

## IDC MarketScape

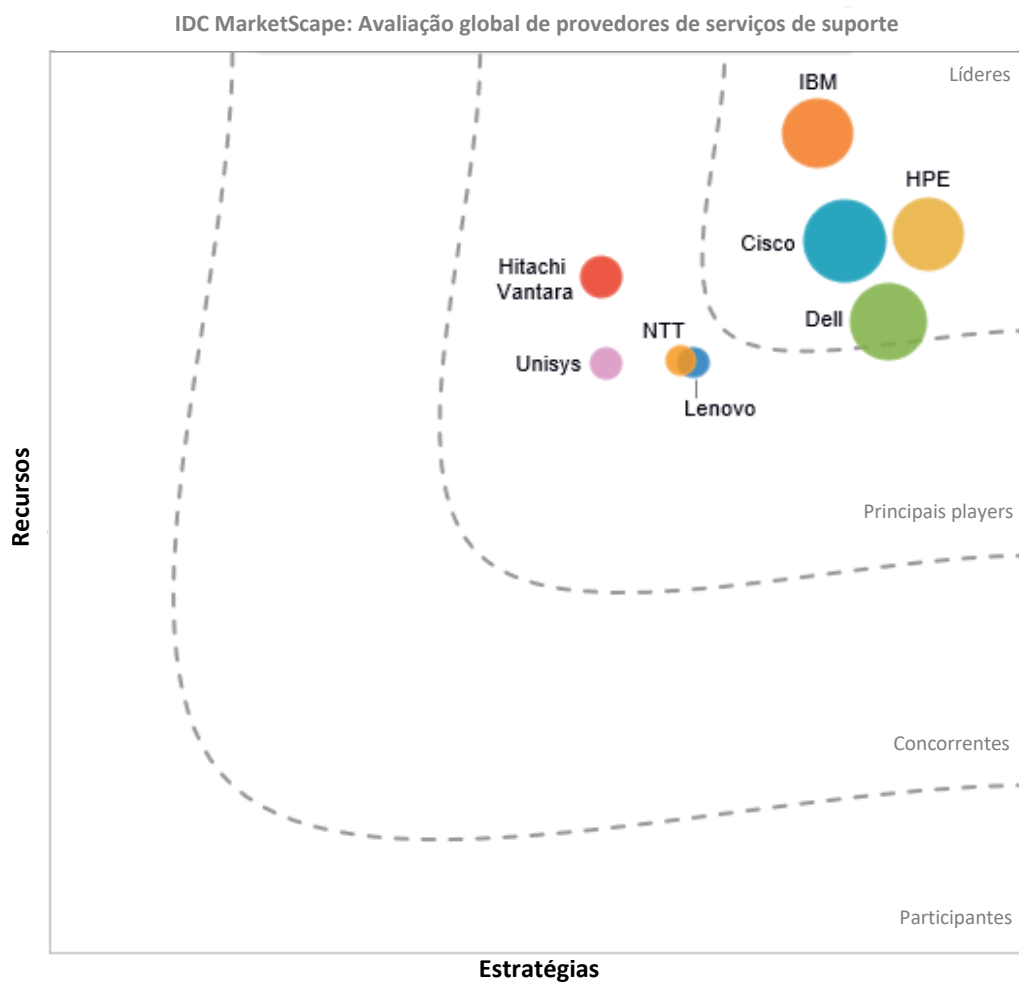
# Relatório IDC MarketScape: Avaliação global de provedores de serviços de suporte em 2019

Rob Brothers

ESTE RELATÓRIO IDC MARKETSCAPE DESTACA A IBM

### FIGURA DO IDC MARKETSCAPE

#### IDC MarketScape: Avaliação global de provedores de serviços de suporte



Fonte: IDC, 2019

Consulte o Apêndice sobre metodologia, definição de mercado e critérios de pontuação.

## NESTE RELATÓRIO

---

O conteúdo deste relatório foi extraído diretamente da IDC MarketScape: IDC MarketScape: Avaliação global de provedores de serviços de suporte em 2019 (Doc no. US45595819). As seguintes seções estão incluídas neste documento, no todo ou em parte: Opinião da IDC, Critérios de inclusão de provedores do IDC MarketScape, Dicas para compradores de tecnologia, Perfil resumido do provedor, Apêndice e Saiba mais. Também está incluída a Figura 1.

## OPINIÃO DA IDC

---

Este estudo da IDC avalia oito provedores de suporte participantes do modelo IDC MarketScape de serviços globais de suporte a hardware de data center. A seleção de provedores incluiu provedores com portfólios de suporte atuais, desde fornecedores de hardware até provedores de manutenção terceirizados. A avaliação aborda as características quantitativas e qualitativas que definem o sucesso neste mercado importante, porém maduro. O setor de suporte se encontra em um ponto de inflexão, principalmente no setor empresarial já desenvolvido. Nesses mercados, a penetração é muito alta e está cada vez mais difícil para os provedores diferenciarem seus principais serviços das tecnologias de suporte. No entanto, os provedores têm a oportunidade de se destacar mais e criar novos fluxos de anuidades, desenvolvendo portfólios de serviços que levam seus clientes corporativos a níveis mais altos de suporte e maturidade de gerenciamento, o que resulta em maiores benefícios para esses clientes. Além disso, os provedores que continuarem expandindo seus serviços básicos e avançados para o mercado intermediário e para os mercados emergentes continuarão tendo sucesso. Outros fatores de sucesso identificados neste estudo incluem (estamos começando a ver algumas iniciativas implementadas pelos provedores mais ativos no mercado de suporte que os ajudam a superar alguns de seus concorrentes):

- Assistência a empresas com novas soluções de IoT e analítica que precisarão de novas soluções de suporte que possam incorporar novas tecnologias, como RA e RV
- Desenvolvimento de metodologias proativas, como soluções de suporte máquina a máquina, para ajudar a aumentar a eficiência operacional e reduzir custos e tempo de inatividade para o cliente
- Desenvolvimento de ferramentas e automação para otimizar o processo de suporte (por exemplo, mais automação no processo de renovação de contratos, dando ao usuário mais controle sobre o gerenciamento de contratos e inventário, ou ferramentas mais proativas para identificar problemas no ambiente antes que eles aconteçam.)
- Investimento nos gerentes de experiência do cliente (CX) (como gerentes de contas técnicas ou um ponto de contato principal no provedor que advoga pelo cliente)
- Extensão de recursos diretos ao canal indireto, incluindo treinamento, desenvolvimento de negócios e suporte de marketing, além do portfólio de produtos e serviços
- Consistência global, uma necessidade importante para grandes empresas multinacionais

## CRITÉRIOS DE INCLUSÃO DE PROVEDORES DO IDC MARKETSCAPE

---

Nesta avaliação do IDC MarketScape, os provedores, para serem incluídos, tiveram que satisfazer os critérios estabelecidos nas seções a seguir. Os provedores de suporte devem ser capazes de fazer a manutenção da maioria dos tipos de equipamentos no data center mencionados nas seções a seguir,

além de fornecer serviços específicos com um limite mínimo de receita, para serem incluídos nesta avaliação.

## Equipamentos de data center

- **Equipamentos de rede corporativa:** Os equipamentos de rede corporativa estabelecem as classificações e definições para os quatro principais mercados incluídos na pesquisa sobre redes corporativas da IDC: roteadores, comutadores de LAN, equipamentos VoIP corporativos e equipamentos de LAN sem fio (WLAN).
- **Redes de data center:** Um data center pode estar instalado nas dependências de um provedor de serviços ou de uma empresa. Entre os componentes de uma infraestrutura de data center estão os equipamentos de rede, servidores e armazenamento. A infraestrutura de rede de data center prevê a infraestrutura de rede a ser comprada pelos data centers da empresa e do provedor de serviços. Isso inclui gastos com equipamentos de rede como roteadores, comutadores de LAN, entrega segura de conteúdo e aplicações, WLAN, equipamento ótico e gerenciamento/sistema de suporte operacional à rede, além de gastos com software e produtos de conectividade corporativa que fornecem infraestrutura de rede para os mainframes da IBM.
- **Servidores:** A categoria de servidores compreende todas as vendas de hardware de servidor para todos os fins, aplicações e setores, incluindo em volume (servidores com um ASP de menos de US\$ 25.000), de empresa de médio porte (servidores com um ASP de US\$ 25.000 a 500.000) e de empresas de ponta (servidores com um ASP de mais de US\$ 500.000). As segmentações de servidor primário são baseadas na classe/faixa de preço do servidor, tipo de chip e sistema operacional (SO).
- **Mecanismos de armazenamento:** A IDC mede mecanismos de armazenamento específicos que são os componentes básicos de um sistema de armazenamento. Mais especificamente, a IDC rastreia os seguintes mecanismos de armazenamento: unidades de disco rígido (HDDs), incluindo mídia de 3,5 pol., 2,5 pol., 1,8 pol. e 1,0 pol.; unidades de fita e automação; unidades óticas/removíveis, incluindo CD/DVD-ROM, CD-Rec e DVD-Rec; zip/magneto-ótico (MO)/removível e formatos grandes (ótico de 5,25 pol., WORM de 12-14 pol.); e unidades de estado sólido (SSDs).
- **Sistemas de armazenamento:** Os sistemas de armazenamento incluem sistemas de armazenamento em disco, automação e bibliotecas de fitas e automação de mídia ótica.
- **Infraestrutura de rede de armazenamento:** A infraestrutura de rede de armazenamento compreende comutadores baseados em padrões Fibre Channel ou FICON que conectam servidores, sistemas de armazenamento e outros dispositivos a uma rede de área de armazenamento.

## DICAS PARA COMPRADORES DE TECNOLOGIA

---

85% das empresas mencionaram serviços e, especificamente, serviços de suporte como um diferencial importante na escolha de um provedor para a compra de sistemas de data center. Este é um indicador fundamental que aponta para a importância dos serviços e é uma das grandes diferenças entre os fabricantes originais de equipamentos (OEM), que oferecem um portfólio robusto de serviços, e os fabricantes originais de projetos (ODM). Relacionamentos, pontos únicos de contato e gerentes técnicos de contas também foram especificamente citados nas entrevistas com principais clientes de provedores, afirmando que esses relacionamentos eram essenciais no trabalho com determinado provedor. A IDC recomenda buscar provedores que invistam no aprofundamento do

relacionamento e não apenas na venda de sistemas. Também no topo da lista das principais necessidades das empresas, estão:

- Conhecimento técnico e comunicação eficaz da equipe
- Suporte da camada definida por software (hipervisores e/ou sistemas operacionais)
- Serviços de suporte preventivo e proativo (notificações, capacidade de identificar, diagnosticar e resolver problemas antes que eles afetem o ambiente, substituição de peças e verificações de integridade)
- Várias formas de entrar em contato com o suporte (telefone, chat, portais online e outros canais)
- Acesso rápido e fácil a *patches*, atualizações e upgrades

## PERFIL RESUMIDO DO PROVEDOR

---

Esta seção explica, brevemente, as principais observações da IDC que determinaram a posição do provedor no IDC MarketScape. Enquanto cada provedor é avaliado em relação aos critérios descritos no Apêndice, a descrição aqui fornece um resumo dos pontos fortes e desafios de cada provedor.

### IBM

A IBM está posicionada na categoria de Líder no IDC MarketScape 2019 para serviços de suporte no mundo todo.

A IBM tem a capacidade de ajudar clientes que possuem grandes ambientes com vários fornecedores e arquiteturas de rede sofisticadas. A força da IBM é sua capacidade de oferecer suporte global, o que agrada aos clientes corporativos de médio e grande porte. A IBM Technical Support Services (TSS) pode ajudar as empresas a manter a disponibilidade e o desempenho de TI com manutenção e suporte técnico integrados para soluções de hardware e software de vários fornecedores. O portfólio de serviços da TSS foi desenvolvido para ajudar a evitar períodos de inatividade não planejados através do suporte proativo e, quando problemas ocorrerem, resolvê-los mais rapidamente por meio de tecnologias avançadas de suporte à TI altamente eficientes e proteger o ambiente de TI durante os períodos de garantia e pós-garantia. Os clientes podem contratar um nível mais alto de serviço para máquinas dentro da garantia ou estender a cobertura do suporte técnico pós-garantia.

A IBM possui técnicos que podem fornecer suporte remoto ou local 24 horas por dia, a partir de um único ponto de contato. Os clientes podem escolher o nível de serviço adequado para sua solução, de forma que atenda às suas necessidades empresariais. Isso inclui:

- O **suporte básico** é realmente orientado a dispositivos e adequado para ambientes de teste e desenvolvimento que não são críticos aos negócios.
- O **suporte aprimorado** fornece aos clientes um único ponto de responsabilidade e acesso direto a recursos técnicos, com tempos de resposta acelerados.
- O **suporte proativo** inclui todos os recursos mencionados, além do gerenciamento de ciclo de vida, incluindo gerenciamento de recursos, monitoramento do sistema e serviços automatizados, oferecendo uma experiência de resposta proativa. A IBM também fornece suporte preventivo, informando aos clientes o que devem fazer nos sistemas para manter o máximo de desempenho e disponibilidade.

A IBM estende a vida do data center e do ciclo de vida dos ativos de TI com seus serviços de gerenciamento de ciclo de vida, incluindo virtualização de servidores, automação de armazenamento e otimização de *middleware*. Esses serviços de suporte permitem que os gestores de TI adiem a aquisição de novos equipamentos de TI. Ao mesmo tempo, esses serviços aumentam a eficiência dos sistemas existentes em termos de energia, refrigeração, espaço e tempo da equipe. Em termos de virtualização, a maioria dos gerentes de data center já virtualizaram as "cargas de trabalho fáceis" e não sabem qual seria o próximo passo nos projetos de virtualização mais complicados em termos de tempo, recursos e conjuntos de habilidades para, ao mesmo tempo, poder proporcionar um forte ROI para a empresa.

Para resolver os problemas atuais de data center e aumentar a sua flexibilidade, eficiência e confiabilidade, a TI precisa se concentrar em melhorias incrementais, em vez de apenas "apagar incêndios". A IBM usa várias ferramentas exclusivas para permitir que seus clientes tenham maior visibilidade sobre seus ambientes, incluindo automação avançada com análise de reconhecimento baseada em padrões para solicitações de serviço com envio automatizado de arquivos de registro (sistema *Call Home*), Portal de Informações do Cliente, Dispositivo de Suporte Técnico e recursos automatizados de suporte cognitivo. As organizações de TI estão sempre procurando novas informações sobre disponibilidade, capacidade e eficiência energética. Esses serviços finalmente liberam a equipe de TI para se concentrar nos problemas que afetam o desempenho operacional da empresa. Os pontos fortes da IBM são o seu alcance global e a capacidade de fornecer um conjunto integrado de serviços de suporte que identificam interdependências por todo o portfólio de TI e fazem análises que podem gerar otimizações em todo o ciclo de vida do data center. O desafio, para a IBM, será aproveitar essas habilidades para permitir que seus parceiros de canal ofereçam, em escala reduzida, o mesmo conjunto de serviços que já oferecem ao cliente corporativo de alto nível.

### **Pontos fortes**

- A presença global e as parcerias da IBM fazem com que ela seja uma ótima opção para grandes empresas.
- Os clientes afirmam que as parcerias que a IBM cria com os altos executivos permitem que ela realmente compreenda as necessidades empresariais do cliente e, em contrapartida, os executivos do cliente têm acesso aos executivos da IBM.
- O cuidado proativo/preventivo é algo que a IBM faz há muito tempo com o sistema *phone home* e agora também com o Watson. As habilidades da IBM nessa área devem acelerar.

### **Desafios**

- Às vezes, os serviços da IBM são vistos como caros e difíceis de navegar. Os participantes da pesquisa indicaram que, embora o custo dos serviços seja alto, geralmente eles estão extremamente satisfeitos com a qualidade e o valor dos serviços que receberam em termos de custo-benefício.
- Manter clientes em data centers maiores e um tanto mais caros.

## **APÊNDICE**

---

### **Como interpretar um gráfico do IDC MarketScape**

Para os propósitos desta análise, a IDC dividiu possíveis medidas essenciais para o sucesso em duas categorias principais: recursos e estratégias.

O posicionamento no eixo y reflete os recursos as ofertas de serviços atuais oferecidos pelo provedor e o grau de alinhamento do provedor às necessidades do cliente. A categoria de recursos se concentra nos recursos da empresa e do produto hoje, aqui e agora. Sob esta categoria, os analistas da IDC classificarão o desempenho de um provedor com relação à criação/entrega de recursos que lhe permitam executar sua estratégia escolhida dentro do mercado.

O posicionamento no eixo x, ou eixo de estratégias, indica como a estratégia futura do provedor se alinha com a necessidade dos clientes nos próximos três a cinco anos. A categoria de estratégias concentra-se em decisões de alto nível e pressupostos subjacentes sobre ofertas, segmentos de clientes, além de planos de negócios e de lançamentos no mercado nos próximos três a cinco anos.

O tamanho dos indicadores de provedores individuais no IDC MarketScape representa a participação de mercado de cada provedor dentro do segmento de mercado específico que está sendo avaliado.

## **Metodologia da IDC MarketScape**

A seleção de critérios, ponderações e pontuações de provedores do IDC MarketScape representam a avaliação fundamentada da IDC sobre o mercado e provedores específicos. Os analistas da IDC determinam uma gama padronizada de características pelas quais os provedores são avaliados, por meio de discussões estruturadas, pesquisas e entrevistas com líderes de mercado, participantes e usuários finais. As ponderações de mercado baseiam-se em entrevistas com usuários, pesquisas com compradores e na contribuição de especialistas da IDC em cada mercado. Os analistas da IDC baseiam as pontuações de cada provedor e, em última análise, as posições dos provedores no IDC MarketScape, em pesquisas e entrevistas detalhadas com provedores, informações disponíveis ao público e experiências do usuário final, com o intuito de realizar uma avaliação precisa e consistente das características, do comportamento e dos recursos de cada provedor.

## **Definição do mercado**

### ***Serviços de suporte***

Os serviços de suporte incluem: suporte por telefone, diagnóstico remoto, suporte eletrônico, suporte no local, garantia estendida, manutenção preditiva/preventiva, reparo de peças e serviços de gestão de inventário/ativos. Os serviços de suporte técnico de TI dedicados ao suporte de aplicativos de um cliente são considerados serviços de suporte. Os serviços de suporte a hardware podem ser prestados pelo fornecedor do hardware ou por terceiros e são anexados ao hardware ou incluídos em um contrato de localidade.

### ***Serviços de suporte gerenciado***

Serviços de suporte gerenciado referem-se a serviços de suporte avançados ou críticos às operações. Sob as condições de uma oferta de serviços de suporte gerenciado, o provedor é responsável por alertar seus clientes proativamente sobre eventos ou situações que ocorram em seu ambiente ou em ativos tecnológicos específicos. De acordo com os termos e condições de um contrato de suporte gerenciado, a responsabilidade legal do provedor é limitada a fornecer um alerta ao cliente. Após o alerta ter sido enviado, o provedor pode ter outras responsabilidades contratuais de suporte tradicional. Por exemplo, o provedor pode ter um compromisso relacionado ao tempo de resposta ou resolução, conforme estabelecido em um contrato de suporte. Exemplos de tipos de alerta de eventos incluem:

- Sistema ou dispositivo inativo (refere-se a um dispositivo que não está mais funcionando)

- Sistema ou dispositivo com desempenho insatisfatório (refere-se a um dispositivo ou ambiente de tecnologia que não apresenta desempenho ideal)
- Problema em potencial (refere-se a alertar um cliente sobre uma situação que poderia resultar em um sistema inoperante)

Depois que o provedor alertar o cliente, este poderá decidir como abordar o alerta. Seriam decisões típicas do cliente:

- Abordar o alerta internamente
- Acionar o provedor que forneceu o alerta para resolver os problemas de acordo com um contrato de suporte
- Contratar terceiros (ou seja, um provedor que não forneceu o alerta) para lidar com o problema
- Ignorar o alerta

### Pesquisas relacionadas

- *Perspectiva de Análise de Mercado: Serviços globais de suporte e implantação de software e hardware* (IDC no. US45543716, setembro de 2019)
- *Aquisição de recursos: Por que os modelos de consumo flexível estão reorganizando os comportamentos de compra* (IDC no. DR2019\_T6\_RB\_SM, março de 2019)
- *Implantação de recursos de TI corporativos: Fazer você mesmo ou terceirizar, qual é mais econômico?* (IDC no. US44479318, dezembro de 2018)
- *IDC FutureScape: Previsões globais para o Data center 2019* (IDC no. WC20181101, novembro de 2018)
- *O impacto dos modelos de consumo flexível no processo de aquisição de TI* (IDC no. US44382218, outubro de 2018)

### Sinopse

Este estudo da IDC usa o modelo IDC MarketScape para avaliar vários provedores que participam do mercado global de serviços de suporte. O IDC MarketScape é uma avaliação baseada em um modelo abrangente e um conjunto de parâmetros que avaliam os provedores em relação uns aos outros e aos fatores que dever ser mais propícios ao sucesso em cada mercado, tanto no curto como no longo prazo.

“Os serviços de suporte são um mercado maduro, sendo a maioria dos provedores capazes de fornecer serviços de suporte. Este IDC MarketScape tem como objetivo diferenciar as empresas que estão investindo em inovação para atender às necessidades dos clientes. Isso requer um roadmap estratégico para ajudar os clientes corporativos a inovar, diferenciar-se e competir nos campos de tecnologia, operações e de negócios. Para serem bem-sucedidos, os provedores de suporte devem ter a combinação certa de pessoas, processos e tecnologias para atender à demanda”, disse Rob Brothers, vice-presidente de Programa, Data Center e Serviços de Suporte.



## About IDC

International Data Corporation (IDC) is the premier global provider of market intelligence, advisory services, and events for the information technology, telecommunications and consumer technology markets. IDC helps IT professionals, business executives, and the investment community make fact-based decisions on technology purchases and business strategy. More than 1,100 IDC analysts provide global, regional, and local expertise on technology and industry opportunities and trends in over 110 countries worldwide. For 50 years, IDC has provided strategic insights to help our clients achieve their key business objectives. IDC is a subsidiary of IDG, the world's leading technology media, research, and events company.

## Global Headquarters

5 Speen Street  
Framingham, MA 01701  
USA  
508.872.8200  
Twitter: @IDC  
idc-community.com  
www.idc.com

---

### Copyright and Trademark Notice

This IDC research document was published as part of an IDC continuous intelligence service, providing written research, analyst interactions, telebriefings, and conferences. Visit [www.idc.com](http://www.idc.com) to learn more about IDC subscription and consulting services. To view a list of IDC offices worldwide, visit [www.idc.com/offices](http://www.idc.com/offices). Please contact the IDC Hotline at 800.343.4952, ext. 7988 (or +1.508.988.7988) or [sales@idc.com](mailto:sales@idc.com) for information on applying the price of this document toward the purchase of an IDC service or for information on additional copies or web rights. IDC and IDC MarketScape are trademarks of International Data Group, Inc.

Copyright 2019 IDC. Reproduction is forbidden unless authorized. All rights reserved.

