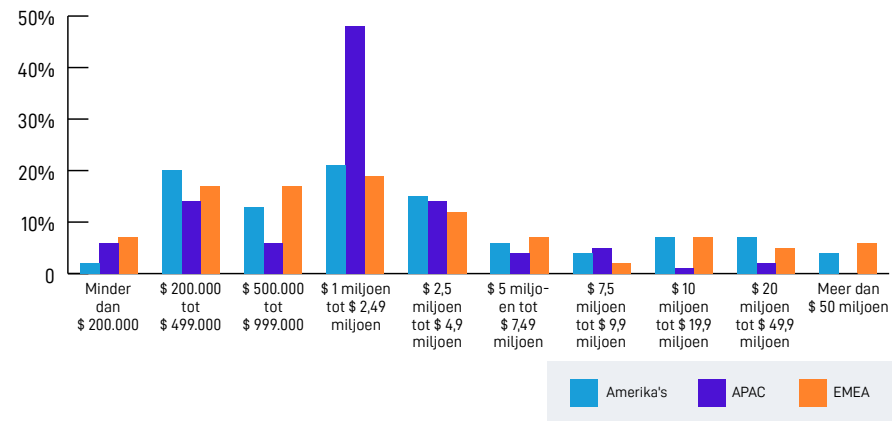
Hoeveel medewerkers heeft jouw gemiddelde Managed Services-klant? Dit is inclusief het aantal medewerkers in de gehele organisatie op, met inbegrip van al hun filialen, divisies en dochterondernemingen.



Inkomsten uit Managed Services in cijfers:

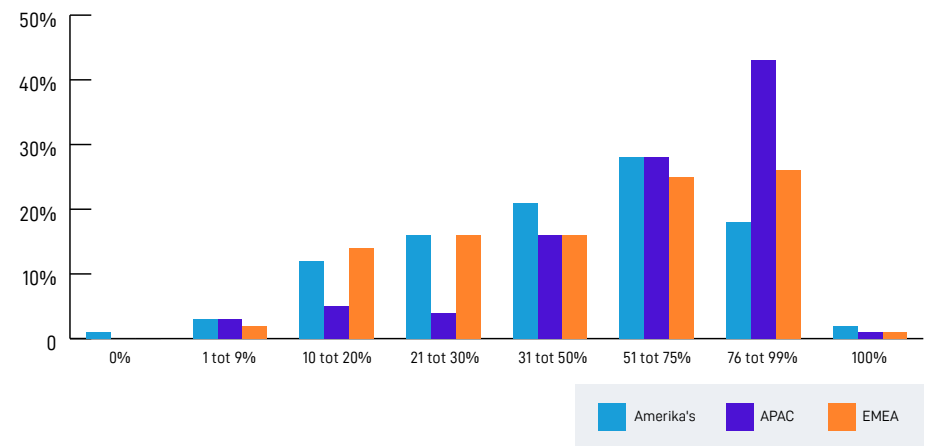
Figuur 6. Jaarlijkse inkomsten

Wat zijn de jaarlijkse inkomsten van je organisatie?



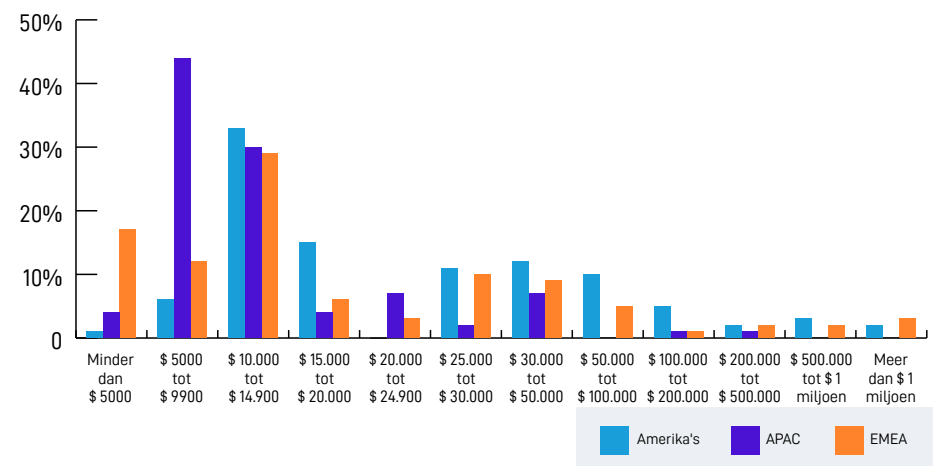
Figuur 7. Percentage van de inkomsten uit Managed Services

Welk percentage van de totale inkomsten kwam in de afgelopen 12 maanden uit Managed Services (bijvoorbeeld terugkerende maandelijkse of jaarlijkse vergoedingen voor IT-diensten)?



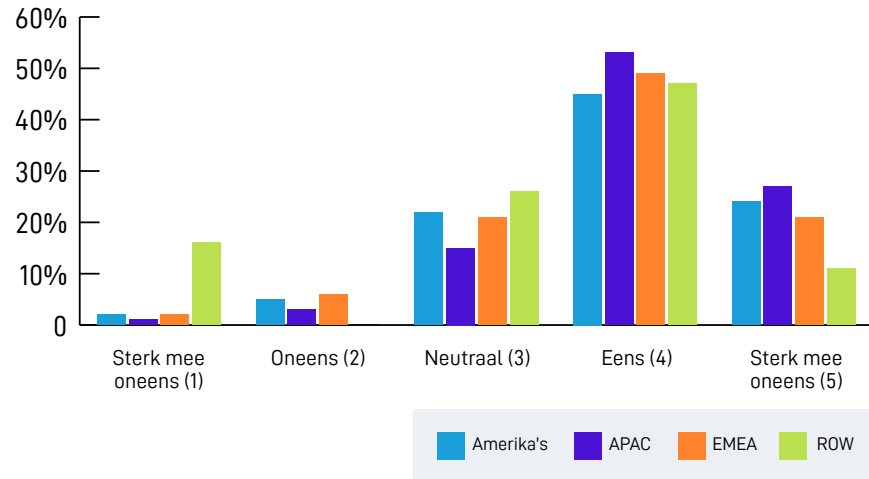
Figuur 8. Typische klantcontractwaarde

Ga uit van de bedrijven waaraan je momenteel Managed Services levert. Hoeveel geeft een typische Managed Services-klant van jouw bedrijf per jaar, op basis van het contract, ongeveer uit in jouw lokale valuta?



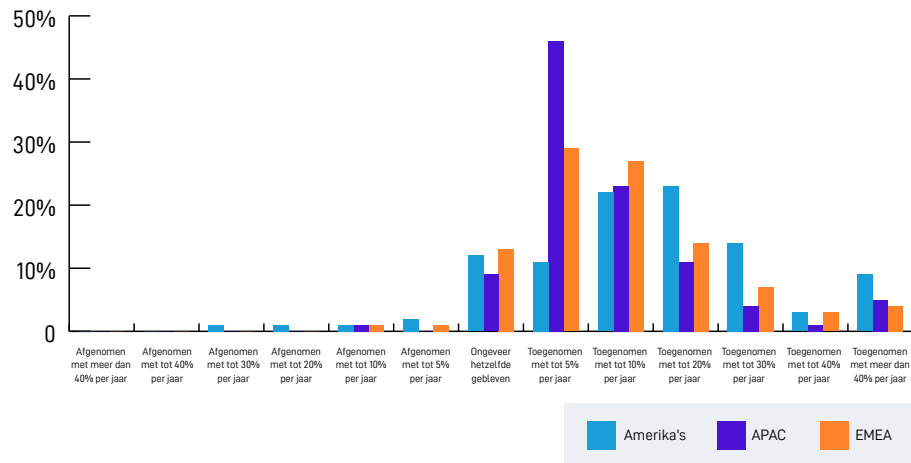
Figuur 9. Mee eens/niet mee eens: Ik stel specifieke doelen voor mijn bedrijf

Beoordeel de mate waarin je het eens of oneens bent met de volgende stellingen: Ik stel specifieke doelen voor mijn bedrijf.



Figuur 10. Jaarlijkse groei in de afgelopen drie jaar

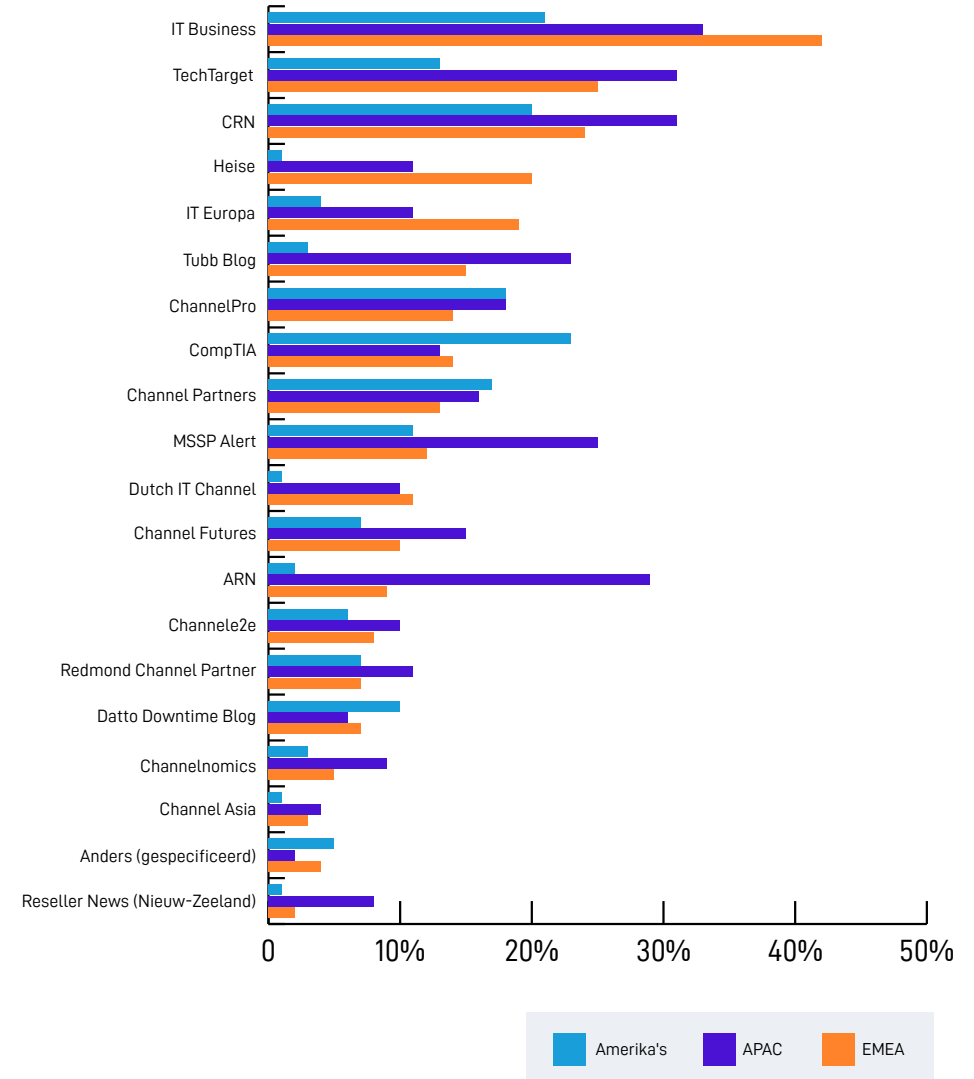
Hoeveel groei of krimp van de totale jaarlijkse inkomsten per jaar heb je gemiddeld in de afgelopen 3 jaar meegemaakt?



MSP's en media:

Figuur 11. IT-kanalen en -sites/voorkeuren qua publicaties

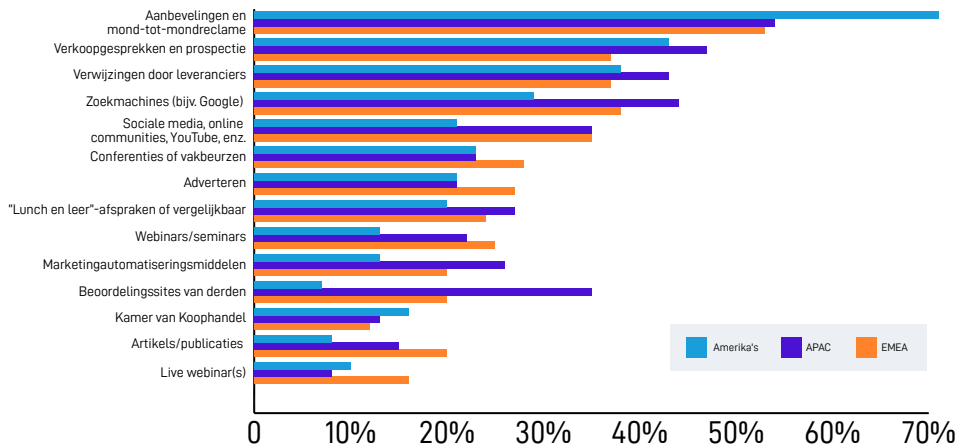
Welke van de volgende IT-kanalen en -sites/publicaties lees je? Selecteer alles wat van toepassing is.



Hoe MSP's nieuwe klanten vinden:

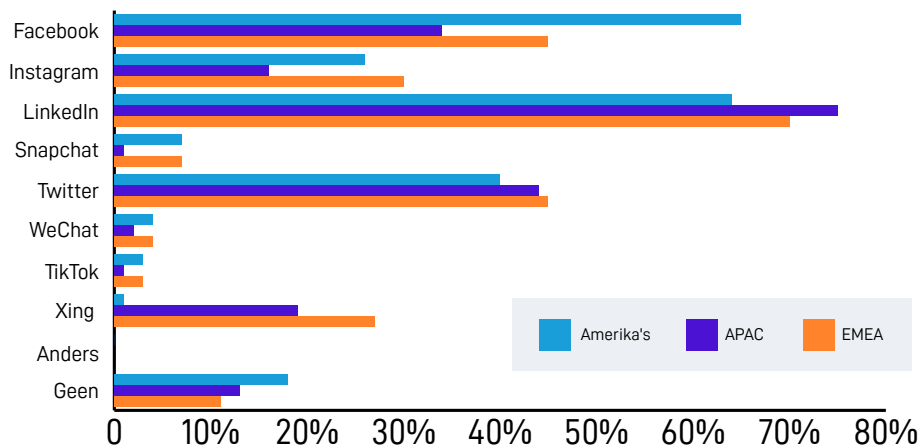
Figuur 12. Belangrijkste bronnen voor prospects/kansen

Wat zijn de belangrijkste bronnen van nieuwe klanten en kansen voor jouw bedrijf? Selecteer alles wat van toepassing is.



Figuur 13. Socialemedia-marketingplatforms

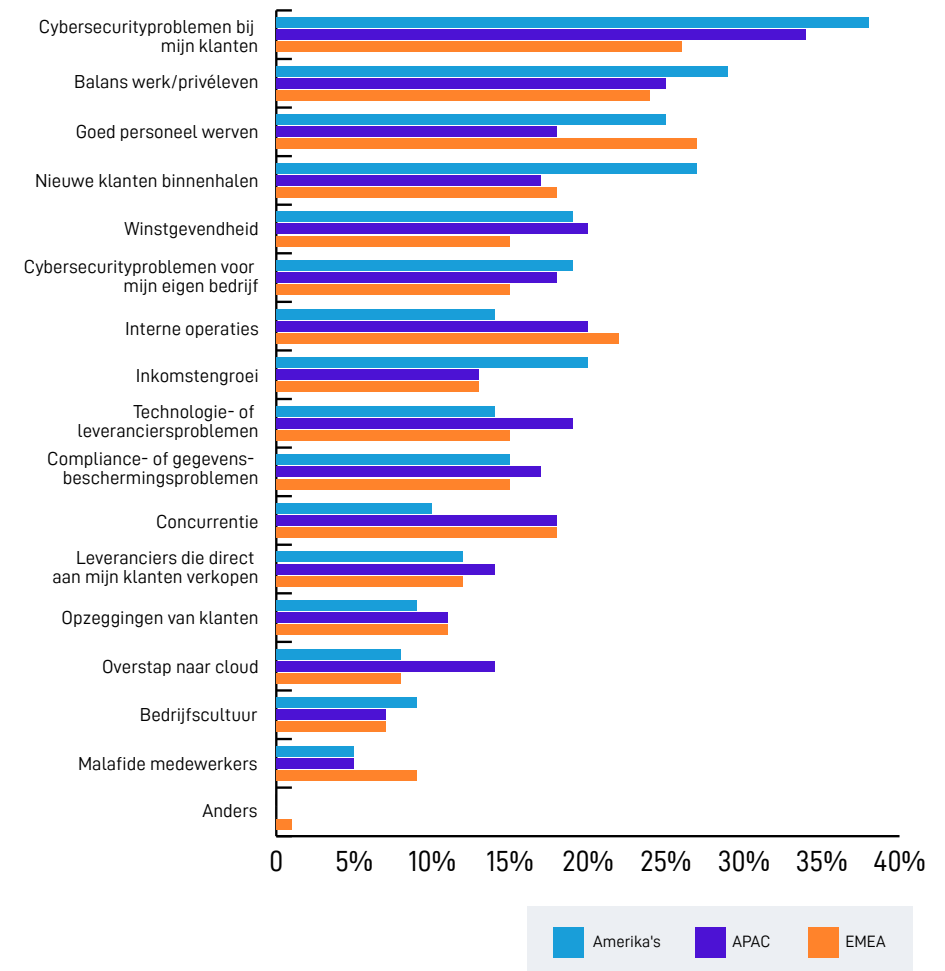
Welke socialemediaplatforms gebruikt jouw organisatie om klanten en prospects te bereiken? Selecteer alles wat van toepassing is.



Waar liggen MSP's 's nachts van wakker?

Figuur 14. Belangrijkste zorgen van MSP's

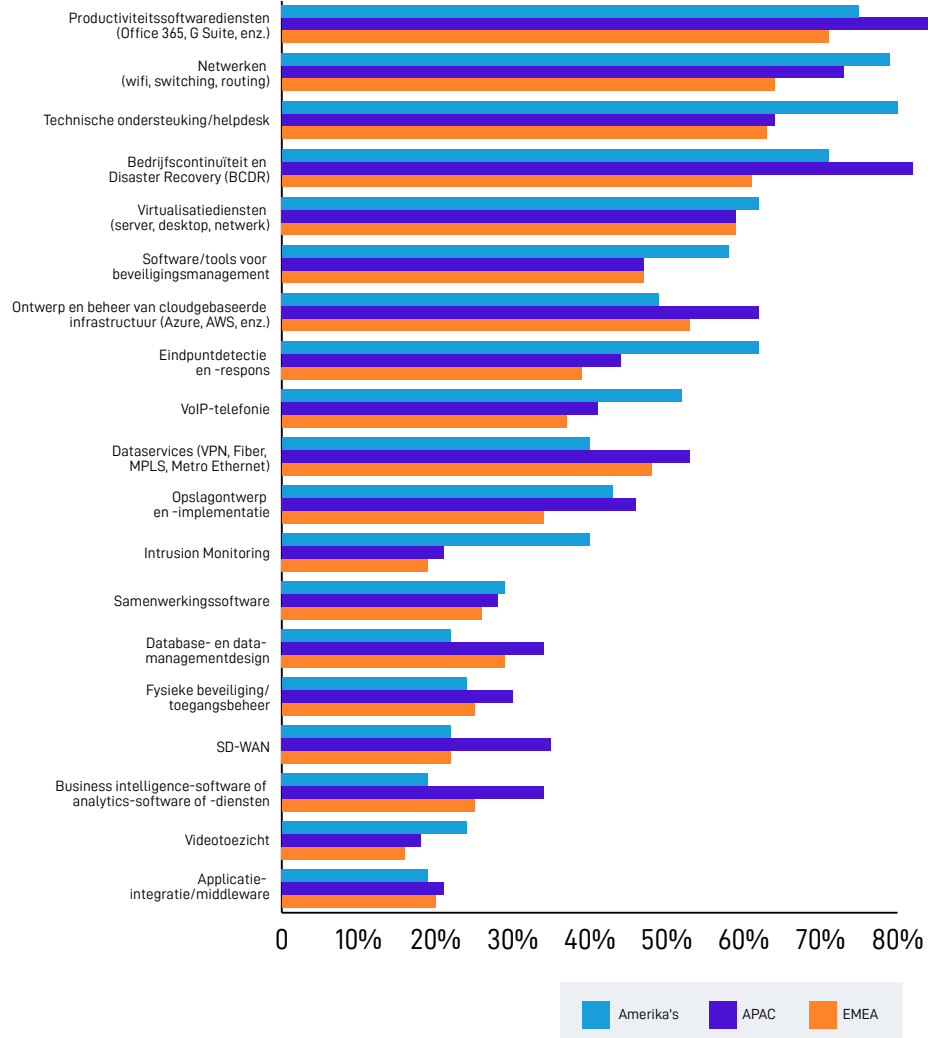
Wat zijn de belangrijkste problemen waar je 's nachts wakker van ligt? Selecteer er maximaal drie.



Belangrijkste producten en diensten aangeboden door MSP's:

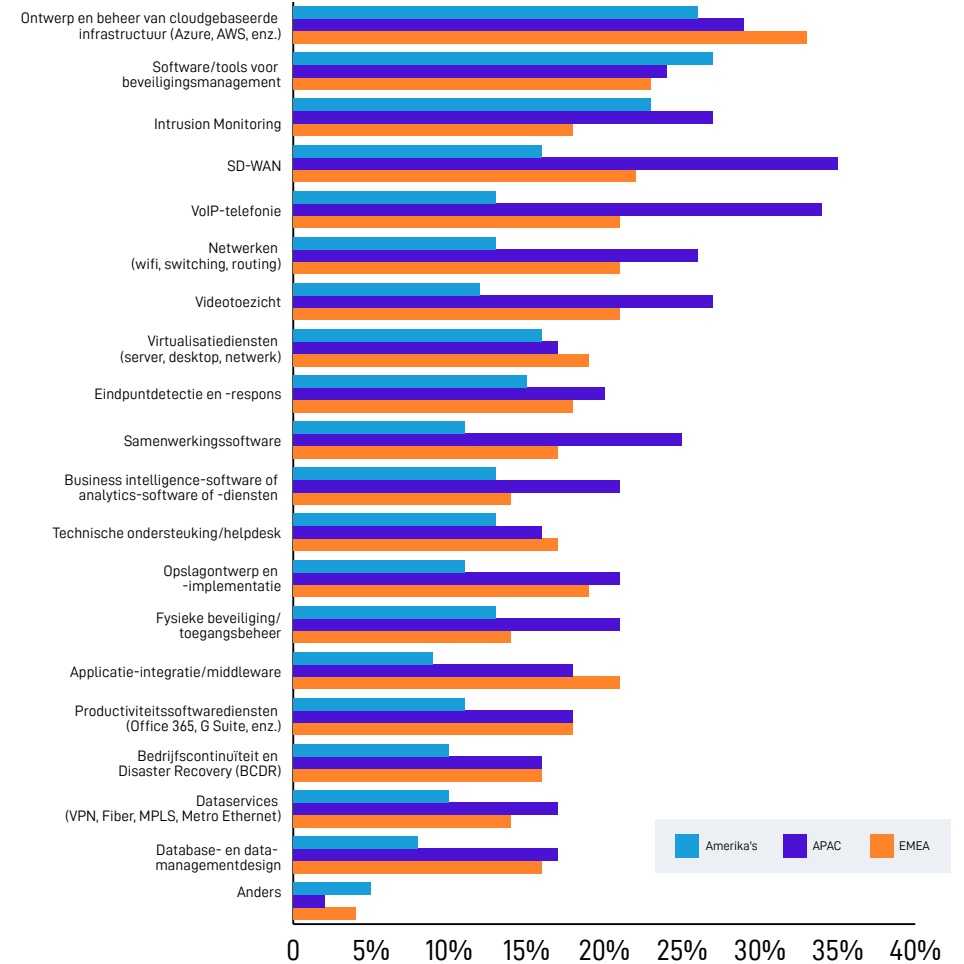
Figuur 15. Huidig Managed Services-aanbod

Welke producten, diensten en technologieën biedt je momenteel aan als Managed Service? Selecteer alles wat van toepassing is.



Figuur 16. Gepland Managed Services-aanbod (komende 12 maanden)

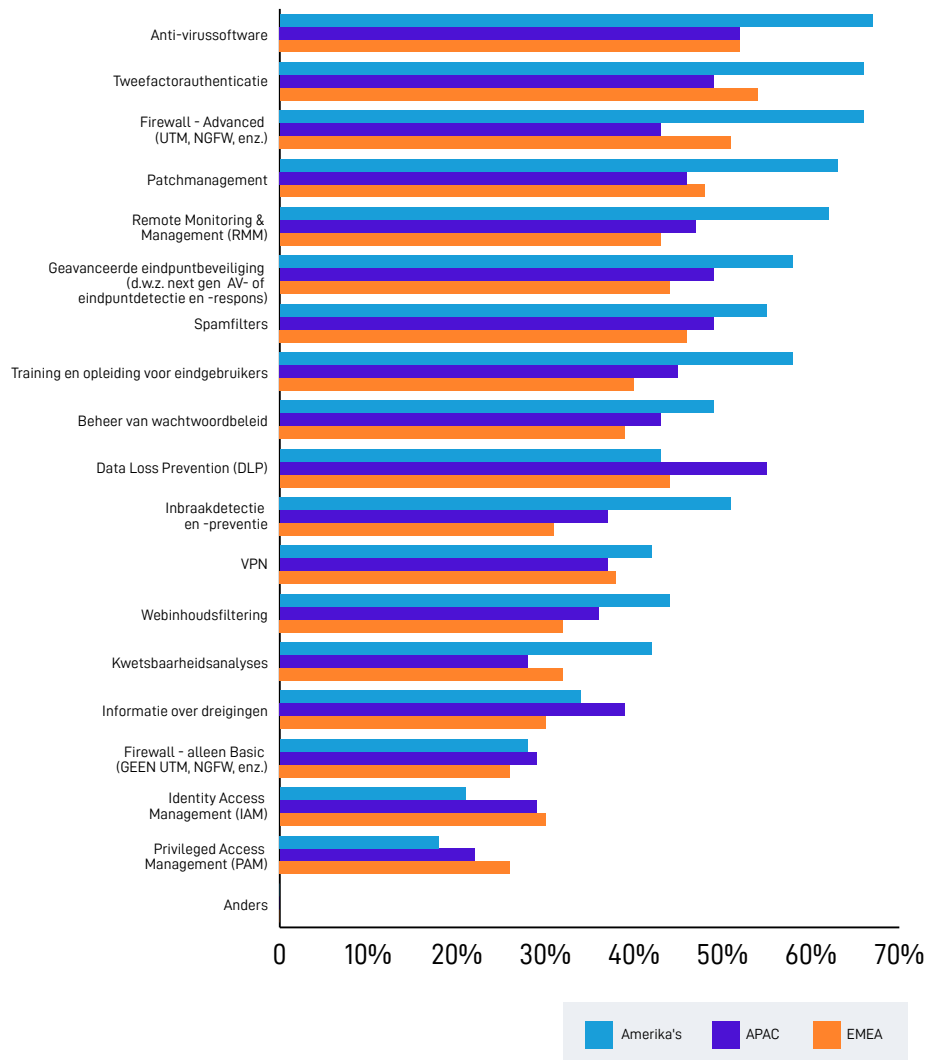
Welk nieuw product, nieuwe dienst of nieuwe technologie ben je van plan toe te voegen aan je Managed Services-aanbod in de komende 12 maanden, indien van toepassing? Selecteer alles wat van toepassing is.



Belangrijkste aanbod op het gebied van beveiliging:

Figuur 17. Cruciale beveiligingstools en -technologieën

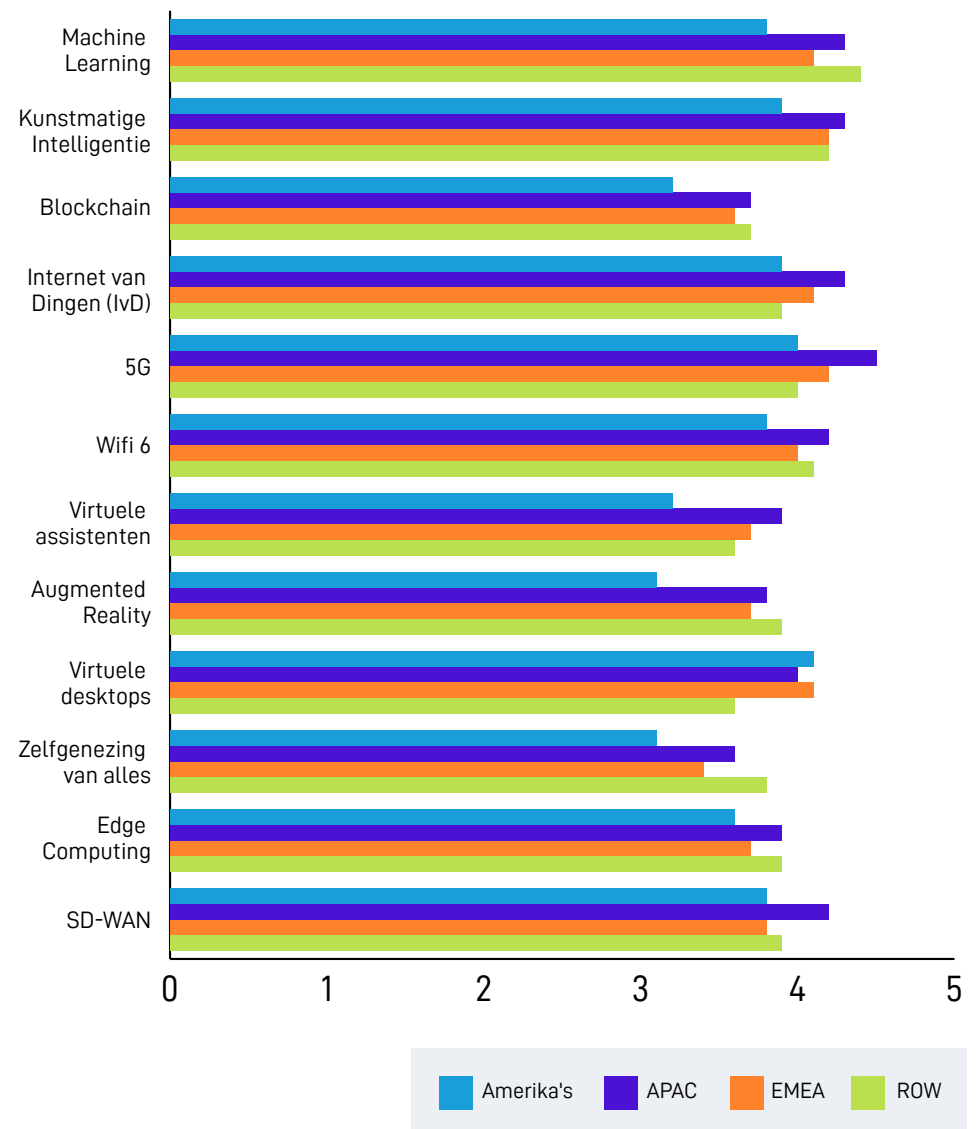
Welke van de volgende beveiligingstools en -technologieën beschouw je tegenwoordig als cruciaal beschouwen voor het merendeel van je klanten? Selecteer alles wat van toepassing is.



Technologieën in opkomst:

Figuur 18. Technologieën in opkomst

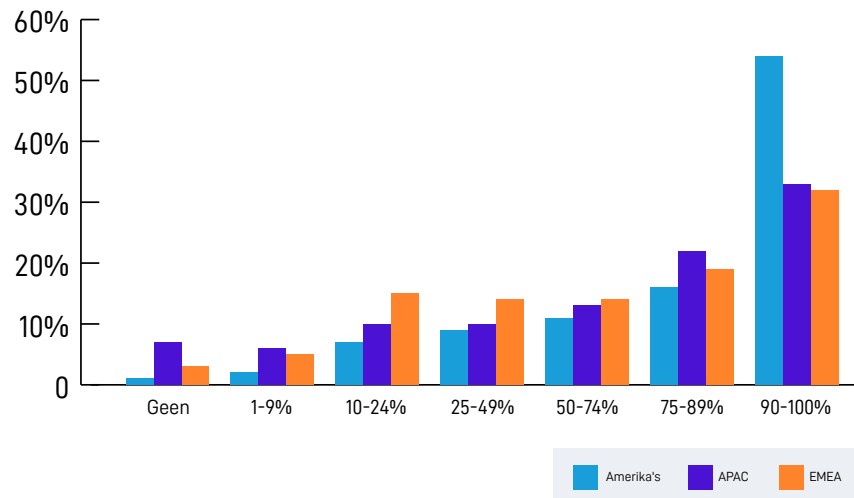
Welke van de volgende technologieën zijn volgens jou slechts een hype? En van welke technologie verwacht je dat deze in de komende 2-3 jaar echte bedrijfsvalue levert? Hogere scores staan gelijk aan meer bedrijfsvalue; lagere scores wijzen op meer hype dan waarde. Beoordeel elk op een schaal van 1 tot 5.



Gegevensbescherming en bedrijfscontinuïteit:

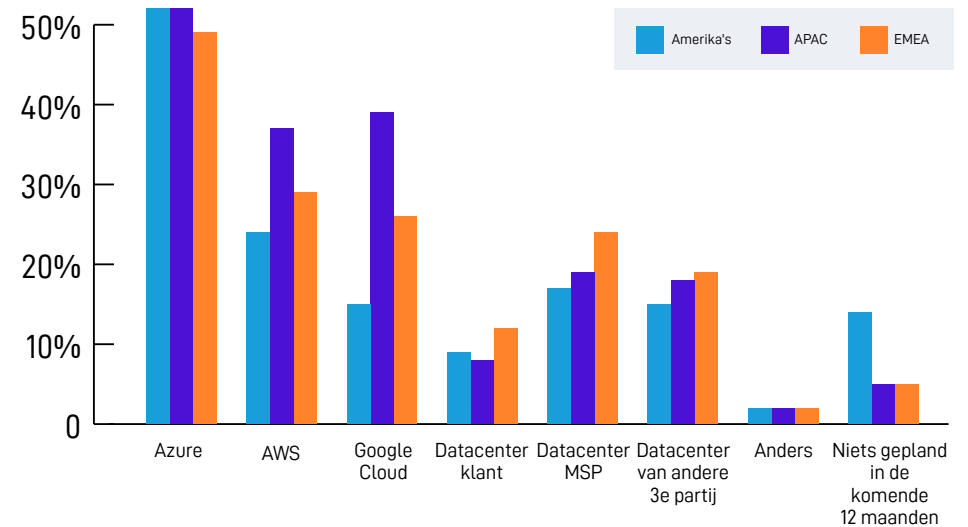
Figuur 19. Back-uppercentages van servers: Eender welke oplossing

Van welk percentage van de servers van je klanten wordt een back-up gemaakt met een EENDER WELKE oplossing, OF een basisback-up, OF volledige bedrijfscontinuïteit en disaster recovery (BCDR)?



Figuur 21. Bestemmingen van cloudwerkbelastingen

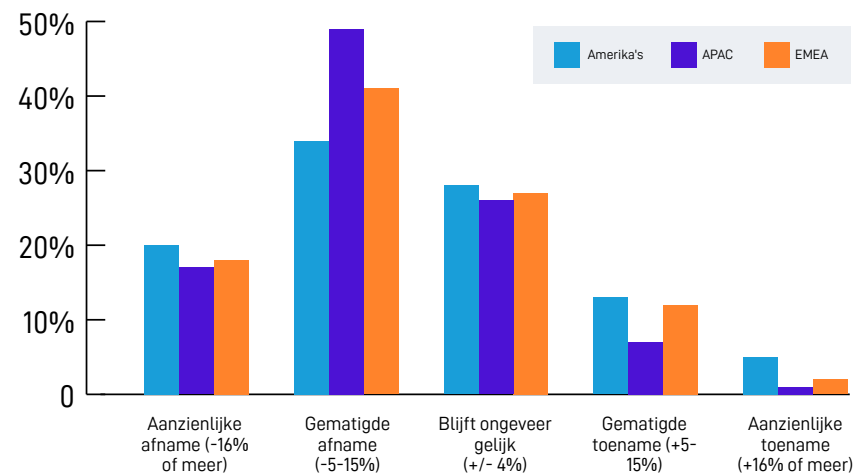
Met betrekking tot de migratie naar de cloud: hoe zie je de werklust van je klanten bewegen in de komende 12 maanden? Selecteer alles wat van toepassing is.



Cloud:

Figuur 20. Verwachtingen op het gebied van on-premises servers

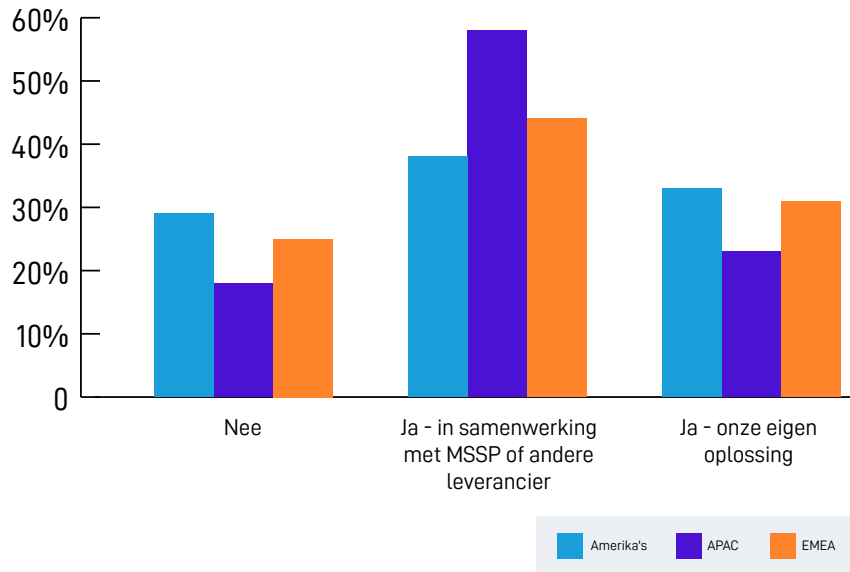
Hoe verwacht je dat het gebruik van bedrijfskritische on-premises servers door je klanten in de komende drie jaar zal veranderen?



Beveiliging:

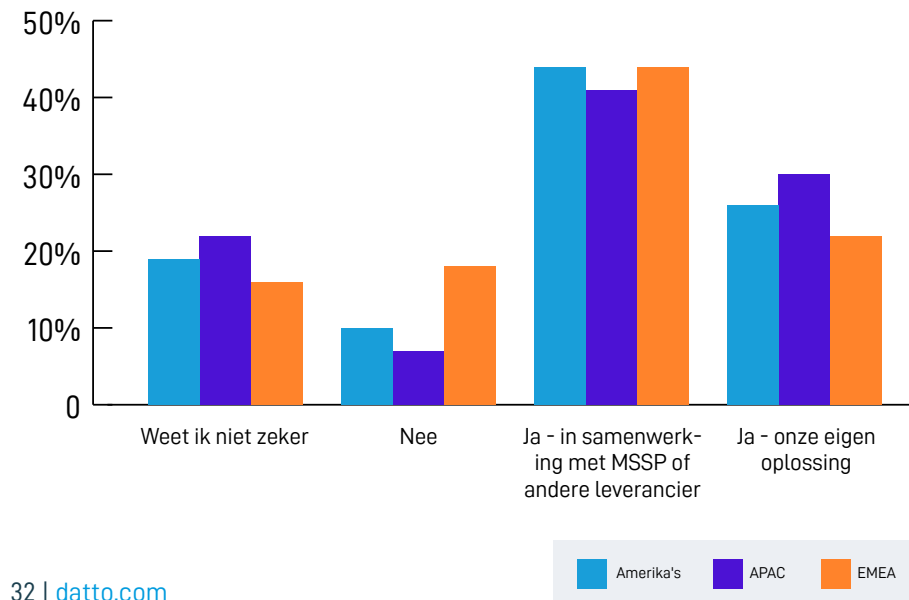
Figuur 22. Managed Security-aanbod

Bied je momenteel een Managed Security-dienst aan?



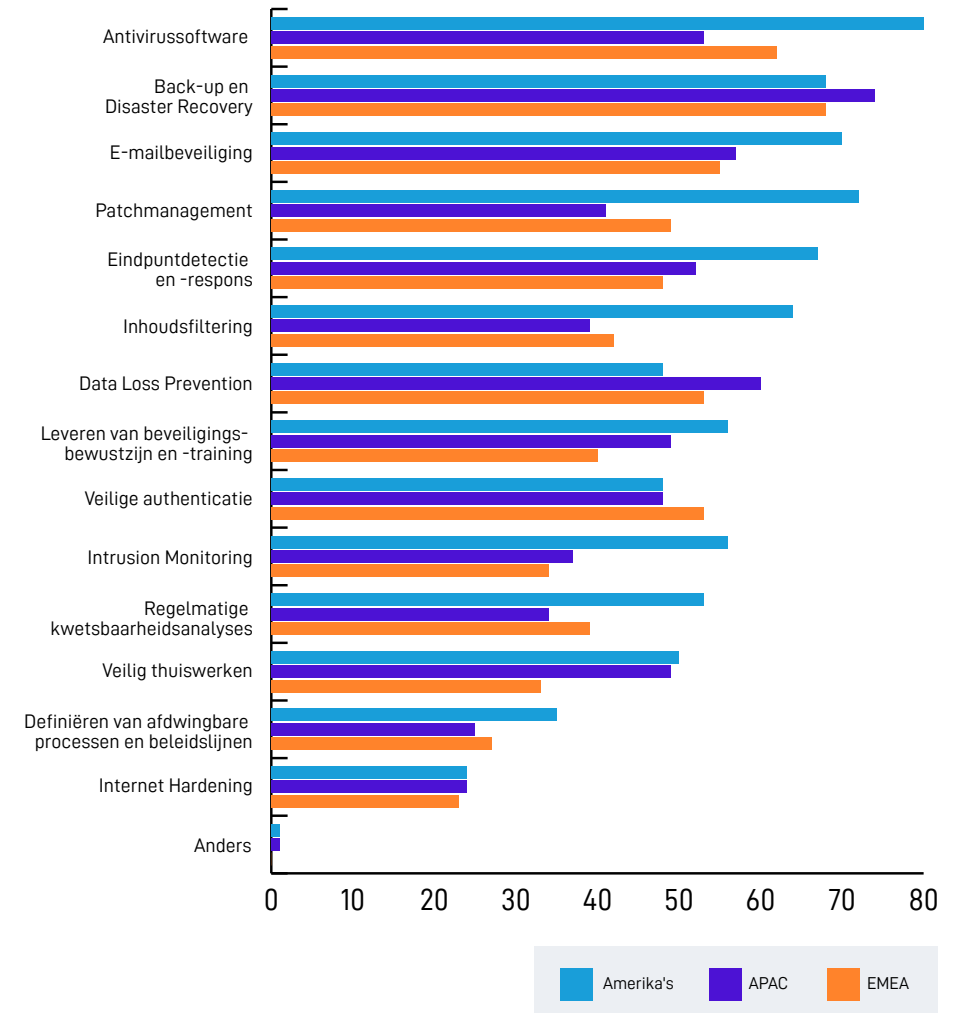
Figuur 23. Managed Security-plannen

Ben je van plan om in de komende 12 maanden een Managed Security-dienst aan te bieden?



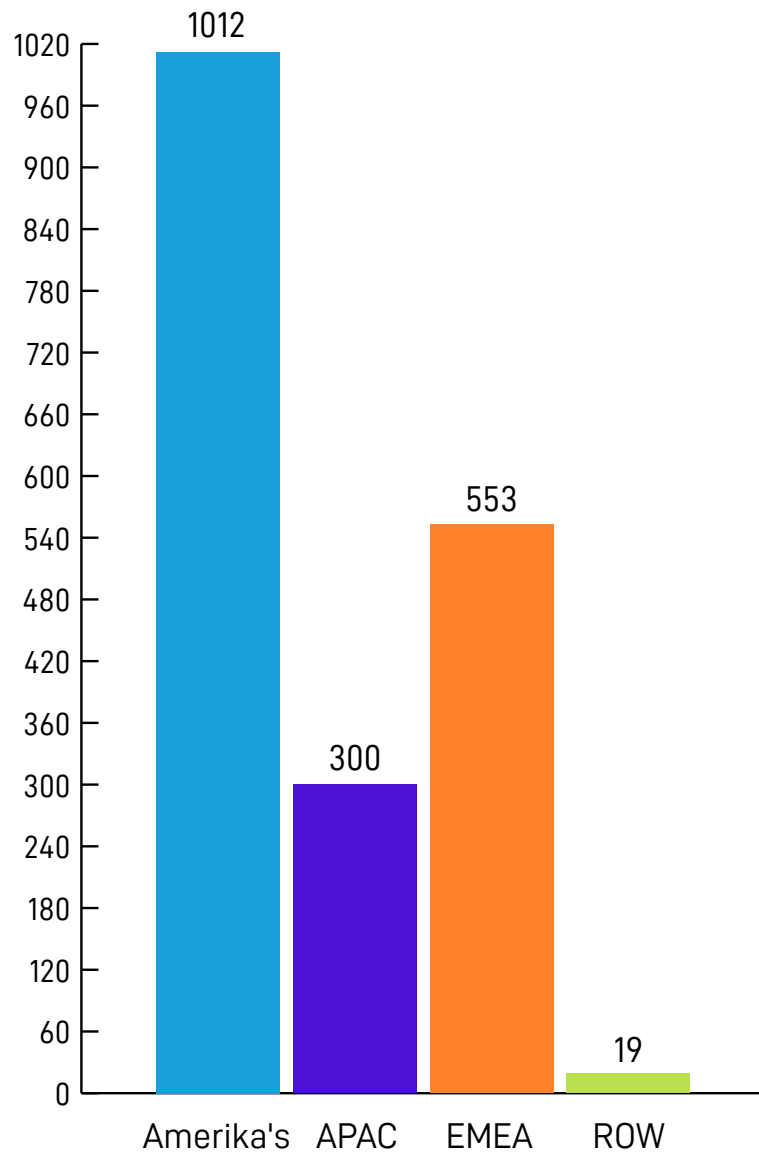
Figuur 24. Inhoud van het Managed Security-aanbod

Wat is inbegrepen in je Managed Security-aanbod?



Voorbeeld:

Figuur 25: Respondenten per regio



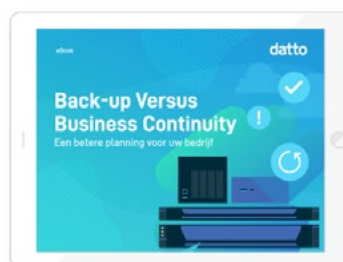
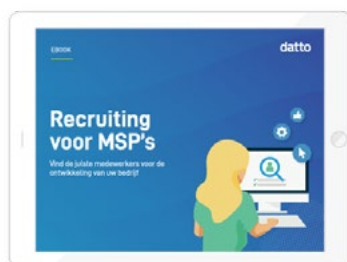
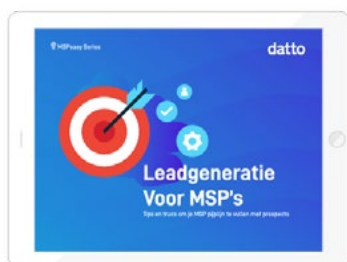
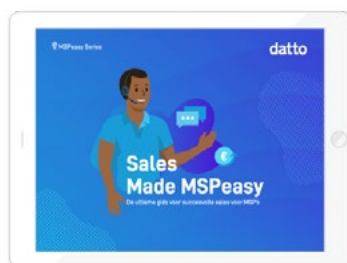
Aanvullende middelen



We zijn hier om te helpen

Tijdens de COVID-19-crisis houdt Datto de MSP-gemeenschap op de hoogte, verbonden en sterk.

MSP COVID RESOURCES CENTER



Over het rapport

Datto's rapport over de wereldwijde stand van zaken op het gebied van MSP bestaat uit statistieken uit een onderzoek onder ongeveer 1800 beheerde dienstverleners over de hele wereld. Voor meer informatie over de resultaten kun je contact opnemen met [Katie Thornton](#), Director, Global Content and Marketing Programs bij Datto, Inc.

Over Datto

Als 's werelds toonaangevende leverancier van cloudgebaseerde software- en technologieoplossingen, geleverd door Managed Service Providers (MSP's), heeft Datto de overtuiging dat er geen grenzen zijn aan wat kleine en middelgrote bedrijven kunnen bereiken met de juiste technologie. Datto biedt oplossingen op het gebied van Unified Continuity, Networking en Business Management en heeft een uniek ecosysteem van MSP-partners gecreëerd. Deze partners leveren Datto-oplossingen aan meer dan één miljoen bedrijven over de hele wereld. Sinds de oprichting in 2007 heeft Datto elk jaar prijzen gewonnen voor de snelle groei, de productuitmuntendheid, zijn superieure technische ondersteuning en voor het bevorderen van een uitstekende werkplek. Het hoofdkantoor ligt in Norwalk (Connecticut, VS), maar Datto heeft wereldwijde kantoren in het Verenigd Koninkrijk, Nederland, Denemarken, Duitsland, Canada, Australië, China en Singapore. Meer informatie is te vinden op datto.com.

Copyright © 2020 Datto Inc. Alle rechten voorbehouden.

Volg ons op:

Schrijf je in voor ons blog www.datto.com/blog



Schrijf je in voor onze podcast: www.datto.com/podcast