

# La oportunidad del Partner con Microsoft 365

Forrester Consulting ha realizado un estudio de Total Economic Impact™ (TEI) para analizar el aumento potencial de negocio y rentabilidad que pueden obtener los partners con la venta de Microsoft 365 Business a sus clientes. Microsoft 365 Business es una solución integrada que incluye Office 365, Windows 10 y diversas funcionalidades de seguridad en una oferta orientada a empleados de pequeñas y medianas empresas.

Forrester ha entrevistado a seis organizaciones de partners que participaron en el programa de adopción temprana y tenían clientes con Microsoft 365 Business. A partir de estas conversaciones, Forrester ha identificado los beneficios que pueden obtener los partners con la venta de Microsoft 365 Business y los posibles aumentos de costes que surgen en caso de apartarse de esta práctica. Los partners podrán extender sus ofertas de servicios, crear relaciones más estratégicas con los clientes y abrir canales de negocio de mayor duración.

Al más alto nivel, los partners entrevistados afirmaban que Microsoft 365 Business les va a ayudar a aumentar su facturación de distintas maneras y a reducir sus costes de distribución. Todo ello tiene un impacto positivo directo en la rentabilidad del propio partner.

“Me encanta [Microsoft 365 Business]. Es una opción ideal para nuestros clientes de pequeña y mediana empresa porque tiene todo lo que necesitan en un solo sitio.”

— Program Manager de un CSP



8%

De mejora anticipada en el  
margen de servicios  
gestionados

10%

Aumento esperado en la  
tasa de incorporación de  
nuevos servicios gestionados

20%

Aumento anticipado de  
facturación en servicios de  
despliegue y asesoramiento

- **Incremento en las ratios de asociación de servicios gestionados y márgenes comerciales.** El aumento de las ratios de asociación de servicios gestionados y la facturación fue el beneficio más importante mencionado por los partners. Aunque la oferta de servicios y tarifas variaban mucho, los partners, en general, asumían un incremento de la ratio de asociación en hasta 10 puntos porcentuales, desde el 80% al 90% al extenderse los beneficios de Microsoft 365 Business, así como el aumento de sus márgenes, en un rango desde el 50% hasta el 60% debido a que los costes incrementales aumentan más despacio que el coste de soporte de más clientes y servicios.
- **Aumento de facturación en el canal CSP.** Las empresas CSP (Cloud Solution Provider) reciben normalmente un 12% de la facturación de las licencias. La remuneración total aumentará a medida que aumente el número de usuarios y de una mayor facturación de licencias de usuario.
- **Más ingresos por servicios de consultoría de implementación.** El negocio de la consultoría aumentará al migrar más clientes a Microsoft 365 Business de los que lo harían a otras soluciones individuales. Además, el aumento del alcance incrementará los ingresos por proyecto hasta un 20%.
- **Menores costes de distribución.** Los partners afirmaban que sus costes de distribución se reducirán entre un 5 y un 10 por ciento gracias a las herramientas de gestión y las plantillas que incluye Microsoft 365 Business y porque los clientes utilizarán las herramientas de autoservicio añadidas. Con ello aumentarán los márgenes de negocio en consultoría y servicios gestionados.

Estos partners indicaban también otros dos beneficios que se suman a los beneficios cuantificables descritos. Los ciclos de venta se aceleran dado que la oferta de Microsoft 365 Business es atractiva y el modelo de licencia simplificado facilita las decisiones de compra. Microsoft 365 Business además, acerca a los partners a sus clientes puesto que se les percibe como asesores de confianza y por tratarse de contratos de servicios gestionados de varios años de duración.

“Es lo que estábamos esperando. Nuestros clientes reciben todo lo que necesitan de un mismo proveedor, lo que les simplifica enormemente las cosas. Encaja a la perfección con nuestro modelo de negocio.”

— Responsable de ventas de  
servicios de Cloud



Para este estudio, Forrester realizó seis entrevistas con partners que participaron en el programa de adopción temprana de Microsoft 365 Business. Todos los partners tenían su sede en Estados Unidos.

Partner 1	25 empleados y facturación de 4,5 millones de USD. Operan con clientes de 25 a 100 usuarios. El 70% de la facturación procede de servicios gestionados.
Partner 2	1.500 empleados y 800M USD de facturación. La mitad de ella procede del programa CSP.
Partner 3	50 empleados, ofrece hardware-as-a-service a través del canal del partners y online.
Partner 4	14 empleado y facturación de 6,5M USD. Venden paquetes completos de soluciones de servicios gestionados a través de 250 partners de canal. El tamaño medio del cliente es de 50 a 60 usuarios.
Partner 5	14 empleados y facturación de 2,5M USD. El cliente medio CSP es de 1,750 usuarios y el 75% de su cifra de negocio procede de servicios gestionados.
Partner 6	62 empleados y facturación de 8M USD. Los servicios gestionados suman actualmente el 40% de su cifra de negocio y debería aumentar hasta el 50% a final de este ejercicio.

## Microsoft 365 Business aumenta la facturación y el margen comercial

Todos los entrevistados afirmaron que Microsoft 365 Business les permitiría aumentar sus cifras de ventas y márgenes comerciales. Los datos absolutos varían mucho en función del tamaño y número de los contratos. Las áreas de especialización también afectarán a los beneficios. Por ejemplo, si un partner no ofrece servicios de seguridad, o bien renunciará a la facturación asociada a ellos o tendrá que desarrollar capacidades en esa área.

Para cada una de las áreas de beneficio, Forrester ha incluido puntos de verificación de los partners entrevistados. Los lectores deben aplicar los más relevantes para sus respectivas organizaciones.

### Aumento de la facturación en el canal CSP

El volumen de negocio del Canal depende de cada partner. Uno de los entrevistados comentó que el 10% de sus ingresos totales procedía de las cuotas de facturación de licencias CSP. El consenso general era que estos ingresos van a aumentar porque los partners captarán más clientes y porque los costes de licencia por usuario serán superiores a medida que se extienda la solución. Puesto aún no se ha anunciado el precio de Microsoft 365 Business, existe incertidumbre sobre el aumento potencial.

- “Hay una gran oportunidad para ingresos por licencias con todos nuestros clientes de CSP.”
- “En este momento tenemos muy pocos clientes de Windows 10 de modo que obtendremos ingresos adicionales de todas las licencias [de Microsoft 365 Business] que ofrezcan Windows 10 a nuestros clientes.”
- “Cuando consigamos que nuestros clientes de Office 365 añadan Windows 10 o seguridad para móviles, generaremos negocio con los upgrades de licencias”
- “Podremos añadir más Windows 10 y [seguridad para móviles] a Office 365 si el precio es el adecuado. Actualmente nuestra ratio de asociación está en los dos dígitos.”

### Mayor negocio en Servicios de Consultoría de Implantación

Para la mayoría de partners, el negocio de consultoría de implantación no se considera como un elemento secundario dentro de los ingresos previstos por servicios gestionados. Los márgenes brutos están normalmente en torno al 40%. Los ingresos aumentarán porque habrá más clientes que desplegarán la solución completa que los que lo harían si decidieran contratar los productos individualmente. Además, cada proyecto va a suponer un aumento de la facturación debido a que su alcance es mayor.

“[Microsoft 365 Business] es un producto muy interesante. Es la primera solución completamente paquetizada que incluye Windows, Office y la seguridad. Tiene la apariencia de estar bien organizado y es fantástico que Microsoft lo aborde desde el punto de vista de la evolución del cliente.”

—Presidente



“El negocio de implantación e incorporación a los servicios aumentará porque con la solución [Microsoft 365 Business] se incluyen más cosas. Probablemente supondrá el doble o el triple que los servicios asociados a Windows.”

—Presidente y fundador



- “Para la migración cargamos el equivalente a 3 veces las tarifas anuales recurrentes por usuario. Estamos vendiendo más de este tipo de servicios.”
- “Todos los usuarios deben incorporarse de nuevo al Active Directory dentro del despliegue [de Microsoft 365 Business] y son unos 45 a 60 minutos por usuario. Tenemos una oportunidad para aumentar nuestra facturación por servicios de consultoría de incorporación.”
- “Normalmente aplicamos tarifas iniciales bajas porque preferimos mantener ingresos recurrentes por los servicios gestionados. El coste mínimo es de 300 USD por usuario. Después, nuestras tarifas dependen del volumen del contrato de servicios gestionados. Para un contrato de un año cargamos por implementar un usuario el triple de lo que cuesta la cuota mensual y baja hasta el precio de una cuota mensual en el caso de los contratos a tres años.”
- “[con Microsoft 365 Business] estamos haciendo algo más de consultoría inicial de estrategia y planificación.”
- “Las migraciones desde Windows 7 u 8 a Windows 10 van a ser un filón para nosotros. La migración de cada cuenta de usuario lleva de dos a tres horas de trabajo.”
- “[Microsoft 365 Business] facilita la decisión de compra y así vamos a vender a más clientes.”

## Mejora de ratios de asociación de servicios gestionados y de precios

Los partners entrevistados tenían modelos muy distintos de servicios gestionados, pero todos afirmaron de manera consistente que ésta era la fuente de negocio más importante para ellos. Por lo general, el partner ofrece un precio único por usuario que incluye las licencias de Microsoft, soporte a usuarios y gestión técnica de las soluciones. Antes se incluían soluciones de terceros, como el antivirus, que ahora van incluidas dentro de la suite Microsoft 365 Business. Algunos partners paquetizan también el dispositivo, con lo que ofrecen una solución completa “technology-as-a-service”.

La ratio media de asociación de servicios gestionados era del 80%. Los partners consideraban que podían aumentar en 10 puntos porcentuales gracias a nuevas oportunidades de añadir servicios Microsoft 365 Business, alcanzando así una ratio del 90%. Además, la tasa de abandono ha sido muy baja, un 3% de media, lo que indica la existencia de relaciones a largo plazo. Los partners también comentaban que podrían aumentar los márgenes de sus servicios gestionados desde el 50 al 60 por ciento.

Los partners están creando su propia propiedad intelectual (PI), que pasa a ser un componente de la oferta de servicios gestionados, bajo la forma de herramientas de backend para facilitar la administración y soluciones de front-end para aplicar buenas prácticas. Entre los ejemplos mencionados se incluía un portal del panel de directores y una aplicación de monitorización de la seguridad. La PI permite a los partners diferenciarse y mejorar sus márgenes con soluciones repetibles. El negocio asociado a la PI se incluye dentro del negocio de los servicios gestionados.

Entre los ejemplos de ofertas de servicios gestionados de Office 365 que también se podrán aplicar a Microsoft 365 Business podemos destacar estos:

- “150 USD por usuario y mes por las licencias de Microsoft, asistencia helpdesk 24x7 sin límite, antivirus y soluciones de backup.”
- “Comercializamos 25 paquetes de desktop por 250 USD al mes para la monitorización de dispositivos de usuario final.”
- “Nuestro contrato típico de servicios gestionados cuesta 125 USD por usuario y mes. Incluye la licencia, antivirus, soporte y asistencia helpdesk ilimitada y monitorización”
- “Para empresas con menos de 100 usuarios cargamos tarifas de 99 USD por usuario y mes. Esto incluye las licencias de Microsoft y nuestro soporte técnico. Si necesitan portátiles o dispositivos, sube a 159 USD al mes.”

“[Microsoft 365 Business] nos permite posicionar más servicios gestionados porque las licencias incluyen más cosas: seguridad, monitorización, gestión en remoto, actualizaciones, etc.”

— Program manager de un CSP



“Tenemos puestas muchas expectativas en el ahorro de costes potencial. Tendremos menos incidentes de seguridad que resolver y con mejoras en la automatización es posible que nuestro trabajo se reduzca o se elimine en parte.”

—Presidente



## Reducción de los costes de distribución

Todos los partners entrevistados suponen que los costes de distribución de sus servicios gestionados y de consultoría van a reducirse gracias a las plantillas y herramientas que se incluyen dentro de Microsoft 365 Business. Los costes para el cliente se pueden mantener en los mismos niveles actuales para los paquetes Office 365 o Business Premium, de manera que una reducción de costes mejoraría la rentabilidad general de los contratos. Aún no se conoce con exactitud la cuantía de estos ahorros, pero de las respuestas se deriva un consenso en torno al 5 a 10 por ciento de mejora sobre el 40% de margen bruto que se obtiene actualmente en la ejecución de proyectos.

- “En cuanto ya podamos utilizar de manera efectiva las APIs y SDKs [Software Development Kit], podremos automatizar muchas de nuestras actividades. Esto va a suponer una gran diferencia en cuanto a los servicios que podemos ofrecer a nuestros clientes. Las herramientas de autoservicio para clientes también van a reducir nuestros costes”
- “Hemos visto cómo los costes se reducían continuamente en los últimos dos años para los despliegues de desatendidos de dispositivos y la gestión de aplicaciones. Esperamos que esto siga así [con Microsoft 365 Business].”
- “Nuestros márgenes aumentan por crecimiento de la base de clientes. Los costes de soporte, básicamente se mantienen igual al incorporar nuevos clientes y usuarios, por lo que los márgenes deberían seguir creciendo.”
- “Existe un gran potencial de mejora de los márgenes en nuestros servicios de despliegue. Puesto que la solución ya está integrada, nuestro esfuerzo se reduce. Incluso podemos seguir aplicando las mismas tarifas que hasta ahora.”

## Ciclos de ventas más rápidos

El mercado potencial debería crecer porque la solución de Microsoft 365 Business se aplica a una amplia gama de pequeñas y medianas empresas y su facilidad de implementación y gestión la hacen más atractiva. Dado que se trata de un producto fácil de explicar en términos de beneficios empresariales y licencias, los ciclos de ventas deberían acortarse.

- “La oferta [de Microsoft 365 Business] es mucho más fácil de contar a las pymes que antes, que teníamos que hablarles de distintas licencias. Al estar todo junto, la venta es mucho más fácil. Todos nuestros clientes actuales estarán preparados para esto.”
- “Nuestra facturación por coste de la venta aumentará [con Microsoft 365 Business].”
- “Explicar una solución integrada debería facilitar la venta.”
- “Captaremos nuevos clientes más fácilmente porque [Microsoft 365 Business] es algo que nuestros partners de canal entienden fácilmente. Hablar de cada cosa individualmente es complicado. [Microsoft 365 Business] ayudará a nuestros partners a vender más a través de nosotros.”
- “Tenemos una gran oportunidad para ampliar nuestro mercado con [Microsoft 365 Business]. El relato de un producto de cloud seguro, rápido y sencillo y la presión del mercado detrás de él llevarán a un crecimiento rápido.”

## Mayor permanencia de los clientes

Microsoft 365 Business cambia la relación con los clientes. Las conversaciones se vuelven más estratégicas y se refuerza el estatus de asesor de confianza. Esto conduce a un mayor valor en términos de fidelización del cliente basada en relaciones a largo plazo y la capacidad para realizar ventas asociadas. Además, el poder vender más servicios gestionados aumenta de manera automática la duración y adherencia del modelo de distribución

- “[Microsoft 365 Business] mejora la fidelización. El aumento de nuestra ratio de venta asociada de servicios gestionados fortalece el vínculo con los clientes.

“[Con Microsoft 365 Business], hacemos más fácil la vida a nuestros clientes y somos un asesor de confianza de verdad. Sólo con el argumento de la seguridad ya se vende.”

—Presidente



- “Al añadir [seguridad] y Windows 10 reforzaremos la relación comercial. Tendrá un impacto positivo en nuestras tasas de retención.”
- “Para el 100% de nuestros clientes somos su asesor de confianza porque les ofrecemos [Microsoft 365 Business] incluso en la versión beta. Esto era exactamente lo que buscábamos y están encantados.”
- “[Microsoft 365 Business] mejorará la fidelidad de los clientes, igual que en su día hizo el programa CSP.”

## Costes asociados

Los partners entrevistados piensan que añadir Microsoft 365 Business a su actual catálogo de soluciones ha sido sencillo y no ha exigido un aumento sustancial de costes. Los empleados actuales han podido formarse sin problemas en Microsoft 365 Business en las prácticas que ya incluían Office 365, Windows 10 y algunos aspectos de seguridad. Si el partner no disponía de competencias en seguridad, han necesitado algo más de formación y en algún caso, la contratación de personal. El aumento de costes de formación se calculaba en torno al 5 – 10 por ciento sobre el nivel de gasto actual.

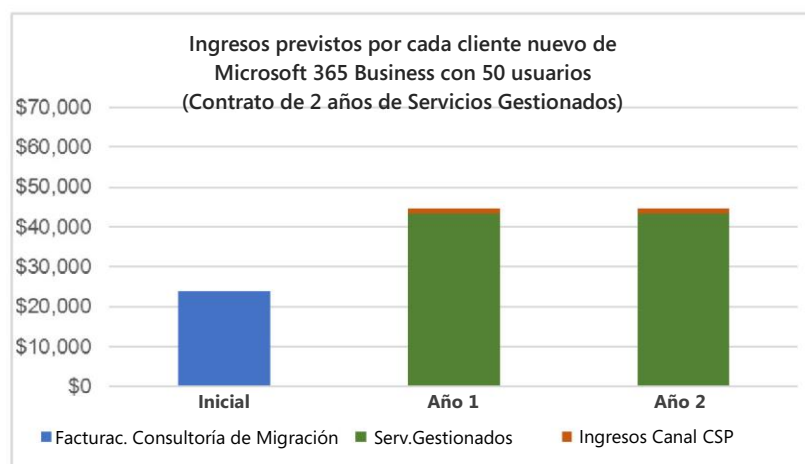
Algunos partners informaron que el gasto en marketing para Microsoft 365 Business saldría de los presupuestos actuales y otros anticipaban un aumento en este concepto. En el caso de los que pensaban invertir más, calculaban que el gasto en marketing directamente relacionado con Microsoft 365 Business aumentaría su presupuesto general de marketing en un 5% como máximo.

Los partners informaron también de compras de algunos dispositivos móviles y portátiles para demos y test. El coste del equipamiento para laboratorio y demos iba desde varios cientos a unos pocos miles de dólares.

## Un ejemplo financiero

Este estudio destacaba los distintos beneficios que los partners de Microsoft podrían obtener comercializando la solución de Microsoft 365 Business y servicios asociados a sus clientes. Para demostrar esto con más claridad, Forrester ha creado un modelo sencillo que muestra las oportunidades de aumento de la cifra de ventas por cada cliente que adopte Microsoft 365 Business. El modelo se basa en las siguientes premisas:

- Cincuenta usuarios y contrato de dos años de servicios gestionados.
- Suscripción mensual a un paquete de servicios gestionados que incluye licencias de Microsoft, soporte de tier 1 a usuarios finales, soporte de TI de tiers 2 y 3, programas de formación y gestión tecnológica, todo por 100 USD pro usuario. De esta cifra, 20 USD corresponden a licencias de Microsoft. La ratio de asociación de servicios gestionados es del 90%.
- Los servicios de despliegue inicial se facturan a 2x la tarifa anual de servicios gestionados. Podría aumentar a 3x con un contrato de servicios gestionados de un año de duración y reducirse a 1x para contratos de tres años.
- Los ingresos del canal CSP son el 12% del coste de las licencias pagadas a Microsoft. Al no haberse publicado los precios de las licencias de Microsoft 365 Business en el momento de elaborar este documento, Forrester asumió una tarifa de 20 USD por usuario y mes como referencia. Microsoft puede ofrecer, de vez en cuando, tarifas promocionales que podrían aumentar el porcentaje de ingresos por este concepto.



Desde el punto de vista del margen bruto, Forrester aplicó el porcentaje previsto del 45% de margen (el anterior era del 40%) para los servicios de consultoría, y del 60% para los servicios de consultoría (frente al 50% anterior). En el caso de los ingresos de canal por Microsoft 365 Business, Forrester asumió un margen del 80% ya que parte de estos ingresos se supone que revierten en un aumento de las actividades de adopción de usuarios.

El margen bruto combinado resultante de todas estas fuentes de ingresos mostradas es del 57,3% ya que se considera que la mayoría de los ingresos futuros procederán de servicios gestionados con márgenes más elevados comparados con los derivados de servicios iniciales de consultoría de despliegue. Esta mayor cifra de negocio con mayores márgenes, junto con una mejora previsible del cash-flow, debería suponer un beneficio sustancial para los partners de Microsoft que apuesten activamente por la venta de Microsoft 365 Business a sus clientes.

## Acerca de Microsoft 365 Business

La información contenida aquí la proporciona Microsoft. Forrester no ha validado ninguna reclamación y no mantiene ningún compromiso con Microsoft ni con sus ofertas.

Microsoft 365 Business aporta a las pequeñas y medianas empresas todas las funcionalidades que necesitan dentro de un paquete integrado con un sistema de precios simplificado. Microsoft 365 Business se comercializa a través de partners CSP (Cloud Solution Provider) de Microsoft e incluye:

### Aplicaciones Office

Tanto si trabaja desde la oficina o fuera de ella, puede disfrutar de la más avanzada y popular familia de herramientas de productividad. Las aplicaciones Office como Word, Excel y PowerPoint — siempre las últimas versiones — le permiten crear, editar y compartir contenidos desde su PC o su dispositivo iOS, Android o Windows con cualquier persona, en tiempo real.

### Almacenar y compartir archivos

Los empleados pueden hacer más en cualquier lugar, con acceso seguro para almacenar y compartir archivos, tanto en el trabajo como desde casa o estando de viaje. Los archivos de la empresa se guardan automáticamente en la nube, por lo que los empleados pueden acceder, editar y compartir la última versión de cada uno de ellos incluso en sus viajes.

### Email y calendario

Acceso al correo electrónico, contactos y calendarios compartidos desde cualquier lugar. Ahora sus empleados pueden trabajar desde el sitio que más les convenga.

### Reuniones online y chat de grupo

Con las reuniones de grupo con video y audio en HD parece como si estuvieran trabajando cara a cara, prácticamente desde cualquier lugar. Con el nuevo espacio de trabajo basado en chat, los empleados pueden encontrar y participar en conversaciones de equipo o chats privados.

### **Siempre la versión más reciente**

Office 365 siempre está al día, siempre estarán utilizando la versión más reciente de sus aplicaciones favoritas como Word, Excel, PowerPoint y Outlook.

### **La versión más segura de Windows hasta hoy**

Windows 10 está diseñado para cambiar el panorama del malware y las actividades de hacking llevando el terreno de juego a un sitio en donde estas actividades pierden los vectores de ataque de los cuales dependen.

### **Protección de Apps y gestión de dispositivos**

Puede estar seguro de que los datos e información que pertenecen a su empresa permanecen en su empresa. Microsoft 365 Business permite fijar directivas de TI para controlar la forma en que se utilizan los datos en dispositivos personales y en los que son propiedad de la compañía y ofrecen a las empresas la posibilidad de eliminar esos datos de los dispositivos en caso de robo o pérdida.

### **Facturación flexible Por Usuario, Por Mes**

Las suscripciones son anuales, pero puede elegir entre pagar anual o mensualmente. Se pueden añadir licencias en cualquier momento y se pueden reasignar para ajustarse a los cambios en su plantilla.

## **Aviso legal**

El lector debe tener en cuenta lo siguiente:

- ▶ Este estudio ha sido patrocinado por Microsoft y publicado por Forrester Consulting. No pretende ser un análisis de competencia.
- ▶ Forrester no emite afirmaciones con respecto al ROI potencial que otras organizaciones pueden obtener. Forrester recomienda encarecidamente a los lectores que utilicen sus propias previsiones dentro del marco metodológico proporcionado en este informe para determinar la idoneidad de una inversión dirigida a la comercialización de Microsoft 365 Business.
- ▶ Microsoft ha revisado el documento y enviado sus comentarios a Forrester. Forrester conserva el control editorial sobre el estudio y sus conclusiones y no acepta cambios en este estudio que contradigan sus propias conclusiones o alteren su significado.
- ▶ Microsoft ha aportado los nombres de los partners para las entrevistas pero no ha participado en ellas.

### **ABOUT FORRESTER CONSULTING**

Forrester Consulting realiza consultorías de investigación independientes y objetivas para ayudar a los directivos a alcanzar el éxito en sus organizaciones. Con estudios cuyo alcance varía desde sesiones reducidas de estrategia a proyectos a medida, los servicios de Consultoría de Forrester le conectan directamente con analistas e investigadores que aplican una visión experta a los retos específicos de sus empresas. <https://go.forrester.com/consulting/>

### **ACERCA DEL TEI**

El TEI™ (Total Economic Impact™) es una metodología desarrollada por Forrester Research que mejora los procesos de decisión tecnológica de las empresas y ayuda a los fabricantes a comunicar la propuesta de valor de sus productos y servicios a los clientes. La metodología del TEI ayuda a las empresas a demostrar, justificar y capitalizar el valor tangible de sus iniciativas de TI, tanto ante la dirección senior como ante otros directivos clave de la empresa. La metodología TEI consta de cuatro componentes para evaluar el valor de la inversión: beneficios, costes, riesgos y flexibilidad.

<https://go.forrester.com/consulting/content-marketing-consulting/>

© 2017, Forrester Research, Inc. Todos los derechos reservados. La reproducción no autorizada está estrictamente prohibida. La información se basa en las mejores fuentes disponibles. Las opiniones reflejan los elementos de juicio a la fecha de edición del informe y pueden variar. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar y Total Economic Impact son marcas registradas de Forrester Research, Inc. Todas las demás marcas son propiedad de sus dueños respectivos. Más información en [forrester.com](https://forrester.com).