
OPEX & VENDITA "AS A SERVICE": La Piattaforma Per Maggiore Flessibilità, Capacità e Redditività Aziendale



Stai facendo il massimo per i tuoi clienti? E stai ottenendo i maggiori profitti possibili?

Non limitarti a vendite una tantum. Guadagna di più E aumenta la soddisfazione dei tuoi clienti passando al modello OPEX.

| | |
|---------------------------|----|
| Cos'è OPEX? | 3 |
| Prevalenza di OPEX | 4 |
| Vantaggi di OPEX | 5 |
| OPEX per gli MSP | 8 |
| Passare alle vendite OPEX | 10 |
| OPEX con Wildix | 12 |
| Riepilogo | 13 |

I mercati cambiano di pari passo con il cambiamento delle tecnologie e, per le attività tecnologiche, la crescita degli acquisti basati su abbonamento è stato uno dei cambiamenti più significativi. Il modello stabilito per le vendite di tali aziende era quello degli acquisti una tantum, in cui l'accordo era un unico scambio di denaro per un singolo prodotto, di cui l'acquirente conserva la proprietà permanente. Tuttavia, **questo modello sta cedendo sempre più il passo a un modello in cui la proprietà dipende da un canone di abbonamento continuo**, con l'ulteriore vantaggio che il venditore fornisce sempre nuovi prodotti e un supporto continuo come parte dell'abbonamento.

Questa dicotomia rappresenta, in breve, la differenza tra i due modi principali di fare affari nell'industria tecnologica moderna: **il modello CAPEX e il modello OPEX**.

Per essere più precisi:

- **CAPEX** (abbreviazione di "capital expenditures") si riferisce alle **spese effettuate in un pagamento occasionale** per stabilire la proprietà permanente su un prodotto da utilizzare per un lungo periodo di tempo. Alcuni esempi sono l'acquisto di un router WiFi, un personal computer o una fotocopiatrice.
- **OPEX** (abbreviazione di "operational expenditures") si riferisce alle **spese effettuate in un periodo di tempo ininterrotto** per stabilire un uso continuo di una determinata risorsa. Storicamente, gli esempi includono spese come affitto, bollette elettriche, stipendi dei dipendenti o forniture sostituibili come carta e toner.

È fondamentale capire, tuttavia, che **queste definizioni non sono onnicomprensive secondo gli standard moderni**. Questo è il risultato di atteggiamenti in continuo cambiamento riguardanti la proprietà della tecnologia e la praticità di mantenere il possesso permanente di dispositivi e software. **In molti casi, risulta più conveniente ed economico rifiutare la proprietà di vecchia data tramite CAPEX, a favore della proprietà limitata creata da OPEX**. Questa opzione è resa possibile principalmente dai fornitori che offrono le loro tecnologie attraverso **il modello "As a Service"**, in cui l'uso dei beni forniti dipende dal pagamento di un canone di abbonamento continuo.

PREVALENZA DI OPEX

Secondo Gartner*, il software venduto “As a Service” nel cloud è già un’industria multimiliardaria in tutto il mondo, che ha registrato un notevole aumento della redditività dal 2020 al 2021, a causa della pandemia di COVID-19 e della conseguente domanda dei clienti.

Previsione dei ricavi a livello mondiale

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Servizi per applicazioni cloud (SaaS) | 102.064 miliardi di dollari | 104.672 miliardi di dollari | 120.99 miliardi di dollari | 140.629 miliardi di dollari |

Fonte: Gartner

L’utilizzo del modello di vendita “As a Service” è già prevalente nell’area dell’intrattenimento del settore tecnologico, soprattutto dopo l’ascesa dei servizi di streaming. Netflix, un esempio particolarmente importante, consente ai clienti di guardare immediatamente qualsiasi film o serie TV in cambio di un canone mensile. Spotify opera con lo stesso modello di vendita, ma garantisce l’accesso istantaneo in streaming a musica e podcast. Per software più pratici, programmatori come Adobe, Microsoft e Sony offrono ai clienti un contratto mensile di proprietà delle applicazioni, invece dell’acquisto una tantum di una singola versione di tale software.

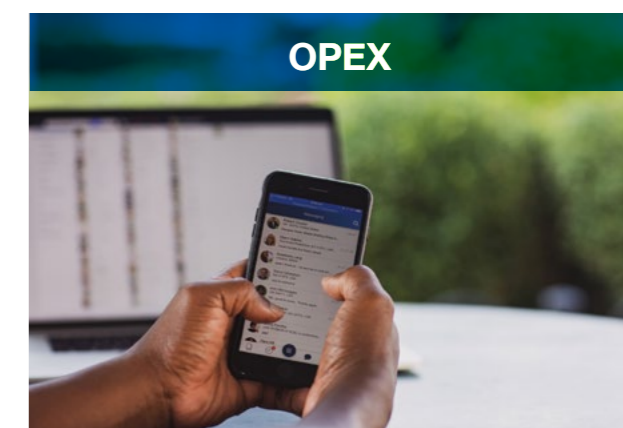
Simile al modello “Software as a Service” (SaaS), anche l’hardware è disponibile “As a Service”, con prodotti come personal computer, modem, stampanti e monitor, acquistati tramite un canone di abbonamento mensile anziché con un pagamento in un’unica soluzione. Va sottolineato che questo modello di proprietà differisce dai metodi di pagamento rateale, in base ai quali si verifica un pagamento continuo di fondi fino a una data di fine predeterminata e successivamente la piena proprietà dell’oggetto viene trasferita all’acquirente. Il modello “Hardware as a Service (HWaaS) funziona invece come un accordo continuativo senza fine, e una volta che il contratto termina, la proprietà dell’acquirente cessa. Il modello si discosta anche dalla concezione tradizionale del noleggio, in cui l’uso e il possesso di un bene sono fissati per un certo periodo di tempo limitato, in cambio di un canone inferiore alla proprietà. HWaaS, al contrario, offre in genere vantaggi di garanzia simili alla proprietà permanente (assente nella maggior parte dei modelli di noleggio, in cui i danni all’oggetto noleggiato sono soggetti a multe) e vi è meno preoccupazione per una data di fine accordo predeterminata.

* <https://cutt.ly/ixHJK5G>

VANTAGGI DI OPEX

In breve, quindi, un acquisto CAPEX si riferisce semplicemente a un pagamento una tantum in cambio della proprietà permanente di un prodotto, mentre OPEX si riferisce a pagamenti continui che stabiliscono la proprietà o l’utilizzo su base mensile. Inoltre, mentre OPEX si riferiva tradizionalmente alle normali spese correnti, come utenze o stipendi, i cambiamenti delle tipologie di vendita hanno fatto sì che questo modello si applicasse anche alla tecnologia, sia hardware che software.

Come tutte le decisioni aziendali, la scelta di acquistare hardware o software come servizio dipenderà dalle esigenze specifiche di ciascuna azienda, ma generalmente si riduce a questioni di finanza e protezione del ROI. Apparentemente, il CAPEX può sembrare meno rischioso rispetto all’OPEX, considerando che il primo concede la proprietà permanente, mentre il secondo fornisce il possesso che dipende da un pagamento regolare, che può ragionevolmente superare il costo del CAPEX.



Tuttavia, questa valutazione non prende in considerazione un fattore chiave del mercato tecnologico: la sua attuale velocità di avanzamento. In teoria, l’acquisto di un nuovo personal computer o di un software aziendale a prezzo pieno è una spesa conveniente, perché ciò consente all’azienda di iniziare a generare un ROI sul proprio acquisto. Tuttavia, in pratica, l’hardware o il software saranno presto sostituiti da una nuova versione, il che complica la situazione. Ora, la capacità di ottenere il ROI più alto possibile è compromessa dal fatto che le nuove funzionalità e la fruibilità aggiunta sono escluse dall’azienda, salvo un ulteriore acquisto della tecnologia in questione più recente. E, se la società dovesse effettuare questo acquisto, quasi sicuramente dovrà affrontare lo stesso problema in meno di un anno. In altre parole, effettuare una grande spesa come forma di investimento nella tecnologia è diventato più rischioso a causa della velocità con cui vengono lanciate nuove versioni dei vari prodotti, poiché il valore di questi investimenti si deprezza a un ritmo sempre più rapido, in base ai tempi di sviluppo.

Wildix EE OÜ

Laeva tn. 2, | www.wildix.com
10111 Tallinn - Estonia | info@wildix.com
VAT ID: EE101984698 | +372 (66) 01842



A causa di queste complicazioni, i modelli alternativi di Software as a Service e Hardware as a Service spesso si rivelano redditizi per le aziende. **Quando vengono acquistati come servizio, l'hardware e il software non trasferiscono la proprietà in modo permanente, ma solo per il tempo necessario al locatario.** Questo fornisce all'acquirente quattro importanti vantaggi:

1. COSTI RIDOTTI:



A seconda degli addebiti e del tempo di utilizzo dei dispositivi, il pagamento su base mensile e per utente potrebbe far risparmiare denaro alle aziende, rispetto all'acquisto di dispositivi per un totale iniziale maggiore. Questo fattore è in gran parte dovuto al suddetto progresso tecnologico: il lancio di una nuova istanza di hardware o di versioni di software in genere interrompe il ciclo di vita di quella precedente e quindi, **se un'azienda acquista quella tecnologia solo su base mensile, probabilmente risparmierà rispetto a un acquisto a vita.**

Wildix EE OÜ

Laeva tn. 2, | www.wildix.com
10111 Tallinn - Estonia | info@wildix.com
VAT ID: EE101984698 | +372 (66) 01842

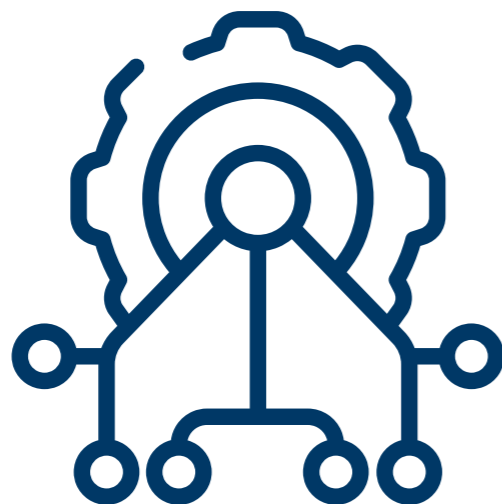


2. MAGGIORE COMODITA':

Sebbene le aziende abbiano sempre dovuto prendere in considerazione le opzioni di dismissione dei prodotti per gli hardware e i software acquistati (ossia come procedere con la rimozione della tecnologia una volta disponibile un aggiornamento degno di investimento), **il maggiore ritmo di progresso tecnologico del mercato attuale impone alle aziende di considerare questo angolo di tecnologia più che mai.** Poiché, realisticamente, qualsiasi istanza di hardware o software rimarrà "l'ultima versione" per un anno o meno, è ovvio che le aziende dovrebbero considerare come installare la versione più recente e rimuovere quella precedente. **Acquistata As a Service, la tecnologia può essere così sostituita in modo più efficace e conveniente, poiché un esperto di tecnologie eseguirà la procedura come parte del piano di abbonamento.** Ad esempio, nel caso in cui un telefono installato in precedenza venga sostituito dal produttore con un nuovo modello, un MSP che vende Hardware as a Service può semplicemente riprendere il modello ormai obsoleto e installare il nuovo telefono senza costi aggiuntivi. Pertanto, **il modello As a Service garantisce alle aziende maggiore tranquillità e un'implementazione più semplice rispetto agli acquisti CAPEX.**

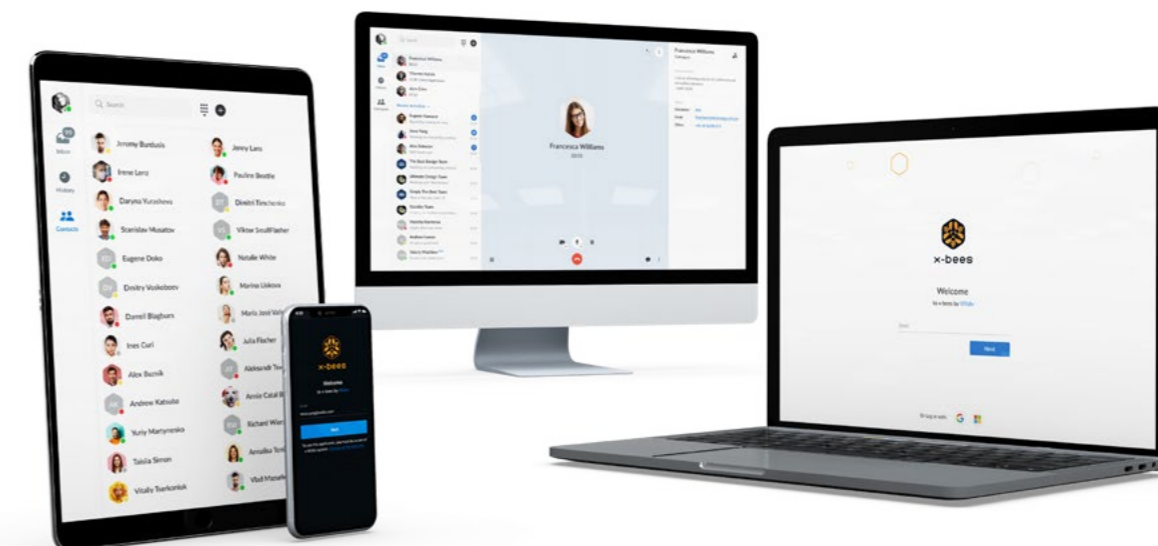
Wildix EE OÜ

Laeva tn. 2, | www.wildix.com
10111 Tallinn - Estonia | info@wildix.com
VAT ID: EE101984698 | +372 (66) 01842



3. TECNOLOGIA MIGLIORE:

Gli acquisti As a Service consentono alle aziende di rispondere meglio ai cambiamenti nel mercato della tecnologia. Attraverso il modello fornito dagli acquisti CAPEX, le aziende sono responsabili di selezionare e acquistare nuove tecnologie. In questo contesto, la decisione se installare nuova tecnologia è influenzata dai suddetti fattori di costo e convenienza, come dover pagare un costo iniziale per un nuovo hardware o software, oltre a dover selezionare questa tecnologia, sostituire le modalità di accesso ai più recenti strumenti aziendali. Tuttavia, **con il modello OPEX As a Service, la nuova tecnologia può essere implementata come vantaggio dell'abbonamento mensile.** Piuttosto che decidere se investire attivamente nell'acquisto forzato di nuovi hardware o software (come in OPEX), nell'ambito del piano As a Service, le aziende possono semplicemente sostituire le vecchie versioni con i nuovi aggiornamenti tramite il loro MSP (vedere l'esempio fornito al punto 2). Infatti, **molti fornitori IT cambiano hardware e software automaticamente quando vengono lanciate nuove versioni,** aggiungendo ulteriore valore e flessibilità al modello di pagamento.



4. MAGGIORE FLESSIBILITA':

Le esigenze tecnologiche specifiche di una determinata azienda non sono mai scritte nella pietra. Piuttosto, sono soggette a modifiche che dipendono da molti fattori. Due esempi costanti sono che nuove assunzioni richiederanno l'acquisto di hardware e/o software aggiuntivi, mentre i licenziamenti richiederanno la dismissione di qualsiasi tecnologia utilizzata da quel determinato ruolo. Inoltre, se un lavoro esistente richiede una nuova funzione, o se la natura esatta di un ruolo esistente cambia leggermente, o anche se il mercato della tecnologia rende obsoleto un dispositivo attualmente in uso, è altrettanto utile per un'azienda acquisire nuovi strumenti. Tutte queste procedure sono notevolmente semplificate dal modello As a Service, in cui il cambio di attrezzatura non richiede acquisti completamente nuovi o lo smaltimento personale dei dispositivi, ma piuttosto una semplice modifica ai dettagli di un abbonamento in corso. **Venduti As a Service, l'hardware o il software possono essere aggiornati molto più facilmente, aumentati o ridotti di numero, o sostituiti con strumenti alternativi, consentendo alle aziende una maggiore agilità nell'adattarsi alle nuove esigenze del mercato.** Data l'importanza della flessibilità e dell'agilità, quindi, il modello As a Service ha un potenziale significativo per garantire un ROI elevato, rispetto al modello CAPEX tradizionale.

In precedenza, abbiamo elencato i vantaggi del modello OPEX specificamente per i clienti finali, descrivendo così le ragioni che sono alla base dell'aumento di popolarità del modello. **La domanda dei consumatori è sufficiente da sola a garantire che i professionisti IT implementino il modello da soli**, al fine di tenere il passo con le aspettative del mercato. Fortunatamente, il modello presenta ulteriori vantaggi per gli MSP.



Come modello di vendita, **OPEX offre agli MSP l'opportunità di aumentare i profitti e la valutazione aziendale complessiva con meno sforzo e meno imprevedibilità rispetto al CAPEX**. I motivi sono inerenti alla natura dell'OPEX stesso: **la vendita di pacchetti di abbonamento crea un flusso di entrate regolare e continuo**, offrendo a un'azienda una fonte di reddito ampiamente prevedibile nel corso di mesi e anni (a differenza di quella meno certa, "tutto in uno" ottenuta tramite vendite una tantum). Inoltre, **se e quando le attività dei clienti crescono, è probabile che crescano anche i pacchetti di abbonamento acquistati da un MSP, accrescendo ulteriormente quella stessa affidabile fonte di reddito**.

Anche l'upselling e il passaggio dei clienti a ulteriori aggiornamenti tramite OPEX diventano più semplici, poiché le implementazioni di sistemi migliorati fanno parte del contratto di abbonamento. Allo stesso tempo, **convincere i clienti a implementare aggiornamenti o installare unità aggiuntive tramite OPEX diventa in genere più facile**, poiché il pagamento per tale tecnologia non richiede un investimento iniziale significativo.

Probabilmente il vantaggio più significativo è l'opportunità per l'MSP di migliorare le proprie relazioni con i clienti. La vendita di servizi spinge i clienti ad entrare in un rapporto attivo e continuativo con il loro MSP, in netto contrasto con la vendita di prodotti, dove una relazione continuativa è meno certa. **Attraverso il lancio continuo di correzioni, aggiornamenti e upgrade del prodotto, i clienti acquisiscono maggiore consapevolezza del lavoro che un MSP esegue sul proprio sistema di comunicazione e, in generale, mantengono un contatto più stretto con l'MSP**. Pertanto, è più probabile che i clienti che acquistano un piano OPEX considerino i servizi dell'MSP come una fonte fondamentale di valore aziendale e una spesa che vale il costo mensile.

Inoltre, **l'uso di un modello di abbonamento consente l'introduzione di programmi e vantaggi, nonché una distribuzione garantita dei premi fedeltà dei clienti**. Questi possono consistere in incentivi economici, come riduzioni di prezzo e rimborsi, oppure visibilità o priorità all'interno della rete di clienti. Allo stesso modo è importante considerare che **il senso di appartenenza stesso può essere un'attrazione per i clienti per acquistare e continuare ad utilizzare un modello di abbonamento**, poiché aziende che offrono servizi di streaming, fornitori di tecnologia e persino produttori di articoli sportivi hanno trasformato l'appartenenza attiva ai loro marchi come un beneficio in sé e per sé.

Il miglioramento delle relazioni con i clienti rafforza ulteriormente l'affidabilità continua del modello OPEX e, per molti versi, è fondamentale per la longevità aziendale per gli MSP. Questo rapporto continuo, in combinazione con aggiornamenti e upgrade costanti, garantisce che un MSP abbia i mezzi per fornire valore aggiunto per un lungo periodo di tempo, e quindi rendersi indispensabile per l'attività del proprio cliente. **In questo modo, i vecchi clienti diventano intrinsecamente clienti abituali, garantendo la loro attività continua a un livello ancora più affidabile**.

PASSARE ALLE VENDITE OPEX

Nonostante tutti i vantaggi disponibili per l'MSP nell'ambito dell'OPEX, passare ad una piena adesione al modello potrebbe non essere semplice. Essendo abituati da tempo alle procedure CAPEX, è fin troppo facile per gli MSP rimanere bloccati in uno stato di inerzia mentre il resto del mercato cambia o, cosa altrettanto dannosa, iniziare a compiere azioni che possono sembrare un cambiamento, ma in realtà non hanno alcun impatto positivo sulle operazioni aziendali.

UNA REVIEW DI GARTNER*



1. Pianifica una transizione totale

Per orientarsi in modo efficace verso un modello di business basato su OPEX, **un MSP deve innanzitutto pianificare l'adozione del modello interamente, a livello di organizzazione. Non c'è spazio per modifiche parziali o mezze misure.** Un cambiamento parziale, in cui alcune vendite e alcuni clienti continuano a utilizzare CAPEX, creerà confusione all'interno dell'azienda di MSP e ostacolerà in gran parte il necessario processo di cambiamento. Inoltre, dare alla clientela la possibilità di acquistare CAPEX, lascerà una parte di clienti sensibili ai concorrenti in arrivo che si avvalgono di OPEX e che quindi hanno i mezzi per conquistarli.

2. Inizia la transizione lentamente

Anche con la necessità di una transizione totale, è comunque saggio iniziare il cambiamento lentamente, in modo da aiutare sia i clienti che il personale interno. **Gartner consiglia di impostare come obiettivo la conversione del 50% dell'attuale base di clienti al modello OPEX, entro un determinato lasso di tempo per iniziare il processo, nonché di includere team interfunzionali nello sviluppo interno e riallineare i pacchetti di vendita.** La flessibilità per le opzioni di licenza è fondamentale, così come l'implementazione della riqualificazione dei team interni, offrendo al contempo la piena trasparenza degli obiettivi e della strategia finale.

3. Aumenta il valore delle tue offerte

Garantire la conversione totale della tua base di clienti richiederà probabilmente più della semplice pubblicità del passaggio a OPEX e dei suoi presunti vantaggi. **È quindi essenziale offrire e pubblicizzare il valore aggiunto per l'hardware, il software e i servizi associati.** I modi per farlo includono una maggiore flessibilità nell'uso e nell'installazione dei prodotti, analizzare i dati tra i clienti per migliorare le aree problematiche dei servizi e fornire ulteriori capacità di valore aggiunto alle soluzioni nel tuo portafoglio esistente. **Anche trovare ulteriori integrazioni e mezzi per migliorare la portabilità complessiva e la facilità d'uso dei sistemi è una strategia efficace.**

4. Mantieni e consolida gli aspetti fondamentali dell'assunzione di entrate

Dato che il modello OPEX è caratterizzato da un flusso di entrate regolare e continuo, **è facilitato da forti relazioni con i clienti, venditori capaci e solidi modelli di fatturazione.** La comunicazione trasparente con i clienti è fondamentale e può essere migliorata offrendo sconti aziendali a coloro che dispongono di licenze esistenti o a coloro che hanno già acquistato pacchetti. **In termini di fatturazione, è più vantaggioso sviluppare e rilasciare sistemi elettronici di pagamento automatico che fatturano automaticamente i clienti, garantendo la massima comodità sia per l'MSP che per l'acquirente.**

Inoltre, **se attualmente utilizzi partner commerciali o rivenditori, è altrettanto importante mantenere rapporti con loro mentre effettui questo cambiamento.** La comunicazione durante tutta la transizione dovrebbe essere chiara e aperta, assicurando a tali partner una relazione continuativa, se necessario, in particolare attraverso tabelle di marcia concrete.

5. Assicurati di avere un fornitore compatibile

Per effettuare il passaggio completo a OPEX, **gli MSP dovrebbero anche considerare se il loro attuale fornitore è in grado di supportarli durante il processo e, in caso contrario, cercare un altro fornitore con una maggiore attenzione alla vendita OPEX.** Come detto, il processo per passare completamente a OPEX può essere impegnativo, pertanto è vantaggioso per qualsiasi MSP essere alleato con un venditore che sia ugualmente impegnato in quel cambiamento e, meglio ancora, disposto a fornire assistenza durante tutto il processo. Idealmente, i fornitori dovrebbero offrire questo supporto adottando il modello OPEX, oltre alla formazione, il tutto per facilitare la transizione.

*Moving to a Software Subscription Model, May 30, 2018 Contributor: Christy Pettey, © 2021 Gartner, Inc., insieme all'esperienza nel settore, può fornire informazioni e indicazioni per completare questo cambiamento. <https://cutt.ly/2xHHFox>

Un fornitore impegnato in modo particolare a consentire agli MSP di vendere tramite il modello OPEX è Wildix.

Wildix, programmatore della prima soluzione UCC basata su WebRTC nel cloud e basata sul browser, incoraggia i suoi partner commerciali a vendere i loro software e hardware As a Service. Quando si selezionano licenze e dispositivi hardware da Wildix, i partner possono facilmente optare per piani mensili su qualsiasi prodotto offerto e utilizzare questo modello per trasferire i vantaggi di OPEX ai clienti. Inoltre, **Wildix fornisce una serie di incentivi ai partner che guadagnano un importo elevato di MRR, inclusi sconti sull'acquisto, pubblicità e premi in denaro.**

La soluzione Wildix è particolarmente adatta per OPEX, grazie alla sua operabilità in cloud e tramite browser. Questa combinazione consente ai partner di rilasciare aggiornamenti ai clienti finali in modo rapido e conveniente, senza richiedere ulteriori download di applicazioni. In molti casi, gli aggiornamenti possono essere eseguiti dagli stessi clienti finali, **poiché gli aggiornamenti software e le correzioni per i prodotti Wildix vengono generalmente applicati aggiornando il browser.** Nei casi in cui i partner devono implementare correzioni, il processo è altrettanto accelerato, poiché **il software Wildix è costruito sui framework Javascript React e React Native**, che consentono implementazioni quasi istantanee di modifiche nella codifica.

Inoltre, **Wildix è facilmente scalabile sia per i clienti finali che per gli MSP.** Indipendentemente dal fatto che il PBX di hosting utilizzi un modello on-premise, ibrido o cloud, **le nuove licenze Wildix richiedono un tempo minimo per la configurazione e l'emissione ai nuovi utenti, e infatti il processo può essere completato completamente da remoto dall'MSP emittente.** Allo stesso modo, i deskphone Wildix possono anche essere forniti in remoto dall'MSP quando si utilizza una connessione cablata, sebbene in molti casi l'hardware Wildix si connetta al PBX di hosting solo tramite una connessione WiFi (che l'utente finale può facilmente configurare in modo autonomo).

Questa scalabilità e compatibilità generale al modello OPEX, combinate con il fatto che Wildix pubblica aggiornamenti regolari alla sua linea di software e nuove aggiunte al suo portafoglio hardware, lo rende **una scelta facilmente redditizia per quegli MSP che sono interessati a portare i vantaggi di OPEX alla propria attività.**

Il ritmo impressionante con cui la tecnologia delle comunicazioni avanza, sia nel software che nell'hardware, combinato con la crescente esigenza di flessibilità aziendale, **ha portato le imprese ad acquistare tali tecnologie in abbonamento, anziché una tantum.** Questo passaggio, in breve, da CAPEX (capital expenditures) a OPEX (operating expenditures), può fornire ai clienti finali i vantaggi di una **scalabilità più semplice, accesso immediato a correzioni e aggiornamenti del prodotto, garanzie del prodotto a lungo termine e supporto e riparazione del prodotto più affidabili.**

Nel caso degli MSP, **il modello OPEX offre notevoli vantaggi, come la possibilità di migliorare le relazioni con i clienti, aumentare la fedeltà dei clienti e generare un flusso più affidabile di entrate.** Questi vantaggi si aggiungono anche al fatto di dover tenere il passo con la concorrenza, considerando che la maggior parte sta già implementando metodologie As a Service per servire gli utenti finali e che, di conseguenza, ha un vantaggio nel mercato tecnologico in continua evoluzione.

Se un MSP desidera passare al modello OPEX, è fondamentale:



1. Pianificare una transizione totale
2. Iniziare la transizione lentamente
3. Aumentare il valore delle offerte
4. Mantenere e consolidare gli aspetti fondamentali delle entrate
5. Assicurarsi di avere un fornitore compatibile

Per quanto riguarda l'ultimo punto, **vale la pena considerare Wildix come un fornitore con cui collaborare durante la transizione a OPEX, poiché è altamente favorevole alle vendite di tecnologia As a Service, sia durante il passaggio che successivamente.**

