

## IDC MarketScape

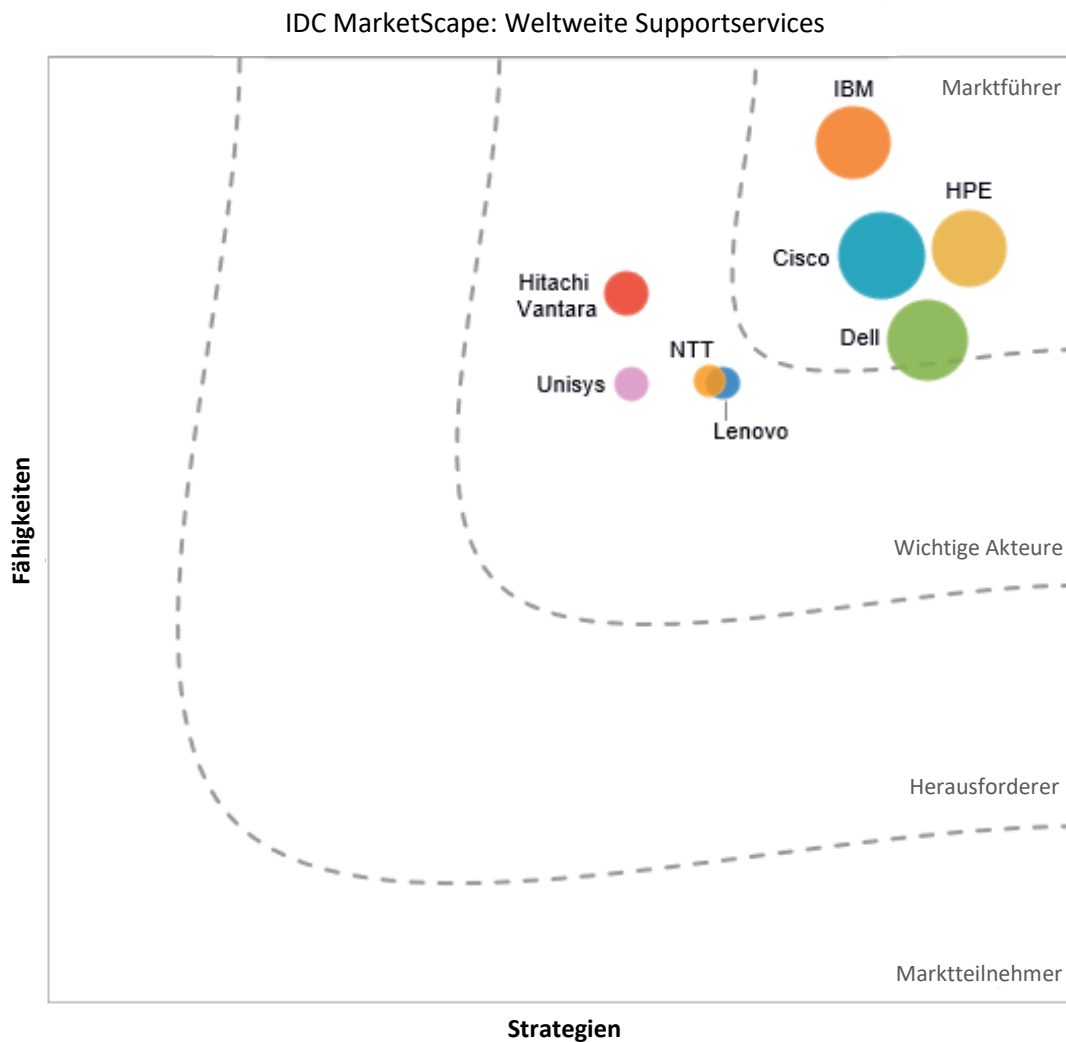
# IDC MarketScape: Weltweite Supportservices - Anbietervergleich 2019

Rob Brothers

THEMA DIESES IDC MARKETSCAPE-AUSZUGS: IBM

### IDC MARKETSCAPE

## IDC MarketScape: Weltweite Supportservices - Anbietervergleich



Quelle: IDC, 2019

Im Anhang finden Sie detaillierte Informationen zu Methodik, Marktdefinition und Bewertungskriterien.

## INHALT DIESES AUSZUGS

---

Der Inhalt dieses Auszugs ist unmittelbar folgender IDC MarketScape-Studie entnommen: IDC MarketScape: Worldwide Support Services 2019 Vendor Assessment (Doc # US45595819). Die folgenden Abschnitte wurden ganz oder teilweise in diesen Auszug aufgenommen: IDC Meinung, Anbietereinschlusskriterien für einen IDC MarketScape, grundlegende Orientierung, zusammenfassendes Anbieterprofil und Anhang. Zudem wurde Abbildung 1 übernommen.

## IDC MEINUNG

---

Gegenstand dieser IDC Studie sind acht Supportanbieter, die in das IDC MarketScape-Modell für weltweite Hardware-Supportdienste für Rechenzentren einbezogen werden. Hierfür wurden Anbieter berücksichtigt, die über bestehende Supportportfolios verfügen. Ihre Palette reicht von Hardwareanbietern bis zu Drittanbietern. Gegenstand dieses Vergleichs sind sowohl quantitative als auch qualitative Merkmale, die den Erfolg auf diesem wichtigen, aber reifen Markt erklären können. Die Supportbranche steht an einem Wendepunkt, insbesondere im gut entwickelten Sektor der Großkunden. Auf diesen Märkten ist die Marktdurchdringung sehr hoch, und es wird für Anbieter immer schwieriger, sich durch Kernleistungen und unterstützende Technologien von der Konkurrenz abzusetzen. Allerdings haben Anbieter auch die Chance, sich stärker zu profilieren und neue, laufende Umsatzquellen zu erschließen: Hierfür können sie Leistungsportfolios entwickeln, die Support- und Managementtreife der Unternehmenskunden fördern und diesen Kunden einen höheren Nutzen bieten. Darüber hinaus werden Anbieter erfolgreich bleiben, die sowohl Kern- als auch erweiterte Leistungen für mittelständische Unternehmen und in Schwellenländern aufbauen. Weitere Erfolgsfaktoren, die aus dieser Studie ermittelt wurden - wir sehen allmählich einige der Initiativen, die von den aktiveren Anbietern auf dem Support-Markt umgesetzt werden und die ihnen helfen, sich gegen einen Teil ihrer Konkurrenz zu behaupten - sind:

- Unterstützung von Unternehmen durch neue IoT- und Analytics-Lösungen, für die neue Supportlösungen erforderlich werden, ggf. unter Einbeziehung neuer Technologien wie AR und VR
- Entwicklung proaktiver Methoden, z. B. Maschine-Maschine-Supportlösungen für betriebliche Effizienzsteigerungen und die Minimierung von Kosten und Ausfallzeiten für den Kunden
- Entwicklung von Tools und Automatisierung für eine Verschlinkung des Supportprozesses (Mögliche Beispiele sind die verstärkte Automatisierung der Abläufe für die Vertragsverlängerung, durch die Benutzer eine bessere Kontrolle über Vertrags- und Bestandsmanagement haben, sowie proaktivere Tools zur Ermittlung von Problemen in der jeweiligen Umgebung schon vor ihrem Auftreten.)
- Investitionen in „Customer Experience“ (CX)-Manager (Sie werden auch als technische Kundenbetreuer oder Hauptansprechpartner und Vertreter des Kunden im Anbieterunternehmen bezeichnet.)
- Ausweitung der direkten Fähigkeiten auf den indirekten Channel, einschließlich Schulung, Geschäftsentwicklung und Marketingunterstützung zusätzlich zum Produkt- und Dienstleistungsportfolio
- Globale Konsistenz, ein für multinationale Großunternehmen wichtiger Faktor

## ANBIETEREINSCHLUSSKRITERIEN FÜR IDC MARKETSCAPE

---

Für diesen IDC MarketScape-Vergleich mussten die einbezogenen Anbieter die in den folgenden Abschnitten erläuterten Kriterien erfüllen. Die Supportanbieter müssen in der Lage sein, die meisten der in den folgenden Abschnitten genannten Geräte- bzw. Anlagentypen im Rechenzentrum zu warten und spezifische Dienstleistungen zu erbringen, wobei ein bestimmter Mindestumsatz zur Aufnahme in diesen Vergleich erfüllt sein musste.

### Rechenzentrumsausstattung

- **Netzwerkausstattung der Enterpriseklasse:** Als Netzwerkausstattung der Enterpriseklasse sind die vier Hauptmärkte eingestuft und definiert, die in IDC-Studien zu Enterprise-Netzwerken abgedeckt sind: Router, LAN-Switches, VoIP-Ausrüstung der Enterpriseklasse und WLAN-Ausrüstung (Wireless LAN).
- **Rechenzentrumsnetzwerke:** Das Rechenzentrum kann von einem Dienstleister oder vom Großunternehmen selbst betrieben werden. Zu den Komponenten einer Rechenzentrumsinfrastruktur gehören Netzwerkausstattung, Server und Speicher. Die Netzwerkinfrastruktur von Rechenzentren ermöglicht die Prognose der von den Rechenzentren von Großunternehmen und Dienstleistern gekauften Netzwerkinfrastruktur. Dazu gehören Investitionen in Netzwerkausstattung, z. B. Router, LAN-Switching, sichere Content- und Anwendungsbereitstellung, WLAN, optische Laufwerke und Netzwerkmanagement/OSS, sowie Investitionen in Enterprise-Konnektivitäts-Software und -Produkte, welche die Netzwerkinfrastruktur für IBM-Mainframes bereitstellen.
- **Server:** Die Serverkategorie umfasst den gesamten Umsatz mit Serverhardware für alle Zwecke, Anwendungen und Branchen, einschließlich Volume (Server mit ASP von <25.000 USD), mittelständische Unternehmen (Server mit ASP von 25.000-500.000 USD) sowie anspruchsvolle Großunternehmen (Server mit ASP von >500.000 USD). Die primären Serversegmentierungen basieren auf der Serverklasse/dem Preisband, dem Chiptyp und dem Betriebssystem (OS).
- **Speichermechanismen:** IDC erfasst spezifische Speichermechanismen, die die Bausteine eines Speichersystems sind. Im Einzelnen verfolgt IDC die folgenden Speichermechanismen: Festplattenlaufwerke (HDD), einschließlich 3,5-Zoll-, 2,5-Zoll-, 1,8-Zoll- und 1,0-Zoll-Medien, Bandlaufwerke und Automatisierung, optische Laufwerke/Wechseldatenträger, einschließlich CD/DVD-ROM, CD-Rec und DVD-Rec, Zip-/Magneto-Optical (MO)-Laufwerke/Wechseldatenträger und große Formfaktoren (5,25 Zoll optisch, 12-14 Zoll WORM) und Solid-State-Laufwerke (SSDs).
- **Speichersysteme:** Zu den Speichersystemen gehören Festplatten-Speichersysteme, Magnetbandautomatisierung und -bibliotheken sowie Automatisierung optischer Laufwerke.
- **Speichernetzwerk-Infrastruktur:** Die Speichernetzwerk-Infrastruktur umfasst Switches, die auf den Standards Fibre Channel oder FICON basieren und Server, Speichersysteme und andere Geräte mit einem Storage Area Network verbinden.

## RAT FÜR TECHNOLOGIE-KÄUFER

---

85 % der Großunternehmen nannten Services und insbesondere Supportservices als ein Hauptunterscheidungsmerkmal für die Wahl eines Anbieters beim Kauf von Rechenzentrumsystemen. Dies ist ein Schlüsselindikator dafür, dass Dienstleistungen wichtig sind und einen der großen Unterschiede zwischen OEM- und ODM-Anbietern ausmachen (OEM haben ein robustes

Dienstleistungsportfolio). Kundenpflege, zentrale Ansprechpartner und technische Kundenbetreuer wurden auch im Rahmen der Befragungen von wichtigen Kunden der Anbieter ausdrücklich genannt: Demzufolge sind diese Beziehungen entscheidend für die Zusammenarbeit mit einem bestimmten Anbieter. IDC empfiehlt die Suche nach Anbietern, die in die Kundenpflege investieren und nicht nur Systeme verkaufen. Bei den wichtigsten Bedarfsfaktoren von Großunternehmen stehen zudem folgende ganz oben auf der Liste:

- Technische Kompetenz und effektive Kommunikationsfähigkeit der Ansprechpartner
- Support des softwaredefinierten Layer (Hypervisor und/oder Betriebssysteme)
- Proaktive und präventive Supportleistungen (Benachrichtigungen, Möglichkeit zur Ermittlung, Diagnose und Lösung von Problemen, bevor sie Folgen für die Umgebung haben, Austausch von Teilen und Gesundheitschecks)
- Bereitstellung mehrerer Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit dem Support (Telefon, Chat, Online-Portale und andere Kanäle)
- Schneller und einfacher Zugriff auf Patches, Updates und Upgrades

## ANBIETERPROFIL -ZUSAMMENFASSUNG

---

Dieser Abschnitt fasst IDCs wichtigste Beobachtungen zusammen, auf denen die Anbieterposition im IDC MarketScape beruht. Obwohl alle Anbieter anhand der im Anhang genannten Kriterien beurteilt wurden, sind hier zusätzlich die Stärken und Schwächen des Anbieters zusammengefasst.

### IBM

IBM ist im IDC MarketScape der weltweiten Supportleistungen für 2019 in der Kategorie der führenden Unternehmen positioniert.

IBM ist in der Lage, Kunden mit umfangreichen Umgebungen und Komponenten verschiedener Anbieter sowie anspruchsvollen Netzwerkarchitekturen zu unterstützen. Eine Stärke von IBM ist das Supportangebot auf globaler Ebene, was sowohl für den Mittelstand als auch Großunternehmen attraktiv ist. IBM Technical Support Services (TSS) kann Unternehmen bei der Gewährleistung von Verfügbarkeit und IT-Leistung durch integrierte Wartung und technischen Support für Hardware- und Softwarelösungen verschiedener Anbieter unterstützen. Das Konzept des TSS-Serviceportfolios vermeidet ungeplante Ausfallzeiten durch proaktiven Support. Kommt es dennoch zu Problemen, können diese von einem hocheffizienten IT-Support schneller gelöst werden, der durch fortschrittliche Technologien unterstützt wird. Damit ist die IT-Umgebung sowohl während als auch nach der Garantiezeit geschützt. Kunden können während der Garantiezeit ein Upgrade des Geräteservice vornehmen oder den technischen Support auch für die Zeit nach dem Garantieende verlängern.

Die IBM-Techniker können rund um die Uhr Fern- oder Vor-Ort-Support über einen zentralen Ansprechpartner anbieten. Kunden können ganz nach ihren geschäftlichen Anforderungen das geeignete Servicelevel wählen. Zu den Möglichkeiten gehören:

- Der **Basis-Support** ist rein geräteorientiert und eignet sich gut für Test- und Entwicklungsumgebungen, die für das Unternehmen nicht geschäftskritisch sind.
- Mit dem **erweiterten Support** erhalten Kunden einen zentralen Ansprechpartner und unmittelbaren Zugriff auf technische Ressourcen bei kürzeren Bearbeitungszeiten.

- Der **proaktive Support** umfasst alle oben genannten Leistungen und zusätzlich das Lebenszyklusmanagement mit Asset-Management, Systemüberwachung und automatisierten Diensten für proaktive Maßnahmen. IBM bietet darüber hinaus präventiven Support: Dabei werden Kunden über erforderliche Wartungsmaßnahmen für die Systeme informiert, damit diese mit optimaler Leistung und Verfügbarkeit laufen.

IBM verlängert die Lebensdauer des Rechenzentrums und den Lebenszyklus von IT-Ressourcen mit den Life-Cycle-Management-Services von IBM, einschließlich Server-Virtualisierung, Speicherautomatisierung und Middleware-Optimierung. Mit diesen Supportleistungen können IT-Manager die Beschaffung neuer IT-Ausrüstung hinauszögern. Gleichzeitig verbessern diese Leistungen die Effizienz vorhandener Systeme in Bezug auf Strom, Kühlung, Platzbedarf und Arbeitsaufwand für das Personal. Hinsichtlich der Virtualisierung haben die meisten Rechenzentrumsmanager „einfache Workloads“ bereits virtualisiert. Bei komplexeren Virtualisierungsprojekten ist der Weg im Hinblick auf Zeitaufwand, Ressourcen und erforderliche Fähigkeiten jedoch weniger klar - bei gleichzeitiger Gewährleistung einer soliden Kapitalrendite für das Geschäft.

Für eine Lösung der Probleme des Rechenzentrums von heute und für mehr Flexibilität, Effizienz und Zuverlässigkeit muss sich die IT auf schrittweise Verbesserungen konzentrieren - statt nur die Maschinen am Laufen zu halten. IBM verwendet mehrere proprietäre Tools, um Kunden transparentere Einblicke in ihre Umgebungen zu ermöglichen: Sie umfassen die erweiterte Automatisierung mit musterbasierter Erkennungsanalytik für als „Call Home“ gesendete Serviceanfragen und Protokolldateien, das Client Insights Portal, die Technical Support Appliance und automatisierte Funktionen mit kognitivem Support. IT-Organisationen sind ständig auf der Suche nach Handlungsanstößen rund um Verfügbarkeit, Kapazität und Energieeffizienz. Mit diesen Leistungen erhält das IT-Personal letztendlich die erforderliche Freiheit, um sich auf für die Geschäftsleistung wesentliche Probleme zu konzentrieren. IBMs Stärken liegen in seiner globalen Reichweite und der Fähigkeit, ein umfassendes Angebot an Supportleistungen zu liefern. Dies ermöglicht die Erkennung von Vernetzungen über das IT-Portfolio hinweg und die Bereitstellung von Analytik, mit der die Optimierung über den gesamten Lebenszyklus des Rechenzentrums hinweg möglich wird. Die Herausforderung für IBM wird in der geschickten Nutzung dieser Kapazitäten und der besseren Befähigung seiner Vertriebspartner bestehen, um diese Dienstleistungen auch über High-End-Unternehmenskunden hinaus bereitzustellen.

## Stärken

- IBM eignet sich dank seiner globalen Präsenz und seiner Partnerschaften besonders für Großunternehmen.
- Den Kunden zufolge versteht IBM dank seiner Partnerschaften in den obersten Führungsetagen die Geschäftsanforderungen der Kunden besonders gut. Im Gegenzug hat die Führungsetage des Kunden Zugang zu den Führungskräften von IBM.
- Proaktiver/präventiver Support wird von IBM schon lange mit der „Call Home“-Funktion und jetzt mit Watson angeboten. Die Kapazitäten von IBM werden sich in diesem Bereich noch rascher entwickeln.

## Herausforderungen

- IBMs Leistungen werden von manchen Kunden als kostspielig und schwer verständlich empfunden. Den befragten Teilnehmern zufolge sind die Kosten für die Leistungen zwar hoch, jedoch sind sie im Allgemeinen mit der Qualität und dem Wert der zu diesem Preis erhaltenen Leistungen äußerst zufrieden.

- Die Bindung von Kunden mit diesen größeren, relativ kostspieligen Rechenzentren bleibt wichtig.

## ANHANG

---

### Interpretation von IDC MarketScape-Grafiken

Für die Zwecke dieser Analyse hat IDC wichtige potenzielle Erfolgsfaktoren in zwei Hauptkategorien unterteilt: Kapazitäten und Strategien.

Die Position auf der y-Achse spiegelt die aktuellen Kapazitäten und das Leistungsmenü des Anbieters sowie die Ausrichtung des Anbieters auf den Kundenbedarf wider. Die Kapazitätskategorie konzentriert sich auf die Kapazitäten des Unternehmens und Produkts jetzt und heute. Unter dieser Kategorie beurteilen IDC-Analysten, wie gut ein Anbieter Kapazitäten aufbaut/bereitstellt, die ihm die Umsetzung seiner gewählten Marktstrategie ermöglichen.

Die Position auf der x-Achse (Strategien) gibt wieder, wie gut die Zukunftsstrategie des Anbieters auf den Kundenbedarf in 3-5 Jahren ausgerichtet ist. Die Kategorie der Strategien konzentriert sich auf übergreifende Entscheidungen und grundlegende Annahmen im Hinblick auf Angebote, Kundensegmente und Business sowie Marktpläne für die kommenden 3-5 Jahre.

Die Größe der Punkte der einzelnen Anbieter in der IDC MarketScape-Studie entspricht dem Marktanteil der einzelnen Anbieter im entsprechenden beurteilten Marktsegment.

### IDC MarketScape-Methodik

Die Auswahl der Kriterien, die Gewichtung und die Einstufung der Anbieter im IDC MarketScape reflektieren die auf umfassenden Studien basierende IDC-Bewertung des Markts und der jeweiligen Anbieter. IDC-Analysten ermitteln die Bandbreite der Standardmerkmale zur Bewertung der Anbieter basierend auf strukturierten Gesprächen, Befragungen und Interviews mit Marktführern, Teilnehmern und Endbenutzern. Die Marktgewichtung basiert auf Benutzerinterviews, Käuferumfragen und Informationen von einem IDC-Expertengremium für die einzelnen Märkte. IDC-Analysten verwenden detaillierte Befragungen und Gespräche mit den Anbietern, öffentlich verfügbare Informationen und Erfahrungen der Endbenutzer als Basis für die Einstufung der einzelnen Anbieter und schlussendlich die Positionen der Anbieter im IDC-MarketScape. Ziel ist eine korrekte und konsistente Beurteilung der Merkmale, des Verhaltens und der Kapazitäten der einzelnen Anbieter.

### Marktdefinition

#### *Supportleistungen*

Supportleistungen umfassen den Support per Telefon, die Ferndiagnose, Online-Support, Vor-Ort-Support, Garantieverlängerungen, prädiktive/präventive Wartung, Teilreparatur und Bestands-/Asset-Management-Services. IT-Helpdesk-Leistungen, die der Unterstützung von Kundenanwendungen dienen, gelten als Supportleistungen. Hardware-Supportleistungen können entweder vom Hardwarehersteller oder von einem Dritten erbracht werden, wobei sie entweder mit der Hardware verknüpft oder in einer Standortvereinbarung enthalten sind.

#### *Managed Support Services*

Der Begriff Managed Support Services bezieht sich auf hochwertige oder unternehmenskritische Supportleistungen. Im Rahmen eines „Managed Support Services“-Angebots ist der Anbieter für die

proaktive Benachrichtigung des Kunden über Ereignisse oder Umstände zuständig, die in seiner Umgebung oder bei bestimmten technischen Ressourcen auftreten. Unter einem Managed-Support-Vertrag beschränkt sich die rechtliche Haftung des Anbieters auf die Benachrichtigung des Kunden. Nach Versand dieser Benachrichtigung kann der Anbieter unter einem herkömmlichen Supportvertrag zusätzliche Aufgaben übernehmen. Der Anbieter kann beispielsweise an Reaktions- oder Problemlösungszeiten aus einem Supportvertrag gebunden sein. Beispiele für derartige Ereignis-Benachrichtigungen sind:

- Ausfall von System oder Gerät (d. h. Gerät funktioniert nicht mehr)
- Schlechte Leistung von System oder Gerät (Gerät oder technische Umgebung mit suboptimaler Funktion)
- Potenzielles Problem (Benachrichtigung des Kunden über Umstände mit Gefahr eines möglichen Systemausfalls)

Nach Benachrichtigung des Kunden durch den Anbieter kann er entscheiden, wie er auf die Benachrichtigung reagieren möchte. Typische Kundenentscheidungen wären:

- Interne Problemlösung
- Lösung der Probleme durch den Anbieter, von dem die Benachrichtigung ausging (im Rahmen eines Supportvertrags)
- Problemlösung durch einen Dritten (d. h. nicht den Anbieter, von dem die Benachrichtigung ausging)
- Ignorieren der Benachrichtigung

### Ähnlicher Research

- *Market Analysis Perspective: Worldwide Software and Hardware Support and Deployment Services* (IDC #US45543716, September 2019)
- *Asset Procurement: Why Flexible Consumption Models Are Disrupting Buying Behaviors* (IDC #DR2019\_T6\_RB\_SM, März 2019)
- *Deploying Enterprise IT Assets: DIY or Outsource, What Is More Cost Effective?* (IDC #US44479318, Dezember 2018)
- *IDC FutureScape: Worldwide Datacenter 2019 Predictions* (IDC #WC20181101, November 2018)
- *The Impact of Flexible Consumption Models on the IT Procurement Process* (IDC #US44382218, Oktober 2018)

### Zusammenfassung

Diese IDC-Studie verwendet das IDC MarketScape-Modell für den Vergleich von mehreren Anbietern, die auf dem Weltmarkt für Supportleistungen tätig sind. Die Bewertung im Rahmen des IDC MarketScapes basiert auf einem umfassenden Rahmenwerk sowie einem Satz von Parametern. Anhand dieser Kriterien werden Anbieter miteinander sowie hinsichtlich der Faktoren verglichen, die als kurz- und langfristige Erfolgsfaktoren gesehen werden.

„Der Markt für Supportleistungen hat einen hohen Reifegrad und die meisten Anbieter sind zu ihrer Bereitstellung in der Lage. Dieser IDC MarketScape soll diejenigen Unternehmen ermitteln, die zur Erfüllung des Kundenbedarfs in Innovationen investieren. Hierfür ist strategische Planung erforderlich, um Unternehmenskunden bei Innovationen und Wettbewerbsdifferenzierung in den Bereichen Technologie, Betrieb und Business zu unterstützen. Für den Erfolg müssen Supportanbieter hierfür den richtigen Mix aus Mitarbeitern, Prozessen und Technologien bieten, um die Nachfrage decken zu können“, sagte Rob Brothers, Program Vice President, Datacenter and Support Services.



## Über IDC

International Data Corporation (IDC) ist der weltweit führende Anbieter von Marktinformationen, Beratungsdienstleistungen und Veranstaltungen auf dem Gebiet der Informationstechnologie und der Telekommunikation sowie der Verbrauchertechnologiemärkte. IDC unterstützt IT-Profis, Geschäftsleute und Investoren bei fundierten Entscheidungen über Geschäftsstrategien und den Einkauf von Technologie. Mehr als 1100 IDC-Analysten in mehr als 110 Ländern bieten globale, regionale und lokale Expertise zu Chancen und Trends in Technologie und Wirtschaft. Seit 50 Jahren bietet IDC strategische Einsichten, um unseren Kunden zu helfen, ihre wichtigsten geschäftlichen Ziele zu erreichen. IDC ist ein Tochterunternehmen von IDG, einem weltweit führenden Medien-, Research- und Veranstaltungs-Technologieunternehmen.

## Internationaler IDC-Hauptsitz

5 Speen Street  
Framingham, MA 01701  
USA  
+1 508 872 8200  
Twitter: @IDC  
idc-community.com  
www.idc.com

---

### Copyright- und Handelsmarken-Hinweis

Dieses IDC-Forschungsdokument wurde als Teil der kontinuierlichen IDC-Marktforschung bereitgestellt, die schriftliche Forschungsberichte, Gespräche mit Analysten, Telebriefings und Konferenzen umfasst. Besuchen Sie [www.idc.com](http://www.idc.com), um mehr über IDC-Abonnements und -Beratungsleistungen zu erfahren. Eine Liste aller IDC-Niederlassungen weltweit finden Sie unter [www.idc.com/offices](http://www.idc.com/offices). Bitte kontaktieren Sie die IDC Hotline +1.508.988.7988 (bzw. +1 800.343.4952, Durchwahl 7988, in den USA) oder [sales@idc.com](mailto:sales@idc.com) für Informationen zur Anrechnung des Preises dieses Dokuments auf das Abonnement eines IDC-Service oder um Informationen über zusätzliche Kopien oder Internetrechte zu erhalten. IDC und IDC MarketScape sind Handelsmarken der International Data Group, Inc.

Copyright 2019 IDC. Die Wiedergabe ohne entsprechende Genehmigung ist untersagt. Alle Rechte vorbehalten.

