



Acronis



INFORME

# Los cinco niveles de integración con la plataforma MSP

Cómo pueden los proveedores de servicios gestionados (MSP) aprovechar de forma eficaz los servicios de ciberprotección para ganar dinero y crecer mediante la protección de los sistemas, aplicaciones y datos de los clientes

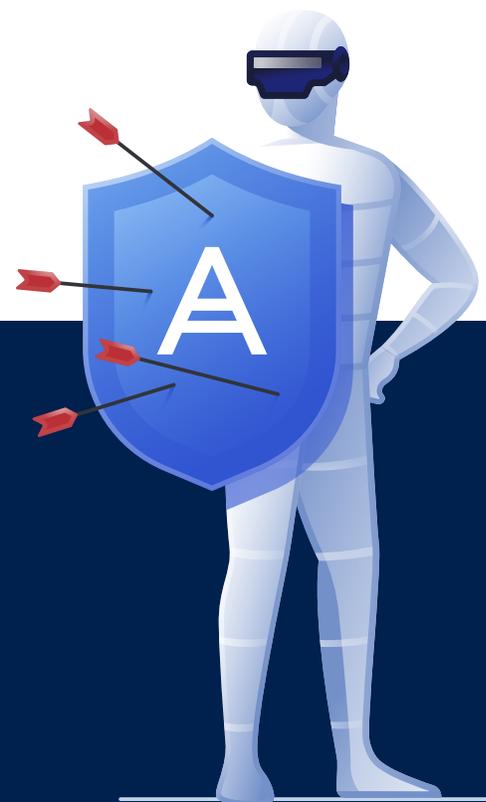


# Introducción

Los proveedores de servicios gestionados cuyo objetivo sea crear un negocio altamente rentable, que crezca y que tenga una tasa baja de pérdida de clientes, se enfrentan a una serie de obstáculos. En primer lugar, muchos proveedores han creado lentamente una oferta multiservicio a lo largo del tiempo, improvisando un entramado de infraestructura de prestación de servicios a partir de un conjunto de proveedores dispares. Esto ha generado una evidente falta de integración, que añade complejidad tanto desde un punto de vista comercial como operativo, que lleva acarreados altos costos y complica la ampliación de los servicios a lo largo del tiempo.

En la actualidad, los MSP tienen en los **servicios de ciberseguridad** una de las vías más prometedoras, al tiempo que obvias, para impulsar el crecimiento y aumentar los beneficios. El mundo está lleno de ciberamenazas, como los ataques de ransomware, y todas las empresas (en particular en el sector de la pequeña y mediana empresa) tienen dificultades para evitar el costoso tiempo de inactividad y la pérdida de datos que provocan. Un MSP puede verse inclinado a incorporar unos pocos productos individuales de ciberseguridad a su suite de servicios existente. Pero eso únicamente aumenta el problema de la heterogeneidad de la infraestructura, con el consiguiente impacto negativo en los beneficios y en la eficiencia con la incorporación de cada nuevo servicio.

**Existe una mejor forma** de abordar la urgente necesidad que tienen las empresas de servicios de ciberprotección, mientras consiguen además un crecimiento sostenido y rentable. Pero para hacerlo, los MSP deben hacer frente a cinco desafíos críticos y específicos de integración y automatización a nivel operativo y tecnológico. Este informe examina esos desafíos y analiza cómo pueden afrontarlos los MSP.



*"Las ventajas de trabajar con Acronis son muy claras: es fácil de utilizar, lo que hace que sea muy sencillo recuperar las máquinas virtuales o físicas, ofreciendo la continuidad empresarial que la Central University of Technology (CUT) necesita".*

**Michael Edmunds,**  
**Jefe de marketing de partners, Bastion Backups**

# Las estadísticas demuestran que las empresas tienen dificultades con la ciberprotección y las operaciones de TI básicas

Cualquier operador que dedique mucho tiempo a hablar con los clientes sabe que implementar y mantener la ciberseguridad es uno de los mayores desafíos empresariales, y que no pueden encontrar el personal que necesitan para abordarlo.

## Una investigación de mercado independiente arroja estos datos:

- El tiempo medio entre disponibilidad de un parche y su instalación: 102 días (*Ponemon Institute: 2018 State of Endpoint Security*)
- Media de tiempo anual de productividad laboral perdido debido a las interrupciones de TI: 545 horas (*ERS IT Solutions, 2019*)
- Media del tiempo dedicado a resolver una incidencia de interrupción de actividad de TI: 200 minutos (*ERS IT Solutions, 2019*)
- Costo medio por endpoint de un ataque con éxito contra la ciberseguridad: de 470 \$ (gran empresa) a 763 \$ (PYME) (*Ponemon*)

Estos problemas no harán sino empeorar, ya que se prevé que los puestos vacantes en ciberseguridad alcancen los 3,5 millones en todo el mundo para 2021, según Cybersecurity Ventures.

## Esto ofrece enormes oportunidades para cualquier MSP que sea capaz de cubrir esa brecha con una suite de servicios de ciberprotección, que incluya:

- Ventas cruzadas de servicios de ciberprotección a clientes existentes.
- La capacidad de conseguir y ampliar, aumentando la cartera de clientes con ofertas básicas y posteriormente hacer crecer esas cuentas mediante la incorporación de servicios de ciberprotección.

- Conseguir y ampliar todavía más, empezando por una aplicación popular (p. ej., Office 365) y ampliando la ciberprotección a otras aplicaciones (p. ej., herramientas back-office financieras y de contabilidad) y a nuevas plataformas (como dispositivos móviles, servidores y almacenamiento y copia de seguridad en la nube).

Obtener el máximo rendimiento de este terreno fértil y, a partir de ahí, aumentar esos rendimientos año tras año requiere un método más inteligente basado en cinco niveles de integración de la plataforma MSP. La capacidad de asegurar nuevos clientes, hacer crecer el negocio con los existentes y minimizar la pérdida de clientes (al tiempo que se reducen los costos operativos y de capital para mejorar los márgenes), sigue estando en la capacidad de integración en los niveles empresarial, de productos, administración, interfaz de usuario y tecnología. Examinemos todos y cada uno por separado.

Los problemas con las ciberseguridad de las pymes no van sino a empeorar, ya que se prevé que los puestos vacantes en ciberseguridad alcancen los 3,5 millones en todo el mundo para 2021, según Cybersecurity Ventures



# Nivel 1: Integración empresarial

Los servicios de ciberprotección son obviamente atractivos, pero solo llegan a ser rentables si pueden encajar perfectamente con su infraestructura de prestación de servicios existente, así como con los sistemas empresariales existentes. Añadir un nuevo proveedor para cada nuevo servicio que ofrezca le cuesta dinero en cada etapa del proceso empresarial.

## DESAFÍO DE LA INTEGRACIÓN EMPRESARIAL:

La presencia de suites de servicios integradas en infraestructuras heterogéneas de varios proveedores aumenta el costo y la complejidad de los paquetes y agrupamientos, la integración con los sistemas de facturación y aprovisionamiento, desarrollo y distribución de programas de marketing, y la negociación y administración de contratos de proveedores/SLA.

## SOLUCIÓN PARA LA INTEGRACIÓN EMPRESARIAL:

Una plataforma común e integrada para la distribución de servicios que simplifica la creación de paquetes, se integra a la perfección con los sistemas back-office, permite la mensajería de marketing unificada y reduce el número de proveedores que tiene que administrar.

## VENTAJAS DE LA INTEGRACIÓN EMPRESARIAL:

Ventas más simples y fáciles, y marketing con velocidad de leads más rápida, prestación de servicios con mayores márgenes y menores costos de administración de proveedores.



## Nivel 2: Integración de la interfaz de usuario (IU)

El desafío de la integración de la interfaz de usuario es simple pero profundo: la presencia de más paneles de visualización equivale a más electricidad en el centro de datos, costos de refrigeración y alquiler, mayores costos de formación para sus técnicos, más complejidad para su administración y más oportunidades de pasar por alto alertas críticas.

### DESAFÍO DE LA INTEGRACIÓN DE LA INTERFAZ DE USUARIO:

La administración de una amalgama de productos individuales de proveedores requiere varios paneles de visualización y el desarrollo de habilidades no reutilizables para cada tecnología.

### SOLUCIÓN PARA LA INTEGRACIÓN DE LA INTERFAZ DE USUARIO:

Una consola de administración integrada con una interfaz de usuario uniforme que está optimizada para operaciones de TI y da soporte al flujo de trabajo de los profesionales en toda la suite de servicios.

### VENTAJAS DE LA INTEGRACIÓN DE LA INTERFAZ DE USUARIO:

Formación más rápida y más asequible, operaciones más eficaces y mayor satisfacción laboral entre los técnicos de TI gracias al uso de herramientas más fáciles de operar.



## Nivel 3: Integración de la administración

Los nuevos servicios no están completamente aislados. Necesita poder prestarlos, supervisar y administrar su rendimiento de forma remota en el sitio del cliente, capturar la información de ellos para fines de resolución de incidencias, aplicarles los parches necesarios, y facturar al cliente por ellos.

La situación ideal sería que pudiera añadirles funciones y capacidades a nivel de la interfaz de programación de aplicaciones (API). Cuanto más fácilmente encajen con sus sistemas de administración existentes, menor será el costo de utilizar, y mayores serán los márgenes que ofrecen.

### DESAFÍO DE LA INTEGRACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN:

La falta de integración con una variedad de sistemas (*incluidas herramientas RMM, PSA, y productos de ciberseguridad de terceros*) da lugar a costosas operaciones manuales y limita la ampliación de productos.

### SOLUCIÓN PARA LA INTEGRACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN:

La unificación de la administración de directivas, auditorías, controles de acceso y privacidad, estrechamente ligada a los sistemas de incidentes, alertas y RMM existentes. La adopción de sistemas con API y puntos de integración sencillos de desplegar y que permiten el uso de controles de seguridad personalizados para el control de acceso y otras directivas de seguridad en grupo e individuales.

### VENTAJAS DE LA INTEGRACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN:

Prestación de servicios más eficaz, mayores márgenes con potencial para ampliar los servicios de ciberprotección a través de la integración con la API de la plataforma.



*"Las integraciones con la plataforma ConnectWise son extremadamente importantes para nuestros MSP. La integración entre Acronis Cyber Cloud y ConnectWise Control es la primera de dichas integraciones. Parece fantástica y nuestros MSP la consideran de enorme valor".*

**Jeff Bishop,**  
Jefe de productos, ConnectWise

# Nivel 4: Integración de productos

Existe un fuerte contraste entre ofrecer una suite de servicios integrada en varios productos individuales y una integrada en una plataforma en la que activar un nuevo servicio es solo cuestión de habilitación de software.

Donde antes necesitaba un cinturón de herramientas con un teléfono con tapa, un dispositivo GPS, una linterna, una cámara, etc., etc., ahora todo lo que necesita es un smartphone. Es compacto, asequible, fácil de proteger, gestionar y utilizar, y sencillo de actualizar con nuevas aplicaciones. Los MSP necesitan un enfoque basado en una plataforma, integrado de forma similar a nivel de productos.

## DESAFÍO DE LA INTEGRACIÓN DE PRODUCTOS:

La creación de suites de servicios con múltiples productos individuales de proveedores puede generar problemas tecnológicos persistentes, incluidos problemas de interoperabilidad. Añadir y agrupar nuevos servicios se ha convertido en más caro y complejo de administrar, prestar, facturar y reportar. Incorporar nuevos productos se hace cada vez más difícil y costoso de gestionar para su personal de TI, lo que limita las oportunidades de satisfacer nuevas necesidades de los clientes y competir con nuevos operadores del mercado.

## SOLUCIÓN PARA LA INTEGRACIÓN DE PRODUCTOS:

Una plataforma que permite la prestación de un conjunto de servicios de ciberprotección: copias de seguridad, recuperación ante de desastres, sincronización y uso compartido de archivos, antivirus, antimalware, evaluación de vulnerabilidades, administración de parches y una amplia variedad de objetivos de almacenamiento.

## VENTAJAS DE LA INTEGRACIÓN DE PRODUCTOS:

Capacidad de ofrecer una amplia gama y una combinación flexible de servicios de protección de datos y ciberseguridad para una serie de casos de uso empresariales sin las desventajas en términos de costo y complejidad de una infraestructura heterogénea y multiproveedor. Otras ventajas son una integración más granular del intercambio de información entre productos, por ejemplo, la capacidad de analizar los archivos de copia de seguridad almacenados en la nube para garantizar que están libres de malware antes de utilizarlos para la recuperación.

### Endpoint medio

- 1 x CPU
- 8 GB RAM
- Windows 10
- 1 TB de almacenamiento local
- Office 365
- Seis apps adicionales

### OPERACIONES DE TI/FUNCIONES DE ADMINISTRACIÓN DE LA CIBERSEGURIDAD

**SO:** administración de directivas, parches, vulnerabilidades y configuración

RMM, antimalware basado en el comportamiento, protección de copia de seguridad/datos, antivirus basado en firmas, datos en la nube, administración de la red

## Nivel 5: Integración tecnológica

Una estrecha integración tecnológica entre los componentes de una suite de infraestructura de servicios genera nuevas funciones y eficiencias que no son posibles con productos distintos de varios proveedores.

Una mayor cooperación entre los servicios individuales dentro una suite de servicios genera nuevas capacidades (por ejemplo, aplicación de parches y análisis antimalware de las copias de seguridad antes de las operaciones de restauración) y nuevas eficiencias (por ejemplo, un agente para endpoints único que elimina los problemas de los entornos multiagente: rendimiento deficiente, conflictos de interoperabilidad y recursos, y falta de alertas integradas, generación de informes y uso de aprendizaje automático/inteligencia artificial).

### DESAFÍO DE LA INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA:

Los paquetes multiproveedor de servicios independientes malgastan oportunidades de crear nuevas funciones de alto valor (por ejemplo, la inclusión de análisis forenses en las copias de seguridad); la presencia de varios agentes para endpoints genera problemas de rendimiento e interoperabilidad.

### SOLUCIÓN PARA LA INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA:

Productos estrechamente unidos que generan ventajas de servicio únicas (por ejemplo, aplicación de parches y análisis antimalware en las copias de seguridad antes de las operaciones de restauración) y optimizan el rendimiento (por ejemplo, un único agente de endpoints para administrar todos los servicios).

### VENTAJAS DE LA INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA:

Nuevas y valiosas funciones entre servicios, menor impacto de agente en el rendimiento de los endpoints, respuesta a eventos más automatizada, y administración y mantenimiento simplificados.

*"Queríamos unificar en una única tecnología con capacidad de gestión centralizada para todos nuestros clientes y ser capaces de supervisar y administrar todo desde una sola interfaz. Realmente solo necesitábamos ser capaces de gestionar todo en un lugar".*

**Borhan Zoufan,**  
CTO, Caspian IT Group, sobre las razones para elegir  
Acronis Cyber Cloud



# Resumen

La historia de los avances tecnológicos está estrechamente asociada a la consolidación. La gran cantidad, costo y enorme tamaño del equipamiento de red del siglo pasado (router, switch, servidor de acceso remoto, módem digital) se ha reducido a un pequeño dispositivo barato, compacto y fácil de administrar. El antiguo teléfono para voz y mensajes de texto solamente de su papá ha sido sustituido por un dispositivo iOS o Android cargado con 60 aplicaciones.

El camino hacia la integración es inevitable, con ventajas para proveedores y clientes por igual. Esa misma progresión ha llegado al mundo de los proveedores de servicios gestionados en forma de **Los cinco niveles de integración con la plataforma MSP**, que le permiten:



**Conseguir nuevos clientes**, hacer crecer sus cuentas existentes, reducir la pérdida de clientes y aumentar los márgenes.



**Reducir el riesgo empresarial de sus clientes** con mejor ciberseguridad, protección frente a la pérdida de datos y menor tiempo de inactividad.



**Reducir la heterogeneidad de su infraestructura de prestación de servicios**, minimizar sus desafíos de integración y reducir los costos generales de administración de proveedores y tecnología.



**Aprovechar la inteligencia artificial**, el autoservicio para clientes y otras tecnologías de automatización para conseguir mejores resultados empresariales y operativos con menos gastos en infraestructura y personal.

## Para más información

**Descubra como puede aprovechar los Cinco niveles de integración con la plataforma MSP en su propio negocio:**

Más información en centro de recursos de Acronis

**CONTINUAR LEYENDO**

Consiga una prueba gratuita de 30 días de Acronis Cyber Backup Cloud

**PROBAR AHORA**

Póngase en contacto con Acronis directamente

**SOLICITE UNA DEMOSTRACIÓN**

# Acronis

Encontrará más información en [www.acronis.com](http://www.acronis.com)

Copyright © 2002–2020 Acronis International GmbH. Reservados todos los derechos. Acronis y el logotipo de Acronis son marcas comerciales de Acronis International GmbH en Estados Unidos y en otros países. Todas las demás marcas comerciales o registradas son propiedad de sus respectivos propietarios. Nos reservamos el derecho a que haya cambios técnicos y diferencias con respecto a las ilustraciones; declinamos la responsabilidad por cualquier error. 2020-04