

IDC MarketScape

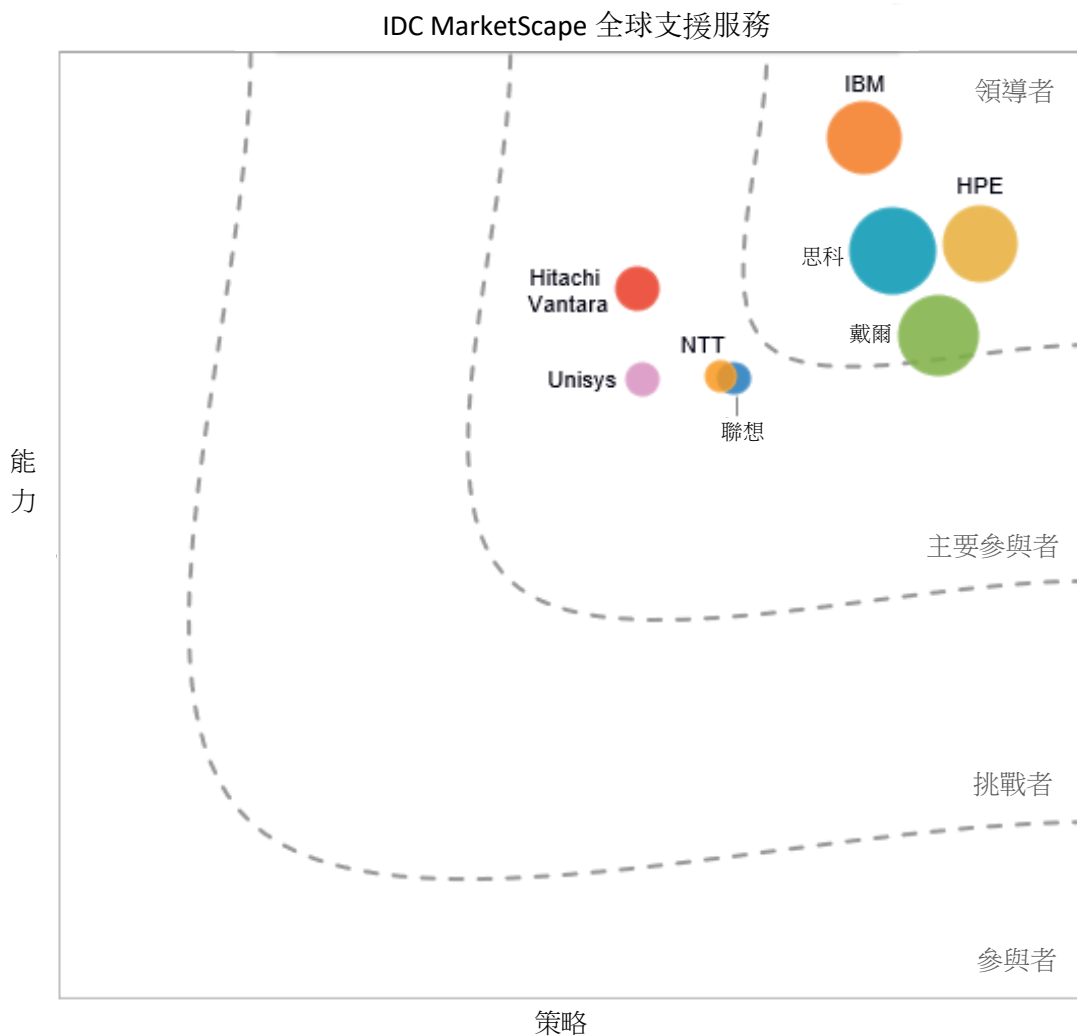
IDC MarketScape：2019 年全球支援服務供應商評量

Rob Brothers

本 IDC MARKETSCAPE 摘要專題介紹 IBM

IDC MARKETSCAPE

IDC MarketScape 全球支援服務供應商評量



資料來源：IDC，2019 年

請查看附錄，瞭解詳細的方法、市場定義和評分標準。

本摘要內容

本摘要的內容直接擷取自《IDC MarketScape：IDC MarketScape：2019 年全球支援服務供應商評量（文檔編號 US45595819）。本摘要包含以下所有或部分章節：IDC 觀點、IDC MarketScape 供應商入選標準、核心指標、供應商概況、附錄以及瞭解更多。此外還包括圖 1。

IDC 觀點

本 IDC 研究是透過 IDC MarketScape 模型評估 8 個全球資料中心硬體支援服務供應商，入選的供應商提供各種支援服務組合，類型含括硬體供應商與第三方維護商。這份評量是透過量化數據與質化特點等方式探討這個舉足輕重且十分成熟的市場。支援服務產業正處於轉捩點，發展成熟的企業市場更是如此，這些市場的滲透率高，服務供應商想在這個市場中脫穎而出的難度日益升高，需要透過差異化的支援服務滿足企業對支援管理服務的進階需求、為企業客戶帶來更大的效益，從而創造出全新的固定收入來源。此外，若支援服務供應商可以進一步將核心與進階服務擴展至中型與新興市場，將可持續取得成功。我們開始看到許多積極、主動的支援服務供應商採取一些行動，藉此超越同業，這些行動包括：

- 協助企業打造新的物聯網和分析解決方案，這些新的支援解決方案可能會結合 AR（擴增實境）和 VR（虛擬實境）等新技術
- 以機器對機器（M2M）技術開發更主動的支援服務，幫助客戶提升維運效率，降低成本並減少當機
- 開發可簡化支援流程的工具和自動化能力（例如，在合約續約流程中加強自動化，讓使用者對合約和庫存管理擁有更大的控制權，以及開發更主動的工具，在問題發生前就能辨識出來。）
- 培養客戶體驗經理（也稱為技術客戶經理，或是供應商負責跟客戶溝通的主要窗口）
- 將服務能量擴展到間接通路，包括產品和服務組合以外的培訓、業務拓展和行銷支援
- 全球一致性，此需求對大型跨國企業來說尤為重要

IDC MARKETSCAPE 供應商入選標準

入選本 IDC MarketScape 評估的供應商，必須滿足以下章節所述的標準。支援服務供應商必須有能力維護以下章節提到的大部分設備類型，並且在提供具體服務時達到本評量中採納的最低收入門檻。

資料中心設備

- **企業網路設備：**根據 IDC 企業網路研究的定義與分類，可以將企業網路設備區分作四種類型：路由器、區域網路交換機、企業 VoIP 設備以及無線區域網路（WLAN）設備。
- **資料中心網路：**資料中心可能位於服務供應商或企業所在地。資料中心基礎架構組成包括網路設備、伺服器和記憶體。資料中心網路基礎架構含括企業與服務供應商採購的網路基礎架構，這些支出含括路由器、區域網路交換、安全內容和應用程式交付、WLAN、光纖以及網路管理維運支援系統，此外，還包括企業連接軟體，以及可為 IBM 大型主機提供網路基礎架構的相關產品。
- **伺服器：**伺服器類別包括所有用途、應用和產業的全部伺服器硬體銷售，從平均銷售價格（ASP）來看，包括批量（ASP 低於 25,000 美元的伺服器）、中階（ASP 介於 25,000-500,000 美元之間的伺服器）以及高階（ASP 高於 500,000 美元的伺服器）。伺服器分類主要以伺服器級別/價格區間、晶片類型和作業系統（OS）為標準。
- **儲存裝置：**IDC 是從儲存系統的組成裝置進行評估。具體而言，IDC 追蹤評估以下儲存裝置：硬碟（HDD），包括 3.5 寸、2.5 寸、1.8 寸和 1.0 寸；磁帶驅動器及自動化；光碟/可移除驅動

器，包括 CD/DVD-ROM、CD-Rec 和 DVD-Rec；壓縮/磁光（MO）/可移除及大型封裝（5.25 英寸光驅、12-14 英寸 WORM）；以及固態硬碟（SSD）。

- **儲存系統：**儲存系統包括磁片儲存系統、磁帶自動化、磁帶庫以及光學自動化。
- **儲存網路基礎架構：**儲存網路基礎架構包括基於光纖通道或 FICON 標準的交換設備，可將伺服器、儲存系統和其他設備連接到儲存區域網路。

對技術採購者的建議

85%企業表示，支援服務將是資料中心系統採購選商的主要考量。這個關鍵指標突顯了服務的重要性，同時也是 OEM 和 ODM 供應商（擁有強大服務組合的 OEM）之間的主要區別之一。企業客戶在接受訪談時指出，客戶關係、單一窗口與技術經理，將影響與供應商的合作關係。IDC 建議尋找致力於深化關係，而非只想銷售系統的供應商。此外，被企業列為首要需求的還包括：

- 員工的技術專業知識和有效溝通
- 對軟體定義層（虛擬層和/或作業系統）的支援
- 主動和預防式支援服務（通知，在問題影響之前予以識別、診斷和解決的能力，零組件更換以及健康狀況檢查）
- 提供多種與支援人員的聯繫方式（電話、聊天、線上入口網站和其他管道）
- 快速輕鬆地獲取補丁、更新和升級

供應商概況

本章節將簡介服務供應商在 IDC MarketScape 的位置，以及每一位服務供應商在附錄指標的表現，總結供應商的優勢與可能面臨的挑戰：

IBM

IBM 在 2019 年度 IDC MarketScape 全球支援服務調查中位於領導者象限。

IBM 有能力協助需要管理複雜網路基礎架構與多個供應商的大型企業。IBM 的優勢在於，遍及全球的支援能力，這對中大型企業客戶很有吸引力。IBM Technical Support Services (TSS) 可針對多個供應商的軟硬體解決方案提供整合式的維護和技術支援，幫助企業保持可用性和 IT 效能。透過 TSS 的服務組合，企業可以主動支援預防意外停機，在問題出現時，也可以高效率 IT 支援的先進技術加以解決，在設備保固期內或期後保護企業 IT 環境，讓企業客戶可以對保固期內的設備選擇升級服務，或在過保後延長技術支援。

IBM 的技術人員可通過單一窗口，提供不間斷的遠距或現場支援。客戶可根據業務需求，為解決方案選擇適合的服務等級。其中包括：

- **基礎支援**，設備為主的支援服務，可用來支援不涉及業務核心的測試與研發環境。
- **進階支援**，為企業客戶設立單一窗口，讓企業客戶，可以在更快的時間內直接取得技術資源。
- **主動支援**，包含上述所有內容，另外包含生命週期管理，包括資產管理、系統監控和自動化服務，以實現主動式回應。IBM 還提供預防式支援，使客戶清楚應當對系統採取何種措施，以確保系統以最佳效能運行和最高可用性。

利用伺服器虛擬化、儲存自動化和中介軟體優化等生命週期管理服務，IBM 可延長資料中心的使用壽命以及 IT 資產的生命週期。借助這些支援服務，IT 管理者可延遲採購新的 IT 設備。與此同時，針對現有系統，這些服務可在供電、散熱、空間和人員時間等方面提高效率。在虛擬化方面，大多數資料中心管

理者已對“簡單的工作負載”進行虛擬化，但對於更為複雜的虛擬化專案，卻不知道該從時間、資源和技能整合等哪個面向著手，同時還要為企業創造可觀的投資回報率。

為了解決當今資料中心面臨的種種問題，並且提升靈活性、效率和可靠性，IT 需要側重於漸進式改進，而非維持現狀。借助各種專有工具，IBM 讓企業客戶可以更好且更視覺化的方式掌握自己的資訊環境，包括可以自動識別與追蹤特定裝置提出的服務需求與日誌檔的 **Call Home** 服務，以及 **Client Insight Portal**、**Technical Support Appliance** 與具備認知支援的自動化能力。企業資訊部門一直在尋求跟可用性、擴充性與效能相關的洞見，透過 IBM 的這些服務，企業資訊人員可以將心力專注在會影響企業業績的問題。IBM 的優勢在佈及全球，並且有能力提供全方位的支援服務組合，這些服務不僅要能夠辨識 IT 組合中的關聯性，還要進一步提供分析，以優化資料中心的生命週期。IBM 將要面對的挑戰則是發揮這些能力，更好地使通路合作夥伴能在低階市場中，提供跟高階企業客戶相同的服務組合。

優勢

- IBM 遍佈全球的業務和合作夥伴關係使該公司成為大型企業的首選。
- 客戶表示，基於在高階管理階層建立的合作夥伴關係，IBM 能真正理解客戶的業務需求，而且客戶的高階管理者也能與 IBM 的高階管理者直接聯絡。
- IBM 一直致力於提升客戶來電的主動、預防式客戶服務，現已利用 Watson 做到這一點，IBM 在此領域的能力將加速提升。

挑戰

- IBM 服務有時候可能會被視為昂貴且難以使用。受訪者表示，儘管服務費用不菲，但他們對付出此代價所獲得的服務品質和價值總體而言極為滿意。
- 使客戶繼續使用這些規模較大、價格不菲的資料中心。

附錄

解讀 IDC MarketScape 示意圖

在本分析中，IDC 將成功的潛在關鍵指標劃分為兩個大類：能力和策略。

在 y 軸上的位置反映了供應商當前的能力和服務專案豐富程度，以及供應商與客戶需求的契合度。能力類別側重於企業和產品在當前的能力。在此類別中，IDC 分析師將考量供應商的建立/交付能力，而能在市場中執行製定的策略。

在 x 軸（即策略軸）上的位置代表供應商未來的策略與客戶在 3 到 5 年後的需求契合度。策略類別側重於有關未來 3 到 5 年的產品、客戶群以及業務和進入市場計畫的高階決策和基本假設。

各供應商在 IDC MarketScape 示意圖中的標記大小，代表各個供應商在所評估的具體細分市場內的市場占有量。

IDC MarketScape 方法

IDC MarketScape 標準遴選、加權和供應商評分是 IDC 對市場和特定供應商進行透徹研究後做出的判斷。通過對市場領導者、參與者和最終用戶開展結構化討論、調查和訪談，IDC 分析師由此確定對供應商進行衡量的標準特徵範圍。市場加權取決於各個市場的用戶訪談、採購調查以及由 IDC 專家組成的審核委員會的意見。IDC 分析師對各供應商的評分和最終供應商定位的依據是 IDC MarketScape、詳盡的調查和對供應商的訪談、公開可用的資訊以及最終用戶的體驗，借此對各供應商的特徵、行為和能力做出準確且一致的評估。

市場定義

支援服務

支援服務包括電話支援、遠距診斷、電子支援、現場支援、保修期延長、預測/預防式維護、零件維修以及庫存/資產管理服務。專門為客戶應用程式提供支援的 **IT Help Desk** 視為支援服務。硬體支援服務可能由硬體供應商或第三方提供，並且是附帶於硬體或者包含在現場維修合約中。

託管支援服務

託管支援服務指高階或業務關鍵型業務支援服務。根據託管支援服務產品的條款，供應商負責主動向客戶通報在其環境中發生或離散技術資產面臨的事件或情況。根據託管支援協議的條款，供應商的法律責任僅限於向客戶發出告警。當告警發出後，供應商依照傳統支援協議的條款，可能還要承擔其他職責。例如，供應商可能需要遵守支援協議中規定的回應或解決時間。事件告警類型的示例如下：

- 停機的系統或設備（指不再運行的設備。）
- 性能不佳的系統或設備（指性能未達到最優狀態的設備或技術環境。）
- 潛在問題（指針對可能導致系統停機的情況，向客戶發出警報。）

當供應商向客戶發出告警後，客戶即可決定如何應對。客戶的典型決策包括：

- 在內部對告警採取應對措施
- 要求發出告警的供應商，根據支援協議條款來解決問題
- 要求其他第三方（即並非發出告警的供應商）對告警採取應對措施
- 忽視告警

瞭解更多

相關研究

- 《市場分析視角：全球軟硬體支援與部署服務》（*Market Analysis Perspective: Worldwide Software and Hardware Support and Deployment Services*）（IDC #US45543716，2019年9月）
- 《資產採購：靈活消費模式為何會顛覆購買行為》（*Asset Procurement: Why Flexible Consumption Models Are Disrupting Buying Behaviors*）（IDC #DR2019_T6_RB_SM，2019年3月）
- 《部署企業 IT 資產：DIY 或外包，哪種方法更具成本效益？》（*Deploying Enterprise IT Assets: DIY or Outsource, What Is More Cost Effective?*）（IDC #US44479318，2018年12月）
- 《IDC FutureScape：全球資料中心 2019 年度預測》（*IDC FutureScape: Worldwide Datacenter 2019 Predictions*）（IDC #WC20181101，2018年11月）
- 《靈活消費模式對 IT 採購流程的影響》（*The Impact of Flexible Consumption Models on the IT Procurement Process*）（IDC #US44382218，2018年10月）

概要

本 IDC 研究採用 IDC MarketScape 模型，對若干參與全球支持服務市場的供應商進行了評估。IDC MarketScape 的評估基於一個全面的框架和一系列參數，它們對供應商進行對比評估，此外還會考慮預計對於在各個市場取得短期和長期成功最有利的因素。

“支援服務是個成熟的市場，大多數供應商都有能力交付支援服務。本 IDC MarketScape 評估旨在辨別那些通過投資於創新來滿足客戶需求的企業。為此，必須借助策略性路線圖來幫助企業客戶在技術、營運和業務等領域實現創新，脫穎而出以及參與競爭。為了成功達到此目標，支援服務供應商必須擁有適當的人員、流程和技術組合。”資料中心與支援服務專案副總裁 Rob Brothers 表示。

關於 IDC

國際數據公司（IDC）是全球著名的資訊技術、電信和消費科技諮詢、顧問和展會服務專業供應商。IDC 旨在幫助 IT 專業人士、業務主管和投資機構制定以事實為基礎的技術採購決策和業務發展戰略。IDC 在全球擁有超過 1100 名分析師，他們具有全球化、區域性和本地化的專業視角，對 110 多個國家的技術發展趨勢和業務行銷機會進行深入分析。在 IDC 超過 50 年的發展歷史中，眾多企業客戶借助 IDC 的戰略分析而達致關鍵業務目標。IDC 是 IDG 旗下子公司，IDG 是全球領先的媒體出版、研究及會展服務公司。

全球總部

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

版權和商標聲明

本 IDC 研究文檔作為 IDC 持續性情報服務的一部分發表，該服務包括書面研究、分析師互動、電話報告會和會議。請訪問 www.idc.com，詳細瞭解 IDC 訂閱和諮詢服務。如要查看 IDC 全球辦事處列表，請訪問 www.idc.com/offices。請聯繫 IDC 熱線（電話：800.343.4952，分機：7988（或+1.508.988.7988）），或電子郵件：sales@idc.com），瞭解如何將這份文檔價格計入 IDC 服務購買價中，或瞭解有關額外副本或網權的資訊。IDC 和 IDC MarketScape 均為 International Data Group, Inc. 的商標。

版權所有 2019 IDC。未經授權，禁止複製。保留所有權利。

