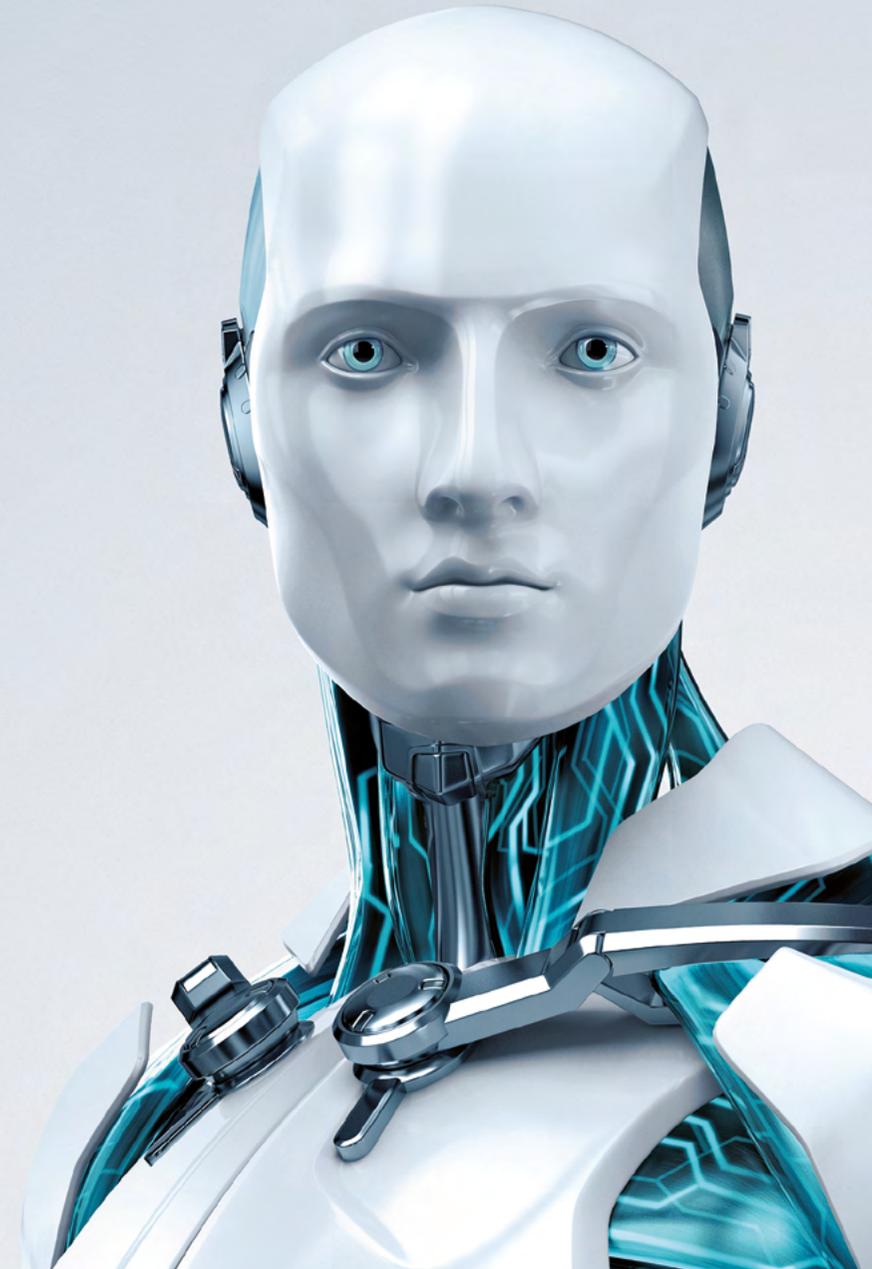


Descubra el nuevo programa que hará crecer su negocio

Guía para partners MSP

Noviembre, 2015
Versión 2.0



CONTENIDO

Resumen	2
Introducción	2
Servicios gestionados	3
Los clientes y sus necesidades	3
Situación actual del mercado	4
Competidores	4
¿Por qué ESET?	5

RESUMEN INTRODUCCIÓN

Las crecientes necesidades de los usuarios de grandes empresas en lo que respecta a la seguridad IT, provocaron que la misma aumentara considerablemente su complejidad, dejando a las pequeñas y medianas compañías en desventaja. Los presupuestos de las PYME son más limitados y se les complica llegar a tener los conocimientos y los recursos necesarios para desplegar, administrar y supervisar la infraestructura de IT necesaria para competir en el mercado.

Asimismo, muchas PYME se están dando cuenta de que invierten gran parte de sus presupuestos de IT solo para mantener en funcionamiento la infraestructura básica, ya que mayormente adquieren tecnologías y recursos para poder administrar y actualizar *hardware*, *software*, seguridad y aplicaciones corporativas.

Dada la complejidad de las soluciones de IT, muchas PYME están comenzando a recurrir a empresas externas para que se ocupen del tema y así poder focalizarse en las tareas eje de su negocio.

Algunos revendedores vieron esta situación como una oportunidad para innovar y comenzar a cubrir las preocupaciones de los clientes, por lo que empezaron a virar hacia un modelo orientado principalmente a los servicios. Gracias a este cambio, las PYME ahora tienen la posibilidad de abonar una tarifa mensual a un MSP, que los provee y que mantiene en funcionamiento toda su infraestructura IT corporativa.

La presente guía proporciona los beneficios de convertirse en un MSP de ESET, resaltando las ventajas de trabajar con una empresa confiable y líder en la industria, que ofrece productos reconocidos a nivel global y que cuenta con las herramientas necesarias para crear y desarrollar el negocio de servicios gestionados.

SERVICIOS GESTIONADOS

El *servicio gestionado* es un modelo de negocio mediante el cual los proveedores generan un ingreso constante a partir de ofrecer, a determinadas empresas, un paquete completo de servicios y soluciones de IT.

Al adoptar esta postura, los proveedores asumen la responsabilidad de la red completa de sus clientes, en lugar de vender solo *software* y *hardware*. De esta forma, proporcionan servicios de mayor valor y focalizado en el negocio, ayudando así a optimizar sus operaciones de red y mitigar riesgos.

Los servicios brindados por los MSP dependerán de las necesidades específicas de cada cliente. Muchas PYME no cuentan con un presupuesto fijo para el mantenimiento de su infraestructura y recién deciden contratar un proveedor de servicios cuando surge algún inconveniente, en vez de firmar un contrato de tarifa fija. Sin embargo, con el enfoque adecuado, este tipo de clientes pueden ser una valiosa fuente de ingresos para un MSP.

Por esta razón, la mayoría de los MSP ofrecen una amplia gama de productos y servicios para satisfacer las necesidades puntuales de los clientes, incluyendo: auditoría y cumplimiento de normativas, *backup* y recuperación de datos, seguridad de endpoints, el almacenamiento de información y mucho más.

LOS CLIENTES Y SUS NECESIDADES

La contratación de un MSP no significa que el cliente se desliga totalmente de la gestión de la seguridad informática, ya que al igual que en cualquier relación de negocios, las PYME están atentos al proceso y esperan lo siguiente del MSP:

1 – El MSP será considerado un CIO (Director Jefe de Informática) virtual

Para algunas empresas de tamaño mediano y que se encuentran en desarrollo, es probable que haya al menos una persona a cargo de la administración de los sistemas de la compañía. Se detallarán las tareas y responsabilidades por adelantado. Un buen MSP establecerá un equipo altamente calificado, usará las capacitaciones y certificaciones disponibles, documentará la sobrecarga de los sistemas, se asegurará de que quede todo cubierto durante el periodo de

vacaciones, ofrecerá innovaciones importantes para el negocio, y responderá rápidamente a cualquier pedido de IT.

2 – Confianza

La confianza entre los grupos de interés de la empresa y el MSP es un elemento clave. A algunos clientes les importará saber con qué tipo de infraestructura, aplicaciones y tecnologías se trabaja. Los MSP deben ser transparentes y comunicar a los clientes qué tipo de herramientas utilizan internamente; también tienen que ser muy claros en sus acuerdos por escrito y deben explicar cómo responden a los diferentes tipos de solicitudes.

3 – Las empresas esperan recibir comunicaciones frecuentes

Recomendamos planificar reuniones periódicas. Algunas empresas tratarán al MSP como si se fuera un departamento interno. Los MSP necesitan conocer los planes estratégicos de la empresa, los cambios y cualquier otra información que pueda afectar sus necesidades tecnológicas. Los MSP deben poder anticiparse y adaptarse.

4 – Capacidad de respuesta rápida ante un problema

La comunicación habitual minimizará los problemas potenciales con los clientes. Pero, si llegara a surgir algún problema, debe ser tratado de inmediato, solicitando que detalle los problemas y, de ser necesario, los eleve al área correspondiente.

5 – La seguridad es una prioridad

En la actualidad, la seguridad informática es uno de los mayores riesgos que afecta a las PYME. Esto puede provocar que el MSP deba pasar incontables horas solucionando los problemas de seguridad, pero también aprovechar y utilizar estos recursos estratégicamente. Las PYME no necesitan gastar tanto dinero como las empresas más grandes; en cambio, lo que deben hacer es adoptar políticas y procedimientos similares. Aunque las empresas subcontraten algunas (o todas) de sus necesidades de IT, la seguridad inteligente comienza desde dentro. Por esa razón, es de suma importancia contar con una política de seguridad para los empleados y capacitarlos al respecto, además de usar herramientas de seguridad automatizadas.

SITUACIÓN ACTUAL DEL MERCADO

Los MSP deben evaluar qué soluciones de seguridad les ofrecerán a sus clientes. Tradicionalmente, cuentan con una sólida trayectoria de IT, pero a menudo es difícil elegir entre todas las opciones de modelos de ingresos: el mercado de soluciones de seguridad es muy competitivo. Es fácil para muchas empresas ofrecer productos de seguridad configurados como "soluciones puntuales", que sirven para abordar problemas específicos. A pesar de que estos productos pueden resultar muy útiles para ciertos clientes, es tanta la variedad de soluciones como la de problemas de seguridad y entornos de red.

En la actualidad es necesario contar con un mayor grado de sofisticación para proporcionarles a los clientes soluciones de mayor valor, que además combinen la seguridad con el monitoreo de IT como servicio integrado.

Para los MSP, tener toda la información en una única pantalla es lo que marca la diferencia. La posibilidad de gestionar múltiples endpoints y realizar todos los ajustes desde un panel de control unificado, permitiendo administrar varios recursos de manera simultánea.

Según una encuesta realizada en 2013, el 26% de los encuestados establecían los costos basándose en el valor (y no en el precio del mercado) con el fin de impulsar un crecimiento continuo de los ingresos. En 2014, ese porcentaje aumentó a 59%.

Además, más del 11% de los encuestados espera que los problemas principales de IT o los servicios que requieren los clientes sean más predecibles, y que los costos de las operaciones sean más manejables.

Para los MSP, es importante no tener que limitar la escala o el alcance de su oferta de servicios, siendo capaces de proporcionar una protección para endpoints y un seguimiento exhaustivo para una variedad de sistemas operativos.

Los MSP necesitan flexibilidad, disponer de las API y los complementos que les permitan administrar la seguridad a través de sus herramientas existentes en lugar de añadir nuevas para la gestión o administración. Esto influye positivamente en la eficiencia con la que prestan servicios a sus clientes.

COMPETIDORES

El uso de otras soluciones para visualizar y gestionar endpoints posiblemente requiera interfaces separadas, un inconveniente para el administrador del MSP.

Muchos competidores simplemente dividen el costo de una licencia para endpoints de 1 año por 12 meses, de modo que los MSP pagan por el mes completo, y por lo general se factura por trimestre.

Pero si los MSP necesitan reducir la cantidad de licencias de productos durante un mes, no hay manera de prorratear el uso de licencias reales. Además, el MSP recibe la factura por el mes completo.

Muchos competidores les cobran a sus partners del programa MSP según un informe trimestral proporcionado por el mismo, que muestra la cantidad de licencias utilizadas durante ese trimestre. En ciertos casos, el MSP debe ponerse en contacto con el proveedor para informar cualquier cambio previsto en la cantidad de licencias y las debe agregar manualmente en la consola, utilizando un archivo clave suministrado por el proveedor. Además, muchas soluciones no son compatibles con la gestión de sistemas operativos Linux y Android.

Por último, otras soluciones no incluyen la eliminación automática de los productos antivirus existentes. Desafortunadamente, con estas soluciones, los MSP se ven obligados a recurrir a la implementación de *scripts* para automatizar algunos de estos procesos.

¿POR QUÉ ESET?

La inversión en seguridad informática es esencial, ya que el costo potencial en caso de un incidente de seguridad, es muy elevado: más allá de los daños físicos, también impacta en la reputación, además del costo de recuperación de los sistemas. Los clientes afirman que las soluciones de ESET suministran un rápido retorno de la inversión: en una encuesta de *TechValidate* realizada en 2014 a más de 550 clientes, casi dos tercios notaron una recuperación económica en menos de 6 meses, y el 94% informó que su solución se había rentabilizado en el transcurso del primer año.

ESET ofrece una solución basada en el valor. El programa MSP de ESET permite añadir nuevos equipos en tiempo real sin necesidad de ponerse en contacto con un representante. Permite conocer en detalle la cantidad de licencias que se utilizan en cada sitio individual, así como también el total de licencias sin desglosar, para saber en qué nivel de la escala de precios se está posicionado. Luego de adquirir licencias, las mismas se pueden administrar fácilmente y asignarlas a endpoints, e incluso designar un *administrador de seguridad* que las gestione y distribuya.

Siendo Partner MSP de ESET, la factura mensual se basará en el consumo diario de licencias: solo se abona la cantidad exacta de licencias utilizadas por día. Este modelo basado en el uso real, significa que no se necesita invertir por adelantado; permite acceder a una facturación precisa y la posibilidad de conocer con antelación los costos de las operaciones y servicios de IT utilizados. ESET Remote Administrator suministra una consola basada en la Web que proporciona el detalle de los resultados mostrados: muestra información general del estado de los clientes e incluso se puede utilizar para desplegar las soluciones de ESET remotamente en los equipos no administrados. Además se pueden usar los complementos de ESET y administrar los productos de seguridad desde soluciones de monitoreo y administración remotos (RMM), como *Kaseya* y *Labtech*.

ESET brinda capacitaciones, certificaciones, soporte técnico local y Premium que permiten comenzar a trabajar de manera inmediata. Además, es compatible con los sistemas operativos *Windows*, *Mac*, *Linux* y *Android* en endpoints, servidores y dispositivos móviles.

Los precios por volumen permiten incrementar las ganancias, gracias a la lista de precios por niveles, basada en la sumatoria de todos los clientes. Cuantas más licencias se vendan, mejor es el precio unitario a obtener. ESET ofrece a los clientes una prueba gratuita de los productos corporativos.

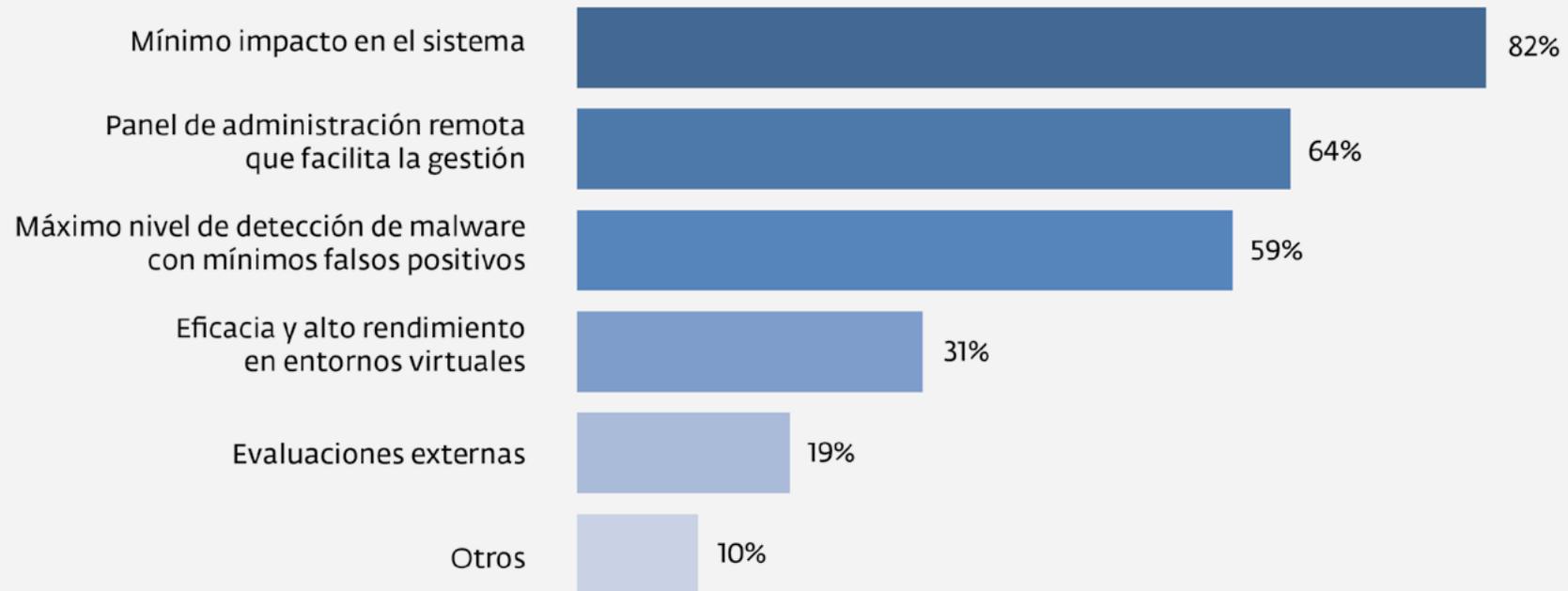
ESET cuenta con 100 millones de usuarios a nivel global que avalan y reconocen los beneficios de las soluciones y la atención personalizada brindada por el soporte técnico.

ESET cuenta con presencia de ventas en 180 países del mundo, lo que le da la posibilidad de un enfoque y un soporte localizados. Los partners alrededor del mundo entienden el funcionamiento y necesidades de los mercados en los que trabajan, cuáles son los problemas a los que el cliente debe afrontar y las oportunidades de crecimiento.

La promesa de ESET es garantizar una tecnología más segura, siendo la prioridad principal lograr que los sistemas funcionen sin inconvenientes y la información se encuentre siempre protegida. En una encuesta a los clientes realizada por *TechValidate*, el 56% dijo que uno de los principales beneficios de usar ESET es que deja más recursos de IT disponibles para poder destinarlos a otros proyectos.

ESET supera a sus principales competidores

Las claves para elegir las soluciones de seguridad de ESET



Fuente: Encuesta TechValidate a 888 usuarios de ESET Security Solutions que se cambiaron de Symantec, McAfee o Kaspersky; <http://www.techvalidate.com/product-research/eset-security-solutions/charts/385-318-Co7>

SOBRE ESET

Desde 1987, ESET® desarrolla multipremiadas soluciones de seguridad que ayudan a más de 100 millones de usuarios a disfrutar de la tecnología en forma más segura. Su amplia variedad de productos de seguridad abarca todas las plataformas populares, y les brinda a empresas y consumidores de todo el mundo el equilibrio perfecto entre rendimiento y protección proactiva. ESET cuenta con una red de ventas global que abarca más de 180 países y tiene oficinas centrales en Bratislava, Eslovaquia y de Coordinación Global en San Diego, California. A su vez ESET cuenta con sedes ubicadas en Singapur, Buenos Aires, México DF y San Pablo. Para obtener más información, visite www.eset-la.com o síganos en LinkedIn, Facebook y Twitter.