



GLOBAL
MSPDAY

L'évolution du paysage de l'activité MSP - Rapport 2024

Table des matières

Résumé analytique.....	3
Principaux résultats.....	4
L'état des lieux pour les MSP.....	6
Gagner en efficacité grâce aux marketplaces cloud.....	9
Adopter l'intelligence artificielle (IA).....	11
Défis des MSP.....	14
Conclusion.....	18
À propos de Barracuda.....	20
À propos de Vanson Bourne.....	20

Résumé analytique

Les fournisseurs de services gérés (MSP) sont depuis longtemps des partenaires stratégiques pour les entreprises de toutes les tailles et de tous les secteurs. Ils sont en première ligne pour aider leurs clients à faire face à la complexité des technologies et à gérer les problèmes de sécurité liés à la transformation numérique.

En 2024, ce rôle sera encore plus important. En effet, notre étude suggère que les entreprises réduisent leurs ressources informatiques internes en réponse aux pressions économiques. La réussite des MSP dépendra de leur capacité à s'adapter à la fois à l'évolution des exigences des clients et aux technologies émergentes telles que l'intelligence artificielle (IA).

Le rapport de l'année dernière a mis en évidence les aspirations des MSP pour 2023 en ce qui concerne la croissance et les opportunités commerciales. Les résultats résumés dans le rapport de cette année montrent comment s'est réellement déroulée l'année 2023 pour les MSP du monde entier, quels sont les produits et services les plus populaires, ainsi que les défis et les opportunités.

Ce rapport explore le marché des MSP du point de vue de 700 MSP en Amérique du Nord, dans la région EMEA et en Asie-Pacifique. Il examine les priorités, les points faibles et les récompenses potentielles qui se présentent aux MSP dans divers domaines, comme les marketplaces cloud et l'adoption de l'IA. Sur la base de leurs réponses, le rapport donne un aperçu de la manière dont les MSP peuvent exploiter les technologies innovantes et l'expertise de tiers pour mieux tirer parti de leurs partenariats stratégiques avec les entreprises et continuer à se développer en 2024 et au-delà.



Patrick O'Donnell

SVP, Worldwide MSP Sales,
Barracuda Networks

Méthodologie

Barracuda a chargé l'agence d'études de marché indépendante Vanson Bourne de mener les recherches sur lesquelles ce rapport est basé en 2024. 700 décideurs ou travailleurs intellectuels/techniques expérimentés travaillant dans des MSP comptant entre 5 et 350 employés ont été interrogés dans plusieurs pays (États-Unis, Canada, Royaume-Uni, Allemagne, France, Pays-Bas, Suède, Italie, Australie, Afrique du Sud et Singapour). Lorsque cela est indiqué, le rapport inclut également des données provenant d'une étude similaire réalisée début 2022, puis en 2023, auprès de 500 répondants et selon une méthodologie similaire.

Résultats clés

Résultats clés



La croissance des revenus des services gérés se poursuit

De nombreux MSP continuent de passer d'une activité basée sur des projets à un modèle de revenus récurrents. Cette année, les MSP s'attendent à ce que les revenus provenant des services gérés représentent près de la moitié (**44 %**) de leurs revenus totaux en 2024, contre **34 %** en 2023.



Les marketplaces cloud simplifieront les opérations

92 % des répondants ont identifié les marketplaces cloud comme un outil crucial pour leur organisation **47 %** des MSP utilisent déjà les marketplaces cloud, et **50 %** envisagent de le faire



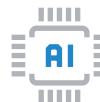
La cybersécurité continue d'être une priorité pour les services

97 % des MSP interrogés prévoient d'enrichir leur portefeuille de services d'environ six nouveaux services en moyenne en 2024, en mettant fortement l'accent sur la sécurité.



Les MSP sont réalistes tout en étant optimistes

Alors qu'une croissance est attendue en 2024, les MSP ont cité comme principaux défis l'intensification de la concurrence sur le marché des MSP **48 %**, contre **44 %** en 2023, et l'incapacité à aider les clients à se conformer aux réglementations gouvernementales (**82 %**).



Appétit pour les connaissances en intelligence artificielle

Près de **9 MSP sur 10** interrogés déclarent avoir besoin d'améliorations significatives en matière de connaissance et d'application des produits/services d'IA.



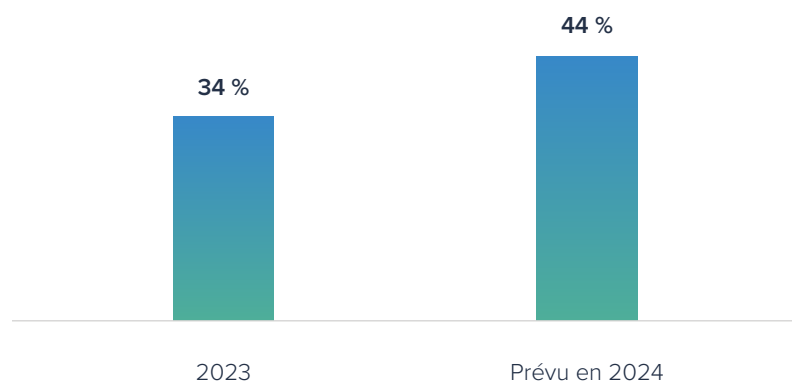
Volonté d'améliorer la cyberhygiène interne

98 % des MSP estiment qu'ils doivent améliorer leur posture de sécurité interne.

L'état des lieux pour les MSP

Les MSP envisagent l'avenir avec une confiance prudente. Les résultats suggèrent qu'ils prévoient une augmentation modeste de leurs revenus globaux en 2024, passant d'une moyenne de 27 millions de dollars en 2023 à 29 millions de dollars en 2024. Ils s'attendent à ce qu'un peu moins de la moitié (44 %) de leurs revenus proviennent des services gérés, contre 34 % en 2023.

Environ quel pourcentage du chiffre d'affaires de votre entreprise provenait des services gérés en 2023, et quel pourcentage prévoyez-vous de tirer des services gérés en 2024 ? [n=700]



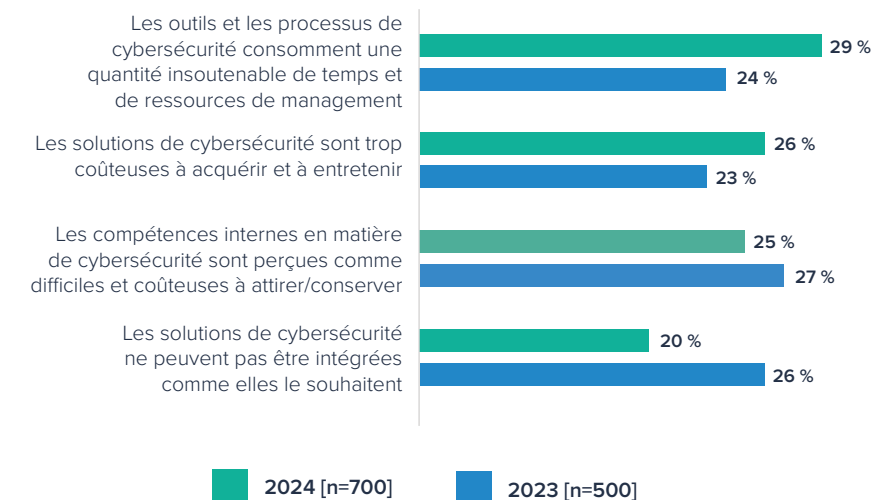
Plus de 9 MSP interrogés sur 10 (92 %) pensent que les entreprises réduisent leurs ressources informatiques internes et s'appuient davantage sur les MSP pour la mise en œuvre et le management des technologies. Cela pourrait être dû en partie aux ressources nécessaires pour naviguer dans un paysage technologique complexe, ainsi qu'aux besoins croissants des entreprises en matière d'évolutivité informatique, de rentabilité et d'assistance 24/7.

Pour de nombreux MSP, cela se traduit par un portefeuille de services de plus en plus diversifié.

Presque tous les MSP interrogés (97 %) prévoient d'enrichir leur portefeuille de services d'environ six nouveaux services en moyenne en 2024. Les résultats montrent que les services proposés sont fortement axés sur la sécurité, ce qui suggère que les clients ont particulièrement besoin d'aide dans ce domaine.

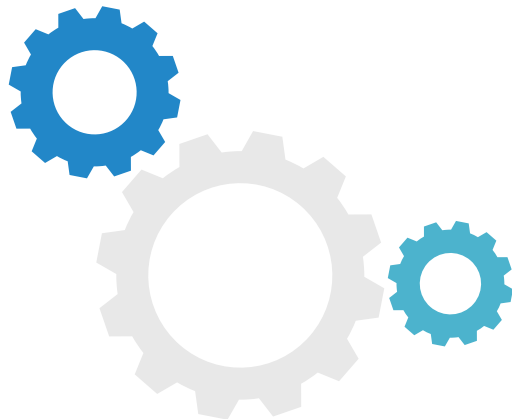
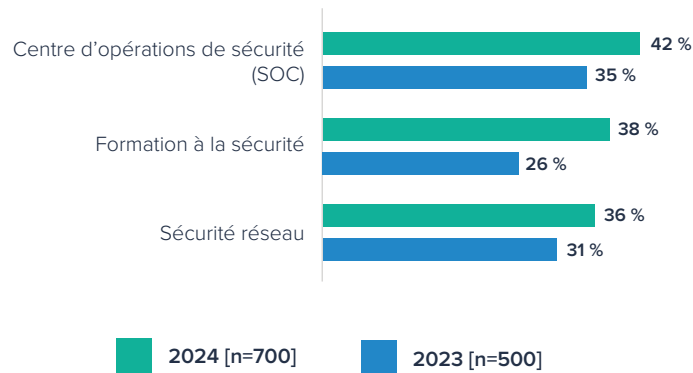
Par exemple, 29 % des répondants estiment que pour de nombreuses entreprises, la cybersécurité prend trop de temps, et 26 % pensent que les clients se tournent vers des fournisseurs de services pour obtenir de l'aide en matière de sécurité, car il serait trop coûteux pour eux d'acquérir et de maintenir les solutions de sécurité.

En ce qui concerne les clients de votre entreprise, quelles sont les principales raisons pour lesquelles ils recherchent une assistance externe lorsqu'il s'agit de gérer la cybersécurité ?



Les trois principaux services proposés par les MSP sont un centre d'opérations de sécurité (SOC), proposé par 42 % des répondants, une formation de sensibilisation à la sécurité (38 %) et des services de sécurité réseau (36 %). La proportion de MSP fournissant chacun de ces services a augmenté depuis 2023.

Parmi les technologies/produits suivants, lesquels sont actuellement vendus et/ou pris en charge par votre entreprise dans le cadre d'une offre de services gérés pour ses clients ? Montre les trois réponses les plus choisies, réparties par année d'enquête.

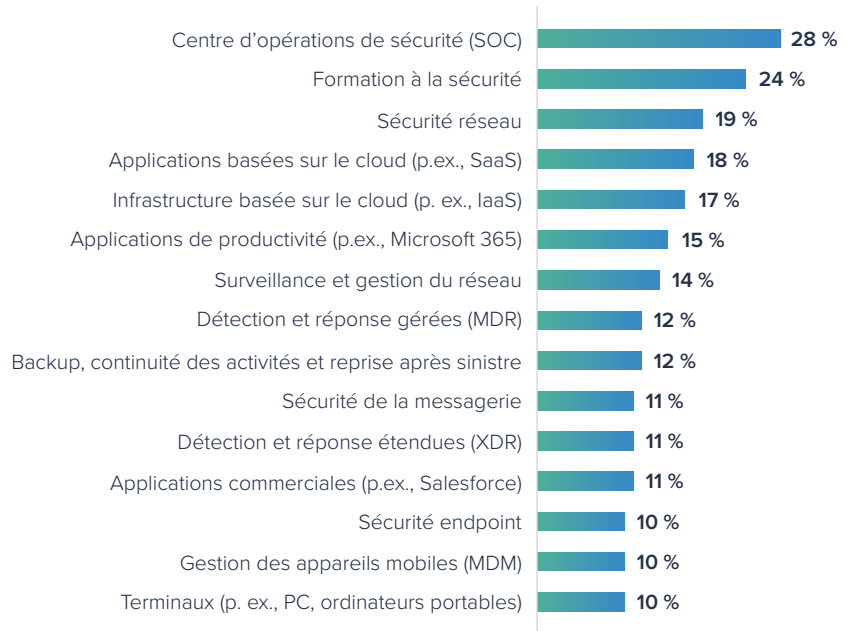


Ces trois services ont également été les offres les plus populaires pour les nouveaux clients, 28 % d'entre eux ayant déclaré avoir connu le plus de succès avec le SOC, 24 % avec la formation de sensibilisation à la sécurité et 19 % avec la vente de sécurité réseau.

Un peu moins de la moitié (43 %) des MSP interrogés sous-traitent la fonction SOC à un tiers.

Un SOC efficace nécessite une surveillance constante, un personnel adéquat et la capacité de fournir au personnel les derniers outils et processus de sécurité pour suivre l'évolution rapide des menaces. L'externalisation de l'activité SOC auprès d'un partenaire de confiance offre donc aux MSP un service précieux qu'ils peuvent revendre à leur clientèle sans avoir à réaliser les investissements élevés nécessaires à la dotation en personnel et à la mise en place de l'infrastructure en interne.

Parmi les technologies/produits suivants, lesquels votre entreprise a-t-elle eu le plus de succès à vendre à de nouveaux clients en 2023 ? Les répondants ne voyaient que les technologies/produits que leur entreprise vend ou prend en charge. Réponses sélectionnées par au moins 10 % des répondants. [n=700]



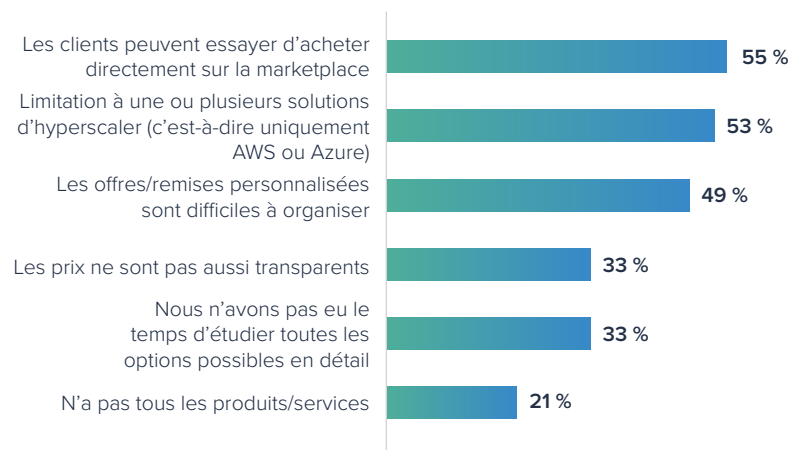
Gagner en efficacité grâce aux marketplaces cloud

Les marketplaces cloud sont utiles aux MSP. Elles leur permettent de fournir une plus large gamme de services de manière plus efficace, ce qui contribue à leur croissance. Les grands hyperscalers et les marketplaces tierces plus spécialisées offrent aux entreprises une plateforme centralisée pour accéder à un large éventail de solutions cloud.

Les résultats montrent que de nombreux MSP sont à l'aise pour effectuer des transactions via des marketplaces cloud (90 % déclarent les utiliser sans difficulté). Un peu moins de la moitié (47 %) des MSP interrogés utilisent les marketplaces pour acheter des produits et services pour leurs clients. L'autre moitié (50 %) explore ses options d'achat via les marketplaces. En d'autres termes, pratiquement tous les MSP interagissent avec elles d'une manière ou d'une autre.

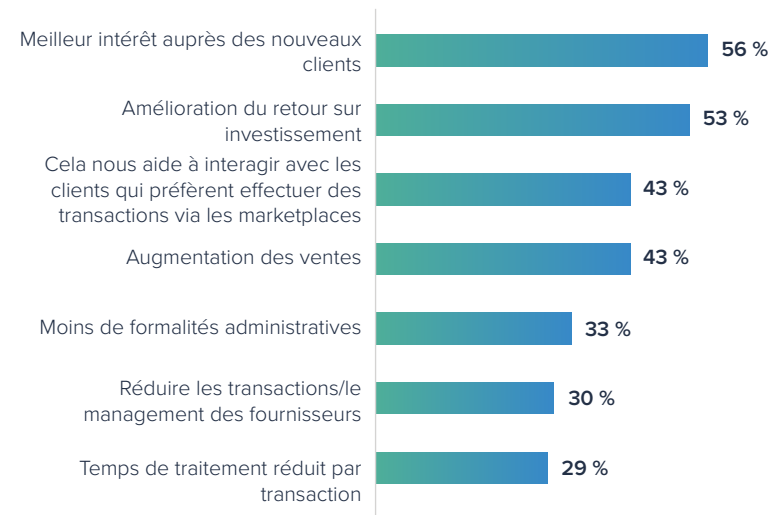
Il existe quelques obstacles pour les MSP. La préoccupation la plus fréquente (citée par 55 %) est que les clients pourraient choisir de contourner les partenaires et d'acheter directement sur la marketplace. Une proportion similaire (53 %) craint d'être limitée aux solutions d'un seul hyperscaler (comme AWS ou Azure). Il est courant pour les MSP de travailler avec plusieurs solutions d'hyperscaler, car cela leur permet de proposer une gamme plus large de produits et services à leurs clients.

Quels obstacles, le cas échéant, votre entreprise rencontre-t-elle au moment d'effectuer des transactions via les marketplaces cloud ? Quels obstacles, le cas échéant, ont empêché votre entreprise d'effectuer des transactions via les marketplaces cloud ? [n=700]



Les répondants ont également fait état de plusieurs avantages importants liés à l'interaction avec les marketplaces cloud. Selon les MSP interrogés, ces avantages incluent une meilleure attractivité auprès de nouveaux clients (citée par 56 %), un meilleur retour sur investissement par transaction (53 %) et une plus grande portée auprès des clients qui effectuent généralement des transactions via une marketplace cloud (43 %).

Comment, le cas échéant, les MSP peuvent-ils bénéficier des transactions via les marketplaces cloud ? [n=700]



Les marketplaces cloud sont susceptibles de rester au cœur des activités des MSP, 92 % d'entre eux étant d'avis qu'elles joueront un rôle crucial pour leur entreprise en 2024.

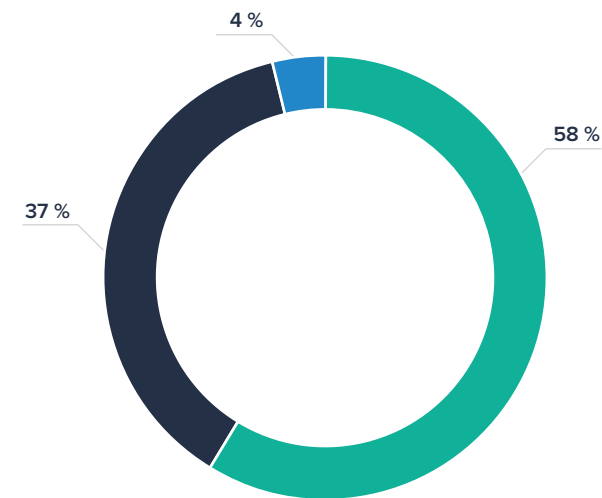


Adopter l'intelligence artificielle

Les outils, produits et services basés sur l'IA peuvent réduire les coûts et les besoins en ressources pour les MSP et leurs clients en automatisant et en faisant évoluer les tâches. L'IA peut améliorer les solutions de sécurité et fournir une protection robuste contre les vecteurs de menace. Elle permet également une assistance 24/7.

L'IA n'est plus l'exception, mais la règle, puisque 95 % des MSP interrogées utilisent actuellement l'IA (58 %) ou prévoient d'intégrer des services d'IA dans les 12 prochains mois (37 %).

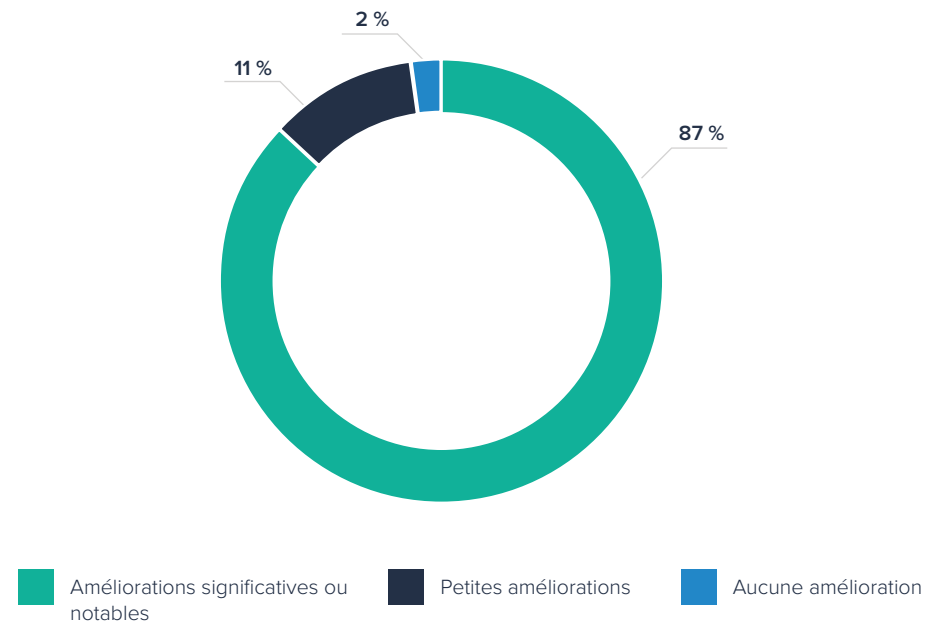
Votre organisation utilise-t-elle l'IA dans son offre de services gérés ? [n=700]



- Oui, nous utilisons des produits d'IA pour cela
- Non, nous n'utilisons pas l'IA actuellement, mais nous prévoyons de le faire dans les 12 prochains mois
- Non, nous n'utilisons pas l'IA actuellement, mais nous prévoyons de le faire dans les 12 prochains mois

Cependant, près de 9 MSP sur 10 interrogées (87 %) déclarent avoir besoin d'améliorations significatives en matière de connaissance et d'application des produits/services d'IA. En outre, 30 % des répondants déclarent qu'approfondir leur compréhension de l'IA et leur utilisation de l'IA constitue un défi majeur en 2024.

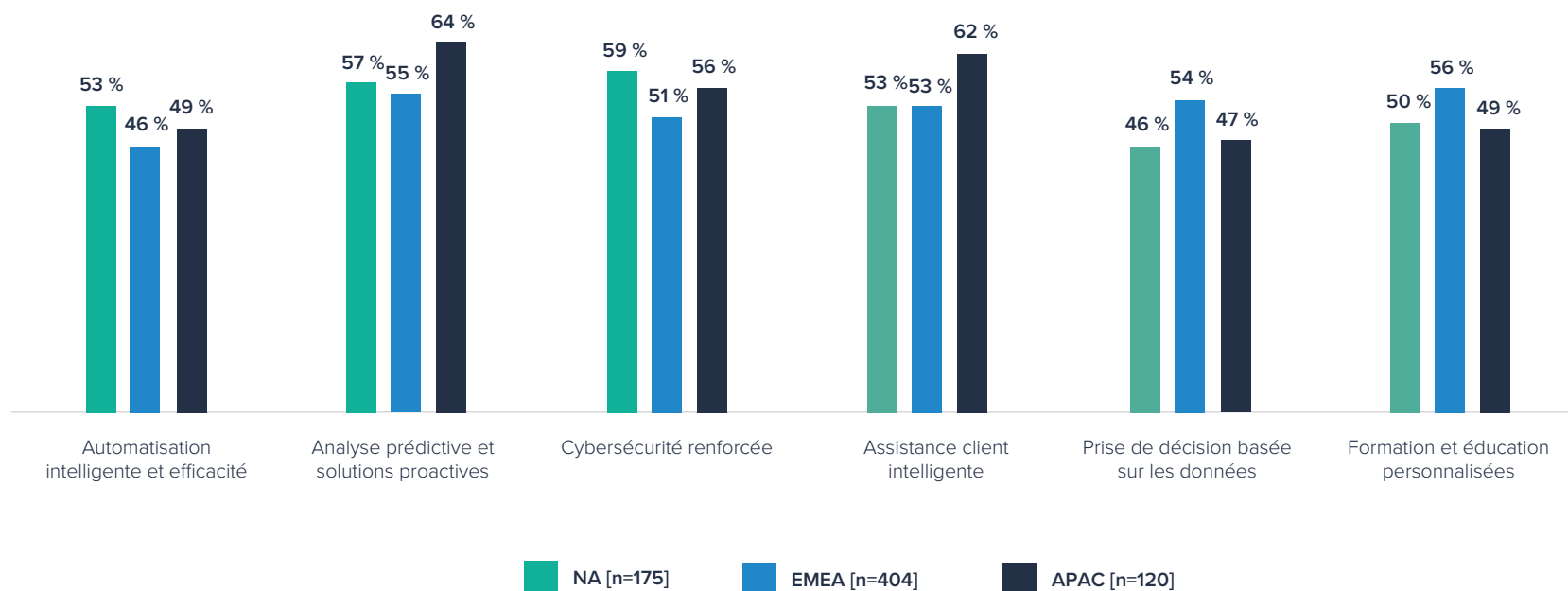
Selon vous, quel niveau d'amélioration est requis dans votre entreprise dans les domaines suivants : connaissance et application des produits et services d'intelligence artificielle (IA) ? [n=700]



Les MSP sont également confrontés à la demande des clients en matière d'IA : 77 % déclarent se sentir obligés de proposer à leurs clients des conseils, des informations et des outils intégrant l'IA. D'autres motivations pour l'utilisation de l'IA dans les services gérés incluent une meilleure cybersécurité, une amélioration de l'efficacité et de l'allocation des ressources, et l'intégration de la maintenance prédictive.

Ceux qui ont intégré l'IA dans leurs services MSP déclarent l'utiliser pour l'analyse prédictive et les solutions proactives (57 % des répondants), suivies par l'assistance client intelligente (55 %) et l'amélioration de la cybersécurité (54 %). Dans tous les cas, presque toutes les entreprises qui n'offrent pas ces services actuellement prévoient de les ajouter en 2024.

Parmi les services MSP alimentés par l'IA suivants, quels sont ceux que votre entreprise possède actuellement ou prévoit d'ajouter à son offre de services en 2024 ? Base : l'entreprise des répondants utilise actuellement l'IA ou prévoit de l'utiliser. Affiche uniquement « Nous offrons déjà ce service ».



Les avantages et les implications de l'intelligence artificielle dans l'environnement des MSP sont considérables et pourraient avoir un impact significatif sur la manière dont ces entreprises servent leur clientèle.



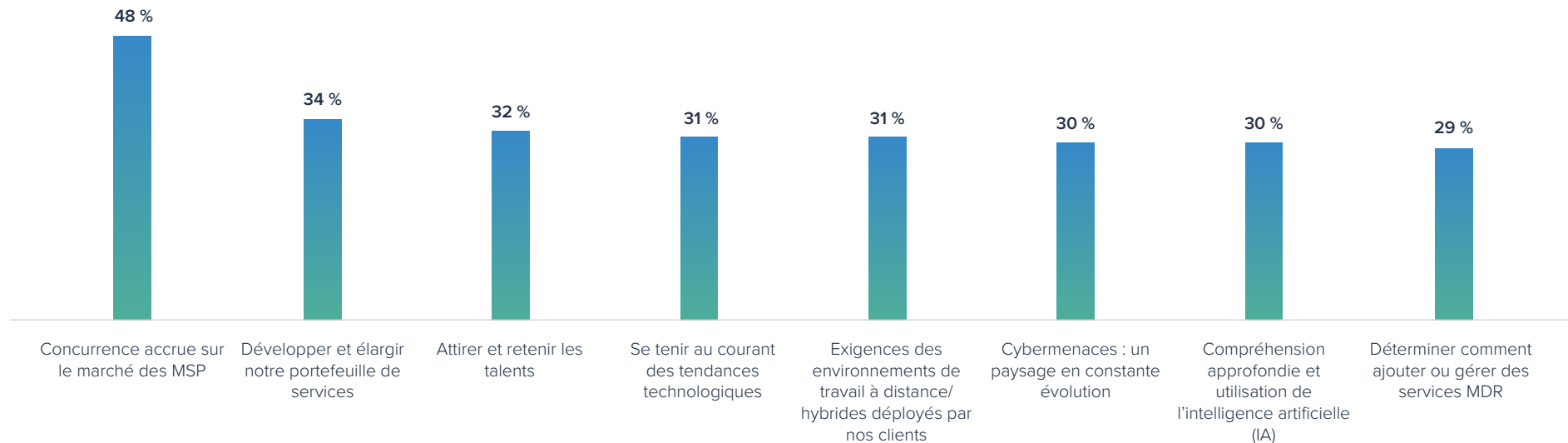
Défis commerciaux des MSP

Les MSP sont confrontés à plusieurs défis, qu'il s'agisse de difficultés liées à la situation globale du marché et de problèmes internes.

Les défis externes comprennent l'évolution du paysage des cybermenaces (un défi pour 30 % des répondants), le suivi des tendances technologiques (31 %), l'attraction et la rétention des talents (32 %), et le développement/élargissement du portefeuille de services (34 %).

Toutefois, le principal défi réside dans la concurrence accrue sur le marché des MSP (48 %). Cette proportion a augmenté régulièrement au cours des dernières années (44 % en 2023, 34 % en 2022). Étant donné que la plupart des MSP cherchent à développer leur portefeuille de services gérés et leurs revenus en 2024, ils seront inévitablement en concurrence avec d'autres MSP qui essaieront de faire de même, ce qui se traduira par un marché saturé.

Parmi les défis suivants, quels sont ceux auxquels votre organisation est actuellement confrontée ? Toutes les options de réponse ne sont pas affichées. [n=700]

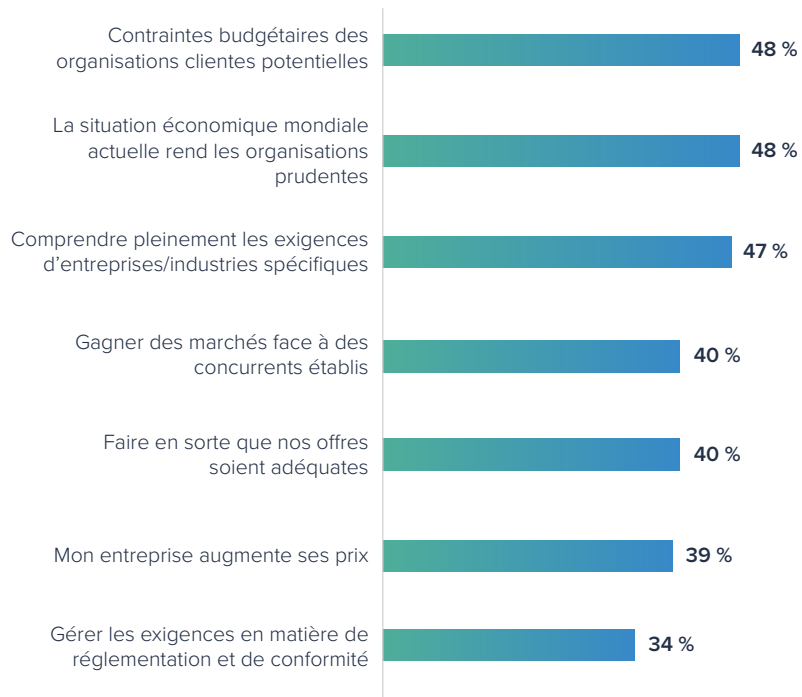


Nouveaux défis commerciaux

Remporter de nouveaux contrats n'est pas sans défi pour les MSP. Les répondants indiquent que les contraintes budgétaires des clients constituent le principal obstacle (48 %). Ils sont aussi nombreux (48 %) à considérer que la situation économique mondiale actuelle rend les entreprises prudentes en matière d'investissements.

Pour faire face à ces défis, il est encore plus important pour les MSP de stimuler l'innovation et d'apporter une meilleure assistance dans des domaines tels que la cybersécurité, le cloud et l'IA.

Parmi les défis suivants, le cas échéant, quels sont ceux que votre entreprise rencontre lorsqu'elle tente de décrocher de nouveaux contrats ? Toutes les options de réponse ne sont pas affichées [n=700]

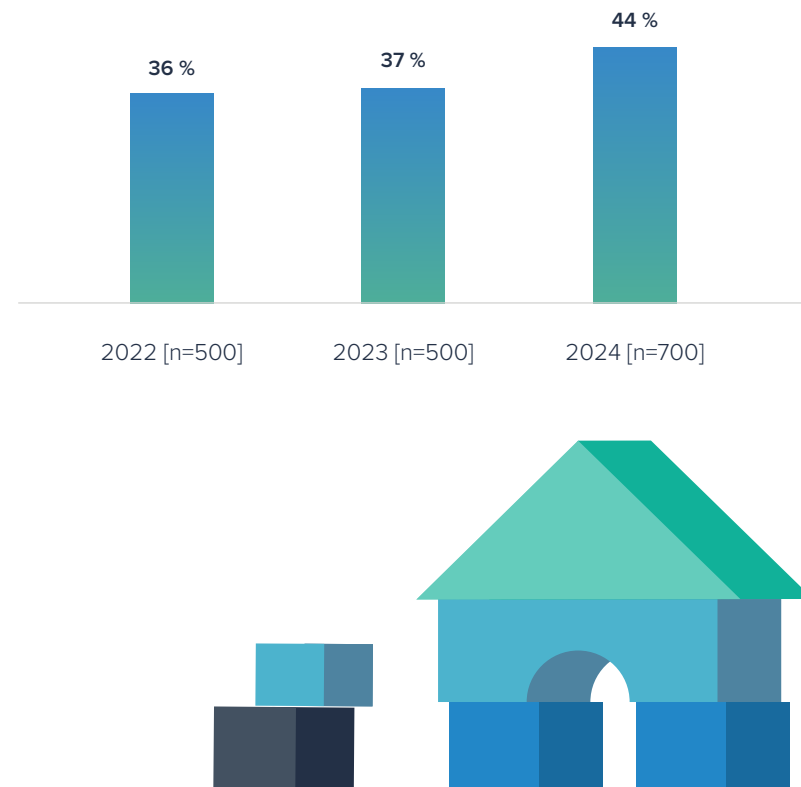


Posture de sécurité et sensibilisation aux menaces

La plupart des répondants (98 %) pensent que leur entreprise doit améliorer sa propre hygiène de sécurité et près de la moitié (46 %) affirment que des améliorations significatives sont nécessaires.

Le paysage de la cybersécurité évolue au même rythme que les cybermenaces. Il n'est donc pas surprenant que 47 % des répondants pensent devoir améliorer de manière significative la manière dont ils suivent les tendances et les capacités en matière de sécurité. Il s'agit d'une nette augmentation par rapport à 2023 (37 %) et 2022 (36 %).

Selon vous, quel niveau d'amélioration est nécessaire dans votre entreprise dans les domaines suivants ? Pourcentage qui doit être amélioré de manière significative pour suivre les tendances/capacités en matière de sécurité. [n=700]



Les défis en matière de conformité

Partout dans le monde, les MSP et leurs clients sont confrontés à des réglementations technologiques de plus en plus strictes. Beaucoup ont du mal à atteindre le niveau de conformité nécessaire.

La plupart (82 %) des MSP interrogés déclarent avoir du mal à aider leurs clients à se conformer aux réglementations gouvernementales. De plus, 34 % des MSP estiment que répondre aux exigences réglementaires et de conformité constitue un défi pour remporter de nouveaux marchés. Un peu plus d'un quart (26 %) des MSP admettent avoir des difficultés à répondre aux exigences réglementaires affectant leurs propres opérations.

Ces difficultés liées à la conformité pourraient avoir un impact sur la capacité des MSP à se développer sur certains marchés régionaux, car des réglementations strictes comme le RGPD sont obligatoires pour leurs clients.

Les défis en matière de réglementation et de conformité rencontrés par les MSP



82 %

pensent que leur entreprise a du mal à aider ses clients à se conformer aux réglementations gouvernementales.



34 %

affirment que le fait de gérer les exigences de la réglementation et de la conformité est un défi pour remporter de nouveaux marchés.



26 %

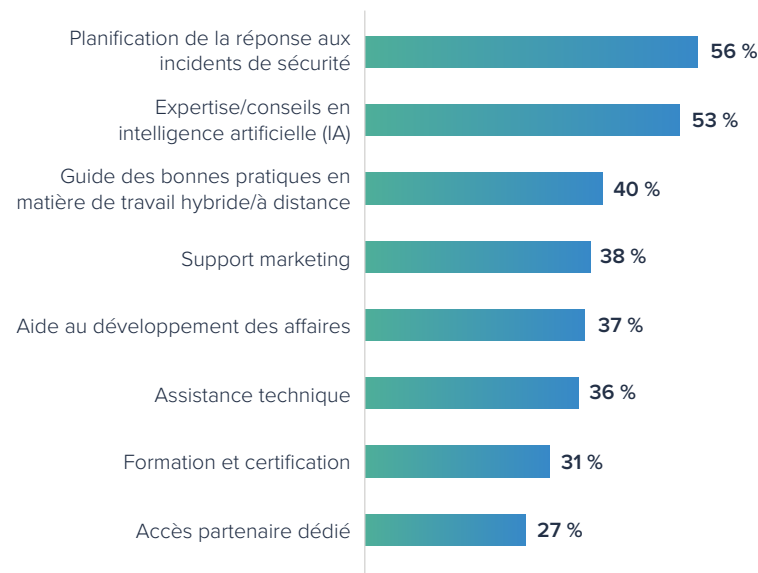
des MSP admettent qu'ils ont du mal à répondre aux exigences réglementaires affectant leurs propres opérations.

Assistance des fournisseurs

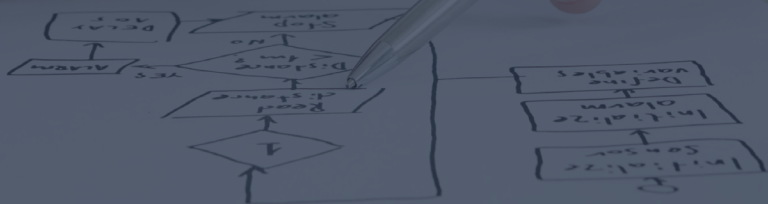
De nombreux MSP déclarent qu'ils apprécieraient de se faire aider par un fournisseur pour relever certains de ces défis. Plus de la moitié (53 %) des répondants souhaiteraient que les fournisseurs offrent davantage de conseils et d'expertise en matière d'IA.

Cette proportion n'est dépassée que par le besoin d'assistance des fournisseurs dans la planification de la réponse aux incidents de sécurité (56 %). Compte tenu de la complexité croissante du paysage des menaces et du défi que représente la gestion d'environnements clients multiples et variés, il est normal que vous ayez besoin d'aide pour vous préparer à l'impact d'une attaque.

Y a-t-il une assistance supplémentaire de la part des fournisseurs à laquelle vous souhaiteriez que votre entreprise ait davantage accès ? Toutes les options de réponse ne sont pas affichées [n=700]



Conclusion



Conclusion

L'enquête montre que le paysage des MSP en 2024 et au-delà recèle un vrai potentiel. Les MSP sont des partenaires cruciaux pour les entreprises modernes. Ils occupent une position unique pour les aider à mieux gérer les progrès rapides de la technologie, l'expansion des surfaces d'attaque numériques et l'évolution des menaces de cybersécurité.

Les MSP peuvent faire beaucoup pour rester compétitifs sur le marché saturé des services gérés, par exemple implémenter de nouvelles offres et de nouveaux canaux tels que les marketplaces, l'IA, les services de sécurité externalisés de grande valeur, etc.

Il leur faudra également rester agiles. Comme toutes les entreprises, les MSP sont confrontés à des changements constants. Ils doivent s'adapter pour répondre au mieux aux besoins des clients et rester une offre rentable et accessible pour les entreprises qui recherchent un soutien supplémentaire. De bonnes relations avec les partenaires/fournisseurs qui offrent une expertise dans le domaine de la sécurité et de l'intégration de l'IA peuvent aider les MSP à relever certains défis et à prospérer dans le paysage concurrentiel en 2024 et au-delà.



Barracuda en quelques mots

Notre mission est de renforcer la sécurité de tous. Chez Barracuda, nous pensons que chaque entreprise mérite un accès à des solutions de sécurité de niveau professionnel cloud-first, abordables, intuitives et facilement déployables. Nous protégeons vos e-mails, réseaux, données et applications à l'aide de solutions innovantes capables de s'adapter au parcours de nos clients, et de se développer en conséquence. Plus de 200 000 entreprises partout dans le monde ont choisi Barracuda pour veiller à leur sécurité pendant qu'elles prospèrent. Pour en savoir plus, rendez-vous sur fr.barracuda.com.

À propos de Vanson Bourne

Vanson Bourne est un cabinet indépendant spécialiste des études de marché pour le secteur des technologies. Sa réputation de produire des analyses solides, fiables et basées sur des études est elle-même fondée sur des principes rigoureux ainsi que sur sa capacité à interroger des décideurs majeurs qui occupent des fonctions techniques et métier dans tous les secteurs et sur les marchés principaux. Pour plus d'informations, accédez à vansonbourne.com.