

THINKstrategies



# ***Documento de Posición para Ejecutivos de Organizaciones de Canal***

## **Pasos para el Cambio Exitoso a Servicios Gestionados**

Publicado a pedido de Kaseya



## Visión General Ejecutiva

Un reciente artículo de VAR Business, titulado “98 Percent of Managed Services Is Chaotic” (el 98 Por ciento de los Servicios Gestionados es Caótico) dibujó un cuadro sombrío de los obstáculos comunes que enfrentan varios proveedores de soluciones de TI incluyendo revendedores de valor agregado (VARs), integradores, y otras compañías tradicionales de soporte de tecnológica de informática (TI) mientras tratan de hacer la transición hacia el modelo de negocio de servicios gestionados.

En su reporte “2006 State of the Market Midyear Report” VARBusiness encontró que casi una tercera parte de las compañías que participaron en la encuesta sintieron que sus esfuerzos en servicios gestionados no alcanzaron sus expectativas y sólo el 11 por ciento dijeron que los servicios gestionados excedían a sus expectativas.

¿Por qué tantas compañías experimentan resultados tan decepcionantes al ingresar al mercado de los servicios gestionados?

Mientras algunas de las decepciones asociadas con los servicios gestionados pueden ser debido a que las compañías que se acercan a este negocio lo hacen con expectativas poco realistas, THINKstrategies cree que muchos de los retos del negocio de servicios gestionados se pueden vencer cuando se comprenden claramente todas las responsabilidades de un “managed services provider” (“MSP” o proveedor de servicios gestionados) y se colocan las piezas correctas en su lugar para alcanzar estos requisitos.

Muchos nuevos MSPs cometen el error de comparar monitoreo remoto con servicios gestionados. Teniendo la capacidad de monitorear los sistemas TI de los clientes es tan sólo el primer paso hacia poder proveer servicios gestionados. Este documento definirá el significado real de los servicios gestionados.

Este documento también examinará cómo tres ingredientes – *liderazgo ejecutivo, habilidad del personal técnico y herramientas innovadoras* – pueden ayudar a los proveedores de soluciones de TI tradicionales cruzar el abismo hacia servicios gestionados y cosechar los frutos del modelo de negocios de servicios gestionados. Estos incluyen:

- ingresos más predecibles y lucrativos
- mecanismos de distribución de servicios con menores costos
- mayor satisfacción y lealtad del cliente

Para ilustrar como los nuevos MSPs pueden alcanzar estos beneficios, este documento proporcionará el perfil de cuatro compañías que han combinado visión ejecutiva y compromiso, ventas orientadas al negocio, habilidades preactivas de soporte y soluciones de administración automatizadas de compañías como Kaseya para alcanzar sus objetivos de servicios gestionados.

Como muestran estos casos de estudio, el proceso de transición no ocurre de la noche al día. Al contrario, toma tiempo transformar un negocio de soluciones centradas en productos y en el modelo “break/fix” (rompe/arregla) en un negocio orientado hacia la administración preactiva de servicios gestionados. Pero, puede ser un proceso de transformación positivo y lucrativo si el proveedor de soluciones de TI toma los pasos correctos para alcanzar el éxito. Y, con plataformas de administración costo-efectivas, como la Plataforma de Automatización de Servicios de TI de Kaseya, no es necesaria una inversión inicial significativa en tecnología para proveer servicios gestionados de calidad.

## Tendencias de Mercado que Empujan los Servicios Gestionados

Los beneficios de los negocios de servicios gestionados se han fomentado por casi una década. Para las organizaciones de usuarios — tanto empresas grandes como negocios pequeños y medianos (PYMEs) — frustrados con el fastidio y los costos asociados con el manejo de sus propias operaciones de TI, la atracción de servicios gestionados es la habilidad de subcontratar selectivamente o subcontratar las tareas específicas de las responsabilidades del manejo de TI a un proveedor de servicio en base a una tarifa de “suscripción” en vez de subcontratar toda la operación de TI a un proveedor bajo un convenio a largo plazo y poco flexible. Algunos PYMEs pueden dirigirse a un MSP para que asuma responsabilidad total del manejo de sus operaciones de TI como su departamento TI “virtual.” El modelo de servicios gestionados les permite reducir el riesgo de subcontratar la totalidad de la operación, adquiriendo servicios en forma incremental, después de comprobar su eficiencia en áreas específicas.

*“los VARs establecidos, integradores u otros proveedores de soluciones de TI tradicionales están en la mejor posición para ganar negocios de servicios gestionados de sus clientes actuales”*

Aún con estos atractivos, casi todos los que participaron en la encuesta o fueron entrevistados por THINKstrategies, ya sean PYMEs o grandes organizaciones, han admitido que no adquirirán servicios gestionados de un proveedor con quienes no tienen ya una relación de negocios. En otras palabras, los VARs establecidos, integradores u otros proveedores de soluciones de TI tradicionales están en la mejor posición para ganar negocios de servicios gestionados de sus clientes corrientes.

El beneficio del modelo de servicios gestionados para los proveedores de soluciones de TI es que les provee un método más costo-efectivo para optimizar la confiabilidad y performance del área de TI de sus clientes que el soporte in-situ tradicional. Con la plataforma de administración remota correcta que automatiza tareas preventivas, MSPs pueden evitar problemas antes de que estos afecten las operaciones de los clientes. Esto puede resultar en mayor productividad, satisfacción y lealtad del cliente. Los servicios gestionados establecen un arreglo de soporte continuo que puede generar ingresos más predecibles y lucrativos.

Dados estos beneficios, THINKstrategies ha encontrado interés y receptividad crecientes por los servicios gestionados entre las organizaciones de usuarios y los proveedores de soluciones de TI de todas las envergaduras. Sin embargo, un número significativo de los proveedores de soluciones de TI, quienes aspiran a llegar a ser MSPs, todavía tienen problemas en la entrega de servicios gestionados que cubran a las expectativas de sus clientes y que creen oportunidades significativas de nuevos ingresos.

THINKstrategies ha encontrado que los MSPs que no pueden proveer servicios gestionados de alta calidad y lucrativos generalmente no comprenden lo que abarca alcanzar estos objetivos.

## Errores Comunes de los Nuevos MSPs

Los proveedores de soluciones de TI que encuentran problemas cambiando su negocio al modelo de servicios gestionados tienden a mal interpretar el significado de servicios gestionados y subestiman el nivel de compromiso que esta transición requiere así como el impacto que esto puede tener en la manera como conducen su negocio.

Los servicios gestionados no son solo el simple acto de monitorear los sistemas de TI de los clientes remotamente y reaccionar a los problemas cuando estos ocurren. Los servicios gestionados verdaderamente exitosos implican una serie de tareas preactivas que se cumplen en forma continua para prevenir que muchos de estos problemas ocurran. Estas tareas van desde actualizaciones sistemáticas de parches hasta escaneos específicos de virus y otras actividades de seguridad. Estos también incluyen reconfiguraciones de sistemas basados en niveles de utilización para evitar fallas potenciales.

*“Los MSPs deben estar dispuestos a asumir una función de manejo continuo, proactivo que asegure la disponibilidad continúa y ejecución optimizada de las operaciones de TI de sus clientes”*

Para hacer esto en forma costo-efectiva, estas tareas no se pueden hacer manualmente. En cambio, un MSP debe implementar programas de software que le permita ejecutar estas tareas de una manera automatizada y diaria para mantener los sistemas de los clientes en buen funcionamiento.

Los servicios gestionados representan un cambio fundamental en la manera como los proveedores de soluciones de TI se acercan al mercado y como se interrelacionan con sus clientes. En vez de depender de trabajos de planeamiento, instalación y “daño/arreglo” tradicionales producto-céntricos y orientados hacia proyectos específicos, servicios gestionados requieren que los proveedores de soluciones de TI tomen un punto de vista más holístico. Los MSPs deben estar dispuestos a asumir una función de manejo continuo, proactivo que asegure la disponibilidad continua y ejecución optimizada de las operaciones de TI de sus clientes. Esto requiere que proveedores de soluciones de TI tengan las herramientas de manejo y conocimiento técnico adecuados para el monitoreo continuo y resolución de problemas antes de que estos impacten al negocio del cliente. Esto también requiere que los MSPs tengan capacidad de planeamiento y diseño para ayudar a los clientes a hacer modificaciones más significativas en sus operaciones de TI cuando fuera necesario.

*“las organizaciones de ventas y comercialización deben enfocarse más al valor de los servicios a sus clientes que a los aspectos técnicos de los mismos”*

Mientras que los clientes tienen cierto interés en cómo el MSP entrega los servicios desde un punto de vista técnico, ellos están mucho más interesados en cómo los servicios gestionados pueden aumentar la disponibilidad y el rendimiento de la TI, reduciendo el costo total de propiedad (TCO) y cómo mejorarán la productividad y el retorno a la inversión (ROI) en la TI. Esto quiere decir que las organizaciones de ventas y comercialización deben enfocarse más al valor de los servicios a sus clientes que a los aspectos técnicos de los mismos.

Complicando aun más estos retos operacionales y de personal es el impacto que tienen los servicios gestionados sobre la estructura financiera de los proveedores de servicios de TI. Mientras que los servicios gestionados ofrecen beneficios a largo plazo que son más predecibles con sus corrientes de ingresos anuales, también reduce los pagos iniciales por servicios de los cuales dependen muchos de los proveedores de servicios. Por esta razón los nuevos MSPs deben tener cuidado con la inversión inicial que hacen en su plataforma de entrega de servicio.

Los diferentes requisitos del modelo de servicios gestionados se resumen en el Cuadro 1.

Cuadro 1  
Comparando Modelos de Soporte Tradicional de TI con Servicios Gestionados

<b><i>Soporte Tradicional de TI</i></b>	<b><i>Servicios Gestionados</i></b>
Enfocado al Producto	Orientados a Operaciones de TI
Orientación a la Tecnología	Orientación al Negocio
Proyectos de Tiempo Limitado	Administración Continua
Manual/ Utilización Intensiva de Personal	Automatizado/ Habilidadado por Programas de Software
Reactivo/ Alto Consumo de Tiempo	Proactivo/Eficiente
Requerimiento de Servicios In-Situ	Provee Administración Remota
Reduce el Tiempo sin Uso/Disrupción	Maximiza la Disponibilidad/Productividad
Producto de Consumo/Precio por Transacción	Suscripción/Convenio de Largo Plazo
Ingresos Variables	Ingresos Predicibles

*“el temor de fallar a menudo se convierte en una profecía autorrealizada”*

Hacer estos cambios requiere un nivel de compromiso ejecutivo que muchas veces falta. En vez de este compromiso, los ejecutivos tienden a balancear sus apuestas cuando persiguen el modelo de servicios gestionados. Preocupados por no atraer suficiente aceptación de sus clientes para apoyar sus esfuerzos de servicios gestionados, los ejecutivos a veces dejan de invertir en las herramientas y en las habilidades del personal requeridas para hacer las ofertas de sus servicios gestionados un éxito. Irónicamente, el temor de fallar a menudo se convierte en una profecía autorrealizada que ayuda a causar los problemas que se interponen al éxito de los servicios gestionados.

Esto no quiere decir que los MSPs deban hacer grandes inversiones en centros de operación de redes (NOCs) o instalaciones de mesa de ayuda. Este error causó el fracaso de muchas de las primeras generaciones de MSPs durante la era del punto.com.

Como lo ilustran los siguientes casos, el éxito en los servicios gestionados requiere una visión a largo plazo y un proceso de transición sistemático construido sobre la combinación correcta de liderazgo ejecutivo, habilidad del personal y herramientas de administración.

## Casos de Estudio de las Mejores Prácticas en los Servicios Gestionados

*inhouseIT* fue fundada en 1998 con el objetivo de ofrecer servicios de soporte de TI a organizaciones en el área del Condado de Orange, California. Desde el comienzo, los fundadores de la compañía tuvieron que absorber los costos adicionales e ineficiencias operacionales resultantes del tráfico del Sur de California. Tener a sus técnicos atrapados en el tránsito mientras trataban de responder a los llamados de sus clientes obviamente no era una fórmula de éxito. Así que los ejecutivos de *inhouseIT* empezaron a construir una capacidad de soporte remoto que le permitiría a la compañía diagnosticar y resolver algunos de los problemas de sus clientes desde un lugar central. Sin embargo, en poco tiempo la compañía descubrió que el simple monitoreo de los sistemas de sus clientes y reaccionar a sus problemas en forma remota no era suficiente para satisfacer a sus necesidades ni para construir un negocio lucrativo que pudiera crecer. Todavía había demasiados casos en los que el personal de *inhouseIT* tenía que prestar soporte in-situ para resolver los problemas de sus clientes.

Los ejecutivos de *inhouseIT* tomaron una decisión estratégica y decidieron actualizar su capacidad de monitoreo remoto para enfocar su negocio a proveer servicios de administración proactivos que podrían reducir los riesgos de los problemas a sus clientes y eliminar los costos de soporte in-situ.

No obstante, los ejecutivos también querían apalancar tecnología “best-in-class” (mejor solución en su categoría) que sus técnicos podían administrar fácilmente en vez de invertir capital en construir su propio sistema de administración o los costos adicionales de entrenamiento asociados a las soluciones de administración más complejas.

Después de considerar todas las opciones disponibles, *inhouseIT* seleccionó la Plataforma de Automatización de Servicios de TI de Kaseya que incluye una poderosa y customizable solución para Procesos de Negocios de TI que le permite al personal de *inhouseIT* establecer los parámetros funcionales y rutinas automatizadas para manejar las operaciones de TI de sus clientes. Específicamente, la solución de Procesos de Negocios de TI le permitió a *inhouseIT* completar tareas de manejo de parches, escaneo de spyware, despliegue de software, manejo remoto, inventario de computadoras, auditoría y actividades de información en un formato automatizado, sistemático, consistente y remoto. La solución también le permitió a *inhouseIT* automatizar estas tareas en una serie de servicios de administración remota.

La plataforma de Kaseya también le permitió a inhouseIT crear una presentación propia de su portafolio de servicios remotos y hace aparecer su logotipo en la pantalla del equipo de cada usuario final cuando les advierte de actualizaciones diarias, mejoras del software u otras actividades efectuadas para la protección de su equipo.

Esta característica ha ayudado a hacer los servicios de control remoto de inhouseIT más tangibles, un atributo importante dado que prevenir problemas a menudo puede hacer el trabajo del MSP menos obvio para el cliente. La plataforma de Kaseya también le permite a inhouseIT producir “informes de salud” de una página que informan a los clientes del estado de sus sistemas, basado en cinco criterios claves. Esta habilidad no sólo le permite a inhouseIT trabajar en forma proactiva con sus clientes para detectar situaciones que podrían llegar a ser problemas futuros, sino que también le permite a inhouseIT detectar oportunidades de proyectos de envergadura relacionados con actualizaciones de sistemas sin tener que pasar por licitaciones competitivas.

Durante los últimos dos años, la plataforma de Kaseya ha permitido a inhouseIT mejorar la calidad de sus servicios, expandir los mismos, reducir los costos de entrega de servicios y ampliar su alcance en el mercado. Hoy inhouseIT provee servicios a clientes desde San José, California a Colorado Springs, Colorado con un crecimiento del 50% por año. De hecho, el éxito de la compañía le ha dado la confianza para desligarse de clientes que insisten en soporte reactivo, in-situ en vez de servicios gestionados remotos.

Otro jugador regional que está creciendo rápidamente es **mindSHIFT**. Basado en Fairfax, Virginia, mindSHIFT ha crecido vía una combinación de expansión orgánica y una serie de adquisiciones que cubre la mayor parte de la región del noroeste de los Estados Unidos. Mientras que la compañía siempre se ha basado en los servicios remotos como la pieza central de sus soluciones, fue como resultado de su adquisición de *Dynamic Digital Services* de Pennsylvania que añadió la Plataforma de Automatización de Servicios de TI de Kaseya a su capacidad de entrega de servicios para poder ofrecer una gama más amplia de servicios proactivos.

Al contrario de muchas adquisiciones en la industria de TI que fallan en acelerar el éxito de los negocios, la penetración de mercado de mindSHIFT en el área de Philadelphia donde se ubica Dynamic Digital Services ha crecido de 50 a 120 clientes y más de 4,000 equipos administrados desde la adquisición. Ejecutivos de la compañía atribuyen mucho del éxito a la plataforma Kaseya que ha permitido a mindSHIFT desarrollar un portafolio ampliable de servicios gestionados de fácil venta y entrega.

De la perspectiva de entrega, la plataforma de Kaseya permite a mindSHIFT ofrecer una gama de servicios más amplios sin tener que recurrir a caras y complejas soluciones de redes virtuales privadas (VPNs). Del punto de vista de las ventas, mindSHIFT ahora puede asumir una responsabilidad más completa de las operaciones de TI de sus clientes por una tarifa fija que hace más simple la descripción y más convincente su proposición de valor.

El resultado neto es que la determinación de mindSHIFT de ampliar su oferta de servicios gestionados ha resultado en un crecimiento significativo en el número de clientes, ingresos y ganancias. Esto también le ha permitido a la compañía integrar exitosamente en sus operaciones una serie de compañías adquiridas y aprovechar con más eficiencia sus recursos mientras capitalizan su base instalada y buena fe.

**IT Solutions** de Jenkintown, Pennsylvania fue fundada en 1994 como una compañía de soporte de Apple Macintosh que ha evolucionado a una consultora y desarrolladora de aplicaciones para Windows cuyos pequeños y medianos clientes (PYMEs) dependen fuertemente de la capacidad de sus servicios gestionados.

La compañía tomó la decisión de cambiar al modelo de servicios gestionados cuando empezó a tener competencia más fuerte y tenía que fortalecer el vínculo con sus clientes. IT Solutions empezó su camino hacia servicios gestionados monitoreando remotamente a los sistemas y redes de sus clientes pero rápidamente descubrió que este formato pasivo no iba a solucionar los requerimientos de sus clientes y aun requería que IT Solutions enviara sus técnicos a los clientes para resolver problemas.

Los ejecutivos de la compañía decidieron que era tiempo de ofrecer una serie de servicios de administración proactivos que le permitirían reducir el riesgo de fallas de sistemas y el costo de visitas a clientes. Utilizando la plataforma de administración automatizada de Kaseya IT Solutions ha podido trasladar una proporción significativa de sus clientes al modelo de suscripción de servicios gestionados durante los últimos 2 a 3 años.

La plataforma Kaseya es la fundación de los servicios gestionados *SharedVision* de IT Solutions. La proposición de valor clave fundamental de *SharedVision* es que ahora los servicios de IT Solutions están correctamente alineados con sus clientes. En vez de que se le pague por incidente cada vez que el cliente sufre problemas de TI, IT Solutions les cobra una tarifa fija para asegurar máxima disponibilidad y ejecución. Su servicio *SharedVision* constantemente monitorea las redes de los clientes para asegurar que estén correctamente parchados y actualizados.

También les proporciona servicios de respaldo y restauración. Adicionalmente, los clientes obtienen acceso a la mesa de ayuda “en vivo” de IT Solutions vía teléfono e Internet para darles seguridad aparte de que sus sistemas están completamente soportados.

Además de las características funcionales de la Plataforma de Automatización de Servicios de TI de Kaseya, el modelo de precios con pagos diferidos (“pay-as-you-go”) de Kaseya también le gustó a IT Solutions. En vez de hacer una inversión significativa en software de administración para apoyar sus esfuerzos en servicios gestionados, IT Solutions pudo evaluar la capacidad demostrada de Kaseya basado en un número estimado de equipos de usuarios que esperaban administrar. Esto significó que IT Solutions pudo medir sus costos de inversión con el crecimiento pronosticado de su negocio de servicios gestionados.

*“IT Solutions ha podido mejorar los niveles de satisfacción y la lealtad de sus clientes vía sus servicios gestionados proactivos a pesar de haber aumentando el precio de sus servicios para reflejar su valor real”*

Y como la plataforma Kaseya reduce el requerimiento de personal de IT Solutions para visitas in-situ, la compañía ha podido generar mejores márgenes resultantes del flujo de ingresos más estable de la suscripción de sus servicios gestionados. Pero lo más importante es que IT Solutions ha podido mejorar los niveles de satisfacción y la lealtad de sus clientes vía sus servicios gestionados proactivos a pesar de haber aumentando el precio de sus servicios para reflejar su valor real.

Servicios gestionados también tienen sentido para proveedores de servicios de TI como **Jenaly Technology Group**, quienes han tallado una huella geográfica modesta pero asimismo quieren proveer una solución lucrativa y valiosa a sus clientes.

Basados en New Hampshire Jenaly Technology Group tiene casi diez años de existencia. Ha evolucionado de una orientación de reventa y servicios “break/fix” para estaciones de trabajo a un proveedor de servicios “virtuales de TI” para un grupo de pequeñas empresas, incluyendo firmas legales y de contabilidad así como despachos médicos y dentales, en el área “tri state” de New Hampshire, Norte de Massachussets y el Sur de Maine.

Aunque los clientes de Jenaly Technology Group no necesariamente tienen requerimientos complejos de TI, son igualmente dependientes de sus sistemas como organizaciones mucho mayores. Y como un proveedor relativamente pequeño, Jenaly Technology Group no podía decepcionar a sus clientes. Pero tampoco podía hacer una inversión significativa en servicios gestionados a no ser que pudiera aumentar su oportunidad de ingresos y sus ganancias.

Durante un período de dos años, la Plataforma de Automatización de Servicios de TI de Kaseya ha permitido que Jenaly Technology Group cumpla con estos objetivos de negocio. El proveedor de soluciones de TI adoptó la plataforma Kaseya porque le dio a la compañía una oportunidad de transición de una organización reactiva, “break/fix”, in-situ a un proveedor proactivo de servicios gestionados, de “TI virtual”. El Fundador/ Presidente/ CTO Virtual de Jenaly Technology Group se vio particularmente atraído por la solución de procedimientos de negocios de TI de Kaseya que le permitió a la compañía crear su propia imagen y “private label” de sus servicios, automatizar tareas de administración rutinarias y crear notificaciones “pop-up” en las pantallas de usuarios cada vez que se hace una actualización para que los clientes noten lo que de otra forma serían actividades que no se verían.

Aunque Jenaly Technology Group no ha aprovechado sus servicios gestionados para expandir su territorio significativamente, la compañía ha apalancado efectivamente la plataforma Kaseya para proveer una solución más efectiva y lucrativa sus clientes. Como IT Solutions, Jenaly Technology Group también se vio atraída por el modelo de precios de Kaseya que le permitió tomar la decisión de entrar al negocio de servicios gestionados basado en un simple análisis de flujo de caja. Aunque con una organización modesta, Jenaly Technology Group ha podido entregar una gama de servicios, que no pudiera haber construido independientemente, a un precio “premium” que nunca hubiera obtenido con servicios “break/fix”.

Mientras que el asumir responsabilidad adicional por las operaciones de TI de sus clientes ha aumentado la carga de trabajo sobre el personal de soporte de Jenaly Technology Group, la plataforma Kaseya ha permitido la automatización de varias tareas para que los técnicos se puedan enfocarse más en los requerimientos estratégicos de los clientes. La compañía continúa fomentando a sus equipos de ventas y soporte de que hagan visitas regulares a sus clientes. Pero estas visitas son planificadas con anterioridad para hablar sobre requerimientos futuros de los clientes en vez de reacciones de último momento para responder a problemas no anticipados.

## Resumen

Como cada uno de estos estudios ha ilustrado, construir un negocio de servicios gestionados requiere determinación a nivel ejecutivo, habilidades de soporte preactivas, habilidades de ventas orientadas al negocio y herramientas de administración automatizadas.

Estas historias de éxito también muestran que MSPs exitosos no se hacen de la noche a la mañana, sino que se evolucionan durante un período de 2 a 3 años. Por lo tanto, ejecutivos de compañías y su personal de ventas/ soporte deben tener la paciencia para transformar sus operaciones de negocios, culturas corporativas y expectativas de los clientes para una adopción efectiva del modelo de servicios gestionados.

Cada ejecutivo entrevistado por THINKstrategies para este documento de posición repitió los mismos pasos importantes para el éxito:

- Como entregar servicios gestionados efectivos y lucrativos es una forma fundamentalmente diferente de hacer negocios y relacionarse con los clientes, servicios gestionados no deben ser vistos como otro “producto añadido” sino debe ser reconocido como un cambio estratégico en el negocio de la compañía.
- Un servicio gestionado es más que simplemente monitorear las operaciones del cliente en forma remota y reaccionar cuando surgen problemas.
- Servicios gestionados requieren que el personal de soporte asuma mayor responsabilidad para asegurar la disponibilidad y ejecución optimizada universal de las operaciones de TI de los clientes
- El personal de soporte debe ser proactivo y enfocarse en la prevención de problemas en vez de medir su efectividad en la rapidez con la cual resuelven los problemas
- Cuanto más responsabilidad un proveedor de servicios está dispuesto a asumir, más fácil se hace la venta de servicios gestionados pues una suite completa de servicios elimina cualquier ambigüedad sobre los papeles que ejercerán el proveedor de servicios y el cliente.
- En vez de construir su propia plataforma o adquirir una plataforma costosa que requiere una inversión substancial al inicio, proveedores de servicios deberían apalancar herramientas que automaticen la mayor cantidad de tareas de administración posibles y le permitan expandir en proporción con el crecimiento de la base de clientes.

- Servicios gestionados remotos no deben reemplazar la totalidad de la interacción personal con el cliente.
- Los clientes podrán no valorar los beneficios que obtienen de servicios gestionados a no ser que el proveedor sistemáticamente mida e informe regularmente sobre las mejoras operacionales.
- Los servicios gestionados deben permitir que el proveedor cambie la naturaleza de las “conversaciones” de ventas con los clientes de táctica, técnica o cuestiones de facturación a temas mayores, de negocios y estrategias.
- El personal de soporte y ventas debe ser entrenado a ser gerentes de relacionamiento con clientes en vez de estar puramente orientados a tecnología y transacciones.
- Los servicios gestionados proporcionan una ventaja competitiva dando al proveedor la primera oportunidad para descubrir necesidades adicionales del cliente.

Los proveedores de soluciones de TI que comprenden y aprecian estas realidades, y que aprovechan las poderosas y flexibles herramientas de administración como la Plataforma de Automatización de Servicios de TI de Kaseya, están en la mejor posición para encontrar el camino correcto hacia el éxito en el negocio de los servicios gestionados.

\*\*\*\*\*

***Este documento de posición fue patrocinado por Kaseya.***

### **Sobre Kaseya**

Kaseya es una compañía privada de software especializada en software de tecnología de informática para apoyo al rápido crecimiento de la industria de Proveedores de Servicios Gestionados y especialmente para apoyar organizaciones que ofrecen Outsourcing de servicios de TI en escala local y/o global. Kaseya tiene clientes en el sector de Servicios de TI ofreciendo outsourcing y servicios gestionados de TI para pequeñas y medianas empresas a nivel mundial. Kaseya ofrece una nueva gama de oportunidades de generación de ingresos para el Proveedor de Servicios gestionados de TI y Outsourcer de TI.

Para información adicional, por favor visite [www.kaseya.com](http://www.kaseya.com) o contacte Kaseya en [sales@kaseya.com](mailto:sales@kaseya.com) o por teléfono al +1 415 694-5700

## Sobre THINKstrategies, Inc.

*THINKstrategies es una compañía de servicios de consultoría estratégicos formada específicamente para dirigirse a los retos de negocios sin precedentes enfrentados por gerentes de TI, proveedores de soluciones e inversionistas mientras la industria de la tecnología se mueve hacia una orientación de servicios. La misión de la compañía es ayudar a nuestros clientes re-pensar sus estrategias corporativas y reenfocar sus recursos limitados a alcanzar sus objetivos de negocios. Para más información sobre nuestros servicios diferenciados, visite [www.thikstrategies.com](http://www.thikstrategies.com) o contactenos en [info@thinkstrategies.com](mailto:info@thinkstrategies.com)*