

## IDC MarketScape

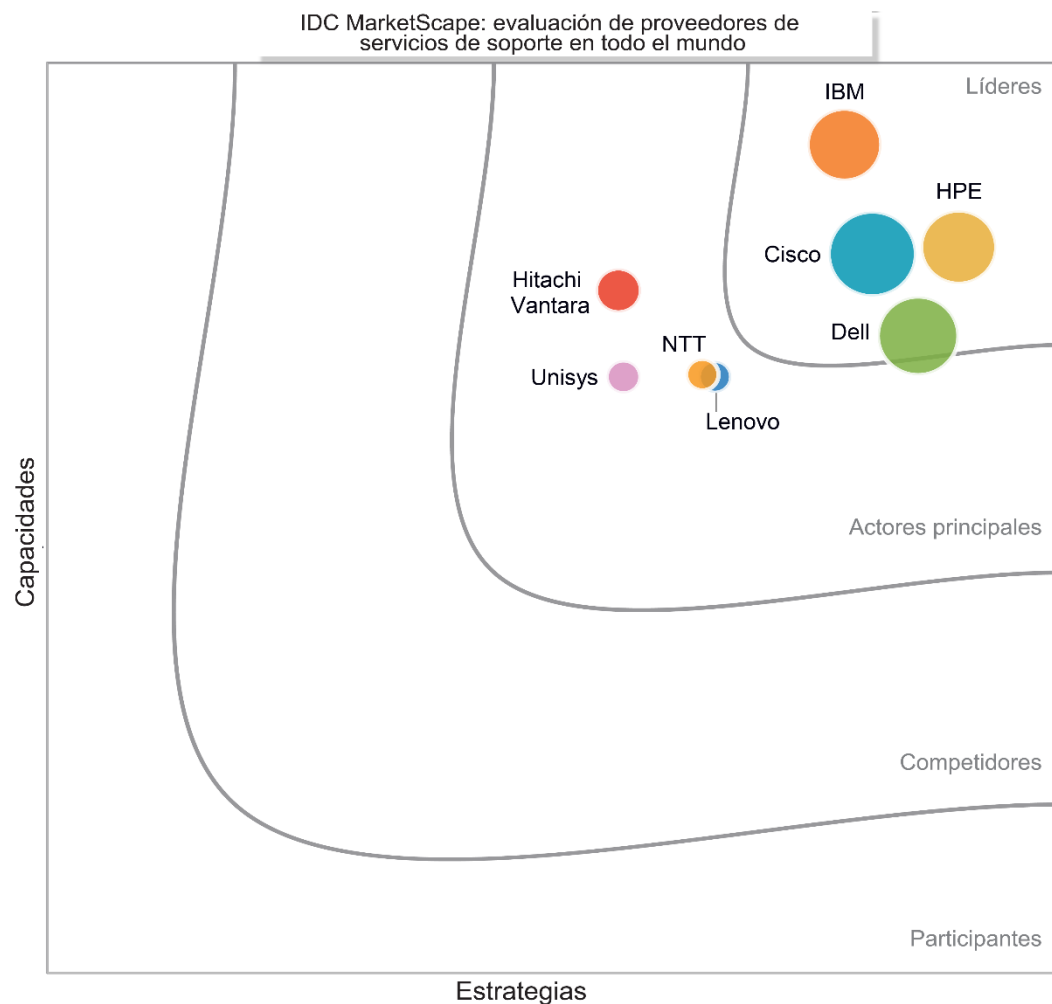
# IDC MarketScape: evaluación 2019 de proveedores de servicios de soporte en todo el mundo

Rob Brothers

ESTE EXTRACTO DE IDC MARKETSCAPE PRESENTA A IBM.

### FIGURA DEL ESTUDIO IDC MARKETSCAPE

## IDC MarketScape: evaluación de proveedores de servicios de soporte en todo el mundo



Fuente: IDC, 2019

Consulte el Anexo si desea conocer la metodología detallada, la definición del mercado y los criterios de puntuación.

## EN ESTE EXTRACTO

---

Este contenido fue extraído directamente del estudio IDC MarketScape: evaluación 2019 de proveedores de servicios de soporte en todo el mundo (Doc. N.º US45595819. En este extracto se incluye una parte o la totalidad de las siguientes secciones: “La opinión de IDC”, “Criterios de inclusión de proveedores en el estudio IDC MarketScape”, “Orientación esencial”, “Perfil resumido del proveedor”, “Anexo” y “Más información”. También se incluye la Figura 1.

## LA OPINIÓN DE IDC

---

Este estudio de IDC analiza a ocho proveedores de servicios de soporte que participan del modelo IDC MarketScape de servicios de soporte de hardware para centros de datos en todo el mundo. La selección incluyó a proveedores que ofrecen carteras de soluciones de soporte y abarca desde proveedores de hardware hasta proveedores de servicios de mantenimiento externalizados. Esta evaluación examina las características cuantitativas y cualitativas que explican el éxito en este mercado de gran importancia y madurez. El sector de los servicios de soporte se encuentra en un punto de inflexión, particularmente en el segmento empresarial, que ya está desarrollado. Estos mercados presentan altos niveles de penetración, y se les hace cada vez más complicado a los proveedores diferenciar los servicios centrales y las tecnologías de soporte. Sin embargo, a los proveedores se les presenta una oportunidad de intensificar la diferenciación y crear nuevos flujos de ingresos generando carteras de servicios que inciten a los clientes empresariales a buscar niveles mayores de madurez de gestión y soporte, lo cual redundará en más beneficios para esos clientes. Además, los proveedores que continúan expandiendo tanto los servicios centrales como los avanzados hacia las empresas medianas y los mercados emergentes mantendrán sus niveles de éxito. Además de las iniciativas que hemos visto implementadas por los proveedores más activos del mercado de los servicios de soporte y que han ayudado a propulsarlos por delante de la competencia, hemos identificado otros factores de éxito en este estudio, a saber:

- Asistir a las empresas con soluciones analíticas y de Internet de las Cosas, las cuales necesitarán nuevas soluciones de soporte que puedan incorporar nuevas tecnologías, como la realidad aumentada y la realidad virtual, por ejemplo.
- Preparar metodologías proactivas, como soluciones de soporte entre máquinas, a fin de mejorar la eficiencia operativa y reducir los costes y el tiempo de inactividad del cliente.
- Crear herramientas y soluciones de automatización que permitan simplificar el proceso de soporte (por ejemplo, más automatización en el proceso de renovación de contratos, lo que le ofrece más control al usuario sobre la gestión del inventario y los contratos para identificar problemas en el entorno antes que sucedan con herramientas proactivas).
- Invertir en gerentes de la experiencia del cliente (o en algunos casos gerentes de cuenta técnicos o puntos de contacto principales dentro de la organización del proveedor que respondan por el cliente).
- Extender las capacidades directas al canal indirecto, incluidas la formación, el desarrollo de negocios y el soporte a las acciones de marketing además de la cartera de productos y servicios

- Mantener la congruencia a nivel mundial, que aparecía como una gran necesidad de las empresas multinacionales más grandes

## CRITERIOS DE INCLUSIÓN DE PROVEEDORES EN EL ESTUDIO IDC MARKETSCOPE

---

Los proveedores que fueron incluidos en esta evaluación IDC MarketScape debían cumplir con los criterios estipulados a continuación. Los proveedores de servicios de soporte deben ser capaces de mantener en el centro de datos la mayoría de los tipos de equipos que se mencionan en las próximas secciones y ofrecer servicios específicos con un nivel de ingresos mínimo para ser incluidos en esta evaluación.

### Equipos de centros de datos

- **Equipos de redes empresariales:** esta categoría ofrece las clasificaciones y definiciones de los cuatro mercados principales incluidos en las investigaciones de redes empresariales de IDC: routers, conmutadores de LAN, equipos de VoIP empresarial y equipos de LAN inalámbrica (WLAN).
- **Redes para centros de datos:** un centro de datos puede encontrarse en un proveedor de servicios o en una empresa. La infraestructura de un centro de datos se compone de equipos de redes, servidores y almacenamiento. La infraestructura de redes de un centro de datos anticipa la infraestructura de red que adquieren los centros de datos de empresas y de proveedores de servicios. Esto incluye gastos en equipos de red (routers, por ejemplo), conmutadores de LAN, entrega segura de contenido y aplicaciones, WLAN, componentes ópticos y OSS/gestión de redes, así como en productos y software de conexión empresarial que brindan la infraestructura de red para los mainframes de IBM.
- **Servidores:** esta categoría comprende todas las ventas de servidores para todos los propósitos, aplicaciones e industrias, incluidos los de volumen (con un precio de venta promedio inferior a los 25.000 USD), los empresariales de rango medio (con un precio de venta promedio entre 25.000 USD y 500 000 USD) y los empresariales de alta gama (con un precio de venta promedio superior a los 500000 USD). Los servidores se segmentan básicamente considerando la relación entre el tipo de servidor y el precio, el tipo de chip y el sistema operativo.
- **Mecanismos de almacenamiento:** IDC mide los mecanismos de almacenamiento específicos con los que se construye un sistema de almacenamiento. En particular, IDC da seguimiento a los siguientes mecanismos de almacenamiento: unidades de disco rígido (HDD), incluidos soportes de 3,5 pulgadas, 2,5 pulgadas, 1,8 pulgadas y 10 pulgadas; unidades de cinta y automatización; unidades ópticas o removibles, incluidos CD/DVD-ROM, CD-R y DVD-R; discos magneto-ópticos/zip y factores de forma grandes y removibles (ópticos de 5,25 pulgadas, WORM de 12 pulgadas y 14 pulgadas) y discos en estado sólido (SSD).
- **Sistemas de almacenamiento:** esta categoría incluye sistemas de almacenamiento en disco, automatización de cintas y bibliotecas de cintas, y automatización óptica.
- **Infraestructura de redes de almacenamiento:** esta categoría incluye conmutadores basados en los estándares FICON o canal de fibra, que conectan servidores, sistemas de almacenamiento y otros dispositivos con una red de área de almacenamiento.

## CONSEJO PARA LOS COMPRADORES DE TECNOLOGÍA

---

El 85 % de las empresas mencionaron los servicios, y en particular los de soporte, como factor diferenciador fundamental a la hora de escoger un proveedor a quien comprar los sistemas de centros de datos. Esto es un indicador clave de que los servicios sí importan y de que son una de las grandes diferencias entre los proveedores que fabrican equipos originales (OEM) y aquellos que fabrican diseños originales (ODM) (los OEM cuentan con una cartera sólida de servicios). Personas cercanas, puntos únicos de contacto y gerentes de cuenta técnicos fueron específicamente convocados para las entrevistas de los proveedores clave; todos ellos declararon que esas relaciones fueron determinantes a la hora de trabajar con un proveedor en particular. IDC recomienda buscar proveedores que invierten en consolidar una relación y no tan solo en vender sistemas. Asimismo, estas son algunas de las necesidades prioritarias:

- Experiencia técnica y comunicación eficaz del personal
- Soporte a la capa definida por el software (hipervisores y sistemas operativos)
- Servicios de soporte proactivo y preventivo (notificaciones; posibilidad de identificar, diagnosticar y resolver problemas antes de que impacten el entorno; reposición de piezas y verificaciones de integridad)
- Varias maneras de acceder al soporte (por teléfono, chat, portales en línea y otros canales)
- Acceso rápido y simple a parches y actualizaciones

## PERFIL RESUMIDO DEL PROVEEDOR

---

Esta sección explica someramente las observaciones principales de IDC por las cuales un proveedor ocupa una determinada posición en el estudio IDC MarketScape. Si bien cada proveedor es evaluado según cada criterio descrito en el Anexo, esta descripción solo resume sus fortalezas y desafíos.

### IBM

IBM ocupa lugar de “Líder” en el estudio IDC MarketScape 2019 de servicios de soporte en todo el mundo.

IBM es capaz de ayudar a clientes que manejan grandes entornos con más de un proveedor así como sofisticadas arquitecturas de red. La fortaleza de IBM yace en su capacidad de ofrecer soporte a nivel mundial, lo cual resulta atractivo para clientes empresariales grandes y medianos. Los Servicios de Soporte Técnico de IBM pueden ayudar a las empresas a mantener la disponibilidad y el rendimiento de TI con soporte técnico y mantenimiento integrados para soluciones de hardware y software de varios proveedores. Su cartera de servicios de soporte técnico está pensada para ayudar a evitar el tiempo de inactividad no planificado con soporte proactivo, a resolver los problemas más rápidamente cuando de hecho suceden a través de tecnologías avanzadas para soporte de TI altamente eficiente y a proteger el entorno tecnológico durante el periodo de vigencia de la garantía y posterior a ella. Los clientes pueden actualizar el servicio de las máquinas que están en garantía o extender la cobertura de soporte técnico posterior a su vencimiento.

IBM cuenta con personal técnico que puede ofrecer asistencia remota o física todo el día con un único punto de contacto. Los clientes pueden escoger el nivel de servicio adecuado para su solución que mejor se ajuste a sus necesidades de negocio. Estos son:

- **Soporte básico** verdaderamente orientado a los dispositivos y muy apropiado para entornos de desarrollo y prueba que no son esenciales para el negocio
- **Soporte superior**, que brinda a los clientes un punto único de responsabilidad y acceso directos a los recursos técnicos con tiempos de respuesta veloces
- **Soporte proactivo**, que incluye todas las características mencionadas anteriormente, más gestión del ciclo de vida, monitoreo del sistema y servicios automatizados para una experiencia de respuesta proactiva. IBM también ofrece soporte preventivo que implica comunicarles a los clientes lo que deben hacer con sus sistemas para mantenerlos funcionando con la disponibilidad y el rendimiento máximos.

IBM extiende la vida útil del centro de datos y el ciclo de vida de los activos tecnológicos con sus servicios de gestión del ciclo de vida; estos incluyen virtualización de servidores, automatización de almacenamiento y optimización del middleware. Esos servicios de soporte les permiten a los gerentes de TI retrasar la compra de equipos tecnológicos nuevos. Al mismo tiempo, incrementan la eficiencia de los sistemas que ya están en funcionamiento en términos de energía, enfriamiento, espacio y tiempo dedicado por el personal. Si hablamos de virtualización, la mayoría de los gerentes de los centros de datos ya han virtualizado las cargas de trabajo más simples y no saben a quién acudir con los proyectos de virtualización más complicados por el tiempo, los recursos y las habilidades que implican, sin olvidar que deben alcanzar un ROI sólido para el negocio.

Si desea resolver los problemas de los centros de datos de hoy e incrementar la flexibilidad, la eficiencia y la confiabilidad, el área de TI debe centrarse en lograr mejoras incrementales en lugar de tratar de mantener el barco a flote. IBM utiliza varias herramientas propias para lograr que sus clientes aumenten la visibilidad sobre sus entornos, que incluyen la automatización avanzada con analítica de reconocimiento de patrones para las solicitudes de servicio enviadas a través del servicio Call Home y archivos de registro, el portal de información del cliente, la aplicación de soporte técnico y las capacidades automatizadas de soporte cognitivo. Las organizaciones de TI están en constante búsqueda de información útil sobre la disponibilidad, la capacidad y la eficiencia energética. En última instancia, estos servicios liberan al personal de TI para que puedan centrarse en los problemas que estén afectando el rendimiento del negocio. Los puntos fuertes de IBM son su alcance mundial y la posibilidad de ofrecer un conjunto holístico de servicios de soporte que identifican las interdependencias dentro de la cartera de TI y brindan análisis que pueden optimizar todo el ciclo de vida del centro de datos. El desafío que se le plantea a IBM está en que deberá utilizar estas habilidades para dotar mejor a sus socios de canal de manera que puedan entregar el mismo conjunto de servicios desde el cliente empresarial de alta gama hacia abajo.

### **Fortalezas**

- La presencia internacional de IBM y sus asociaciones la convierten en el compañero ideal de las grandes empresas.
- Los clientes declaran que las relaciones que establece IBM en los más altos niveles gerenciales le permiten comprender cabalmente las necesidades del cliente y, a su vez, la alta gerencia del cliente tiene acceso a los ejecutivos de IBM.
- La atención proactiva o preventiva es algo que IBM ha venido ofreciendo hace un tiempo ya con la función Phone Home y ahora con Watson. Las habilidades de IBM en este ámbito se acelerarán.

## Desafíos

- La percepción general es que los servicios que ofrece IBM son costosos y difíciles de recorrer. Los participantes de las encuestas indicaron que, si bien el coste de los servicios es elevado, lo es más aun el nivel general de satisfacción con la calidad y el valor de los servicios que han recibido por el precio que han abonado.
- Mantener a los clientes en ese camino de centros de datos bastante costosos y más grandes

## ANEXO

---

### Cómo leer un gráfico de IDC MarketScape

A los fines de este análisis, IDC dividió las posibles medidas principales para alcanzar el éxito en dos categorías básicas: capacidades y estrategias.

La posición en el eje *y* refleja las capacidades actuales del proveedor y la oferta de servicios, así como el grado de coincidencia entre su oferta y las necesidades del cliente. La categoría de capacidades se centra en las capacidades de la empresa y el producto hoy, aquí y ahora. En esta categoría, los analistas de IDC observarán en qué medida un proveedor está construyendo o entregando capacidades que le permiten llevar adelante la estrategia elegida en el mercado.

La posición en el eje *x*, o eje de estrategias, indica en qué medida se alinea la estrategia futura del proveedor con lo que los clientes requerirán en un plazo de tres a cinco años. Esta categoría se centra en decisiones de alto nivel y los supuestos subyacentes sobre ofertas, segmentos de clientes, y planes de negocio y comercialización en los próximos tres a cinco años.

El tamaño de los marcadores de proveedores individuales en IDC MarketScape representa la participación de mercado de cada proveedor individual dentro del segmento de mercado específico que se está evaluando.

### Metodología de IDC MarketScape

La selección de criterios, las ponderaciones y los puntajes de los proveedores del análisis IDC MarketScape representan las opiniones de IDC sustentadas en investigaciones cabales del mercado y de proveedores específicos. Los analistas de IDC adaptan el rango de características estándar por las cuales se miden a los proveedores a partir de una estructura de conversaciones, encuestas y entrevistas con los líderes del mercado, participantes y usuarios finales. Las ponderaciones del mercado se basan en entrevistas con los usuarios, encuestas de los compradores y las opiniones de un consejo de revisión de expertos de IDC en cada mercado. Los analistas de IDC basan los puntajes de los proveedores individuales, y en definitiva sus posiciones en el estudio IDC MarketScape, en encuestas y entrevistas detalladas con los proveedores, información pública y experiencias de usuarios finales, con el objetivo de proporcionar una evaluación precisa y uniforme de las características, los comportamientos y las capacidades de cada proveedor.

### Definición del mercado

#### *Servicios de soporte*

Se refiere a servicios de soporte telefónico, diagnóstico remoto, soporte electrónico, soporte físico en las instalaciones, garantía extendida, mantenimiento predictivo y preventivo, reparaciones de piezas y gestión de activos e inventario. Los servicios de la mesa de ayuda de TI dedicados a la asistencia de

las aplicaciones del cliente entran también en esta categoría. El proveedor de hardware o un tercero podrá proporcionar servicios de soporte del hardware, los cuales son parte del contrato del hardware o del contrato de uso del sitio.

### ***Servicios de soporte gestionados***

Se refiere a los servicios de soporte de alta gama o de misión crítica. En virtud de la oferta de este tipo de servicio, el proveedor es responsable de alertar proactivamente a los clientes sobre eventos o situaciones que estén sucediendo en el entorno o en activos tecnológicos discretos. El contrato de servicios de soporte gestionados estipula que la responsabilidad legal del proveedor se limita a enviar una alerta al cliente. Después de que se haya enviado la alerta, el proveedor podrá tener otras responsabilidades en los términos de un contrato de soporte tradicional. Por ejemplo, podrá estar obligado a cumplir con ciertos tiempos de respuesta o de resolución tal según lo indique el contrato de soporte. Estos son algunos ejemplos de tipos de alerta de eventos:

- Sistema o dispositivo fuera de servicio (Se refiere a un dispositivo que no funciona.)
- Sistema o dispositivo con bajo rendimiento (Se refiere a un dispositivo o entorno tecnológico que no está funcionando en forma óptima.)
- Posible problema (Se refiere a una situación que podría sacar de funcionamiento al sistema.)

Una vez que el proveedor alerta al cliente, este último podrá decidir cómo abordar la situación. Las decisiones más comunes de los clientes son las siguientes:

- Resolver la alerta internamente
- Encargar al proveedor que envió la alerta que se ocupe del problema si así está estipulado en el contrato de soporte
- Encargar a un tercero (es decir, un proveedor que no haya enviado la alerta) la resolución de la alerta
- Ignorar la alerta

## MÁS INFORMACIÓN

---

### Investigaciones relacionadas

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

### Sinopsis

Este estudio de IDC utiliza el modelo IDC MarketScape para evaluar a numerosos proveedores que operan en el mercado de servicios de soporte a nivel mundial. IDC MarketScape es una evaluación que se basa en un marco integral y un conjunto de parámetros que analizan a los proveedores en una comparación entre sí y en relación con los factores con más posibilidades de llevarlos al éxito en un determinado mercado en el corto y el largo plazo.

"El mercado de servicios de soporte es una plaza madura en la que la mayoría de los proveedores pueden brindar este tipo de servicio. Este análisis IDC MarketScape busca diferenciar a aquellos que están invirtiendo en innovación para satisfacer las necesidades de sus clientes. Esto requiere una hoja de ruta estratégica que ayude a los clientes empresariales a innovar, diferenciarse y competir en los ámbitos tecnológico, operativo y comercial. Si quieren tener éxito, los proveedores de servicios de soporte deben contar con la combinación adecuada de personas, procesos y tecnología para satisfacer las demandas", comentó Rob Brothers, Vicepresidente de Programas, Servicios de Soporte y Centros de Datos.



## Acerca de IDC

International Data Corporation (IDC) es el principal proveedor global de inteligencia de mercado, servicios de consultoría y eventos para los mercados de tecnología de la información, telecomunicaciones y tecnología del consumidor. IDC ayuda a profesionales de TI, ejecutivos de negocio y a la comunidad de inversores a tomar decisiones de compra de tecnología y estrategia de negocio basadas en hechos. Con más de 1100 analistas, IDC ofrece experiencia y conocimientos globales, regionales y locales sobre oportunidades y tendencias de tecnología y del sector en más de 110 países en todo el mundo. Hace 50 años que IDC proporciona conocimientos estratégicos para ayudar a sus clientes a alcanzar sus objetivos clave de negocio. IDC es una subsidiaria de IDG, la empresa líder de medios tecnológicos, investigación y eventos del mundo.

## Sede central mundial

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

---

### Aviso de copyright y marca comercial

Este documento de investigación de IDC fue publicado como parte de un servicio de inteligencia continuo, que brinda investigaciones escritas, interacciones con analistas, sesiones informativas remotas y conferencias. Visite [www.idc.com](http://www.idc.com) para más detalles sobre suscripciones al material de IDC y sus servicios de consultoría. Si desea una lista de las oficinas de IDC en el mundo, visite [www.idc.com/offices](http://www.idc.com/offices). Comuníquese con la línea de IDC al 800-343-4952, interno 7988 (o al +1-508-988-7988) o escriba a [sales@idc.com](mailto:sales@idc.com) si desea información sobre cómo solicitar que el precio de este documento se descunte de la compra de un servicio de IDC o cómo obtener copias adicionales o derechos de Internet. IDC e IDC MarketScape son marcas comerciales de International Data Group, Inc.

Copyright 2019 IDC. Prohibida su reproducción sin autorización. Todos los derechos reservados.

