

IDC MarketScape

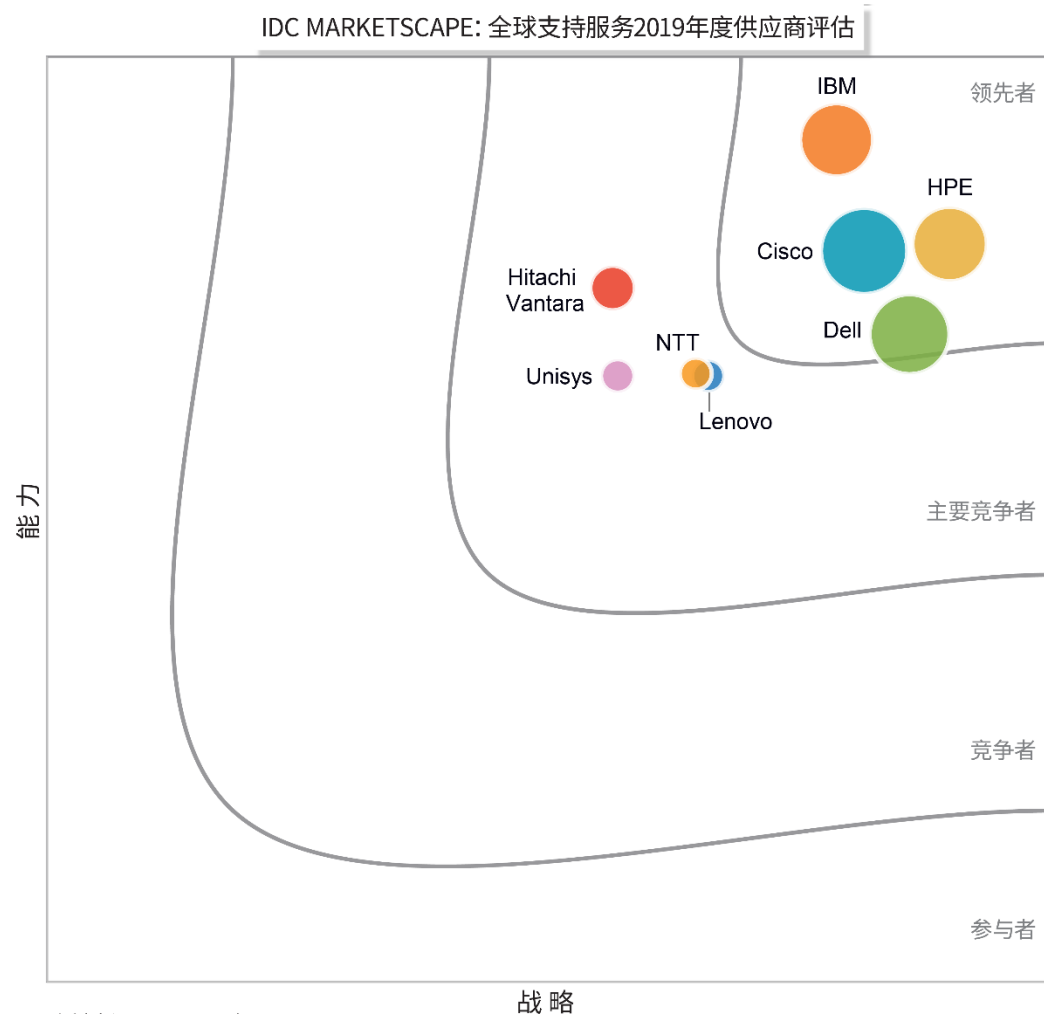
IDC MarketScape: 全球支持服务 2019 年度供应商评估

Rob Brothers

本 IDC MARKETSCAPE 摘要专题介绍 IBM

IDC MARKETSCAPE 图

IDC MarketScape 全球支持服务供应商评估



资料来源: IDC, 2019 年

请查看附录, 了解详细的方法、市场定义和评分标准。

本摘要内容

本摘要的内容直接摘自《IDC MarketScape: 全球支持服务 2019 年度供应商评估（文档编号 US45595819）。本摘要包含以下所有或部分章节：IDC 观点、IDC MarketScape 供应商入选标准、核心指引、供应商概况、附录以及了解更多。此外还包括图 1。

IDC 观点

本 IDC 研究对参与全球数据中心硬件支持服务 IDC MarketScape 模型的 8 个支持提供商进行评估。入选的供应商都是目前拥有支持产品组合的提供商，并且从硬件供应商到第三方服务商都涵盖在内。本评估探讨了在这个市场取得成功的定量和定性特征。支持服务市场正处于转折点，尤其是发展更加成熟的企业级市场。这些市场的渗透率都非常高，供应商在支持服务领域脱颖而出的难度日益提升。但通过开发服务组合来促使企业客户追求更高水平的支持和管理成熟度，借此为这些客户带来更大的效益，供应商有机会扩大差异化程度，并开拓新的固定收入流。此外，如果供应商能继续地将核心和高级服务扩展到中型和新兴市场，就能继续取得成功。我们开始看到，更为积极主动的供应商在支持市场中采取的一些举措正帮助他们超越一些竞争对手——通过本研究得出的其他成功因素还包括：

- 协助企业打造新的物联网和分析解决方案，由此所需的新支持解决方案可能会纳入 AR（增强现实）和 VR（虚拟现实）等新技术
- 开发主动式服务，例如打造机器交互式支持解决方案，以帮助客户提升运营效率，降低成本并减少停机
- 开发可简化支持流程的工具和自动化服务（例如在合同续约流程中加强自动化，使用户对合同和库存管理拥有更大的控制权，以及开发更具主动性的工具，在环境内的问题发生前予以识别。）
- 投资培养客户体验（CX）经理（也称为技术客户经理，或是供应商组织内为客户代言的主要联系点）
- 赋能渠道和合作伙伴，包括产品和服务组合以外的培训、业务拓展和营销支持
- 全球一致性服务，此需求对大型跨国企业来说意义重大

IDC MARKETSCAPE 供应商入选标准

入选本 IDC MarketScape 评估的供应商必须满足以下章节所述的标准。支持提供商必须有能力维护以下章节中提到的大部分类型设备，并且在提供具体服务时达到本评估中采纳的最低收入门槛。

数据中心设备

- **企业网络设备：**企业网络设备为 IDC 企业网络研究中涵盖的四个主要市场提供分类和定义：路由器、局域网交换机、企业 VoIP 设备以及无线局域网（WLAN）设备。
- **数据中心网络：**数据中心可能位于服务提供商或企业的经营场所。数据中心基础架构的组成包括网络设备、服务器和存储器。数据中心网络基础架构可预测企业和服务提供商数据中心所采购的网络基础架构。这包括网络设备方面的开支，诸如路由器、局域网交换、安全内容和应用程序交付、WLAN、光纤以及网络管理/OSS，此外还包括企业连接软件以及可为 IBM 大型机提供网络基础架构的产品方面的开支。
- **服务器：**服务器类别包括面向所有用途、应用和行业的全部服务器硬件销售，包括批量销售（ASP（美国销售价格）低于 25,000 美元的服务器）、中型企业销售（ASP 介于 25,000–500,000 美元之间的服务器）以及高端企业销售（ASP 高于 500,000 美元的服务器）。服务器分类主要以服务器级别/价格区间、芯片类型和操作系统（OS）为标准。

- **存储装置：** IDC 跟踪测量以下存储装置：硬盘驱动器（HDD），包括 3.5 英寸、2.5 英寸、1.8 英寸和 1.0 英寸介质；磁带驱动器及自动化；光盘/可移除驱动器，包括 CD/DVD-ROM、CD-Rec 和 DVD-Rec；压缩/磁光（MO）/可移除及大型封装（5.25 英寸光驱、12–14 英寸 WORM）；以及固态硬盘（SSD）。
- **存储系统：** 存储系统包括磁盘存储系统、磁带自动化和磁带库以及光自动化。
- **存储网络基础架构：** 存储网络基础架构包括基于光纤通道或 FICON 标准的交换机，可将服务器、存储系统和其他设备连接到存储区域网。

对技术买家的建议

针对数据中心系统采购选择供应商时，85%的企业将服务（尤其是支持服务）列为一项重要的差异化因素。这个关键指标体现了服务的重要性，同时也是 OEM 和 ODM 提供商（拥有强大服务组合的 OEM）之间的主要区别之一。在对主要供应商客户开展访谈时，还专门联络了关系、单一联系点和技术客户经理，表明此类关系在与特定提供商的合作中非常关键。IDC 建议寻找致力于深化关系，而非只想销售系统的供应商。被企业列为首要需求的还包括：

- 员工的技术专业知识和有效沟通
- 对软件定义层（管理程序和/或操作系统）的支持
- 主动和预防式支持服务（通知，在问题影响到环境前予以识别、诊断和解决的能力，零部件更换以及健康状况检查）
- 提供多种与支持人员的联系方式（电话、会话、在线门户网站和其他渠道）
- 快速轻松地获取补丁、更新和升级

供应商概况

本部分简要介绍在 IDC MarketScape 中决定供应商地位的 IDC 主要观察结果。虽然每个供应商都比照附录所列的各项标准得到了评估，但本部分主要概括介绍供应商的优势和挑战。

IBM

IBM 在 2019 年度 IDC MarketScape 全球支持服务调查中被定位于领导者类别。

IBM 有能力为具有大型多供应商环境以及复杂网络基础架构的客户提供帮助。IBM 的优势在于其覆盖全球的支持能力，这对中大型企业客户很有吸引力。IBM Technical Support Services (TSS) 可针对多供应商的软硬件解决方案提供集成的维护和技术支持，以帮助企业保持可用性和 IT 绩效。TSS 的服务组合可借助主动支持来预防意外停机，并且在问题出现时，通过着眼于高效率 IT 支持的先进技术加以解决，并在质保期内及之后均可为 IT 环境提供保护。客户可为处于质保期内的设备升级服务，或者扩大质保后技术支持的覆盖范围。

IBM 的技术人员可通过唯一的联系点，提供不间断的远程或现场支持。客户可根据其业务需求，为其解决方案选择恰当的服务级别。其中包括：

- **基础支持**，真正面向设备，非常适合非业务关键型的测试和开发环境。
- **增强支持**，面向客户设立单一责任人，并且能以更快的响应时间直接获取技术资源。
- **主动支持**，包含上述所有特性，另外配备生命周期管理，包括资产管理、系统监控和自动化服务，以实现主动式响应体验。IBM 还提供预防式支持，使客户清楚应当对系统采取何种措施，以确保系统以最佳性能和最高可用性保持运行。

利用服务器虚拟化、存储自动化和中间件优化等生命周期管理服务，IBM 可延长数据中心的使用寿命以及 IT 资产的生命周期。借助这些支持服务，IT 经理可推迟采购新的 IT 设备。与此同时，针对现有的系统，这些服务可在供电、散热、空间和人员时间等方面提高效率。在虚拟化方面，大多数数据中心经理已对“简单的工作负载”实施了虚拟化，但对于更为复杂的虚拟化项目，却不知在时间、资源和技能集合等方面如何着手，同时还要为企业创造可观的投资回报率。

为了解决当今数据中心面临的种种问题，并且提升灵活性、效率和可靠性，IT 需要侧重于渐进式改进，而非维持现状。借助各种专有工具，IBM 使客户能够更好地了解自己的环境，包括针对 Call Home（自动通报）服务提交的服务请求和日志文件使用的、配备基于模式识别分析的高级自动化、Client Insights Portal（客户洞察门户）、Technical Support Appliance（技术支持设备）以及认知支持自动化能力。IT 组织一直寻求就可可用性、容量和能效建立洞察。这些服务最终使 IT 员工得以专注于可影响企业业绩的问题。IBM 的优势在于其覆盖全球，并且有能力交付全方位的支持服务集合，这些服务能识别 IT 组合中的依赖关系，其提供的分析还可在数据中心的整个生命周期内实现优化。IBM 将要面临的挑战则是发挥这些能力，更好地使渠道合作伙伴能面向低端市场，交付与高端企业客户相同的集合。

优势

- IBM 遍布全球的业务和合作伙伴关系使该公司成为大型企业的首选。
- 客户表示，凭借在高管层面建立的合作伙伴关系，IBM 能真正理解客户的业务需求，而且客户的高管也能与 IBM 的高管直接联络。
- IBM 一直以来都在通过呼叫中心践行主动/预防式客户服务，现如今也在利用 Watson 做到这一点。IBM 在此领域的的能力将加速提升。

挑战

- IBM 服务有时候可能会被视为昂贵且难以驾驭。受访者表示，尽管服务费用不菲，但他们对花费此代价所获得的服务质量和价值总体而言极为满意。
- 使客户继续使用这些规模较大、价格不菲的数据中心。

附录

解读 IDC MarketScape 示意图

在本分析中，IDC 将成功的潜在关键指标划分为两个大类：能力和战略。

在 y 轴上的位置反映了供应商当前的能力和服务项目丰富程度，以及供应商与客户需求的契合度。能力类别侧重于企业和产品在当前的能力。在此类别中，IDC 分析师将考量供应商能在多大程度上建立/交付能力，从而使其能在市场中执行所选的战略。

在 x 轴（即战略轴）上的位置体现了供应商未来的战略与客户在 3 到 5 年后的需求的契合度。战略类别侧重于有关未来 3 到 5 年的产品、客户群体以及业务和进入市场计划的高层次决策和基本假设。

各供应商在 IDC MarketScape 示意图中的标记大小代表各个供应商在所评估的具体细分市场内的市场份额。

IDC MarketScape 方法

IDC MarketScape 标准遴选、加权和供应商评分是 IDC 对市场和特定供应商进行透彻研究后做出的判断。通过对市场领导者、参与者和最终用户开展结构化讨论、调查和访谈，IDC 分析师由此确定对供应商进行衡量的标准特征的范围。市场加权取决于各个市场的用户访谈、买家调查以及由 IDC 专家组成的审核委员会的意见。IDC 分析师对各供应商的评分和最终供应商定位的依据是 IDC MarketScape、详尽的调

查和对供应商的访谈、公开可用的信息以及最终用户的体验，借此对各供应商的特征、行为和 capacity 做出准确且一致的评估。

市场定义

支持服务

支持服务包括电话支持、远程诊断、电子支持、现场支持、质保延长、预测/预防式维护、零部件维修以及库存/资产管理服务。专门为客户应用程序提供支持 IT 服务台服务视为支持服务。硬件支持服务可能由硬件供应商或第三方提供，并且是硬件附带或者包含在站点协议中。

托管支持服务

托管支持服务指高端或业务关键型支持服务。根据托管支持服务产品的条款，提供商负责主动向客户通报在其环境中发生或离散技术资产面临的事件或情况。根据托管支持协议的条款，提供商的法律责任仅限于向客户发出报警。当报警发出后，提供商依照传统支持协议的条款，可能还要承担其他职责。例如，提供商可能需要遵守支持协议中规定的响应或解决时间。事件报警类型的示例如下：

- 停机的系统或设备（指不再运行的设备。）
- 性能不佳的系统或设备（指性能未达到最优状态的设备或技术环境。）
- 潜在问题（指针对可能导致系统停机的情况，向客户发出报警。）

当供应商向客户发出报警后，客户随即可决定如何应对。客户的典型决策包括：

- 在内部对报警采取应对措施
- 要求发出报警的供应商根据支持协议的条款来解决问题
- 要求其他第三方（即并非发出报警的供应商）对报警采取应对措施
- 忽视报警

了解更多

相关研究

- 《市场分析视角：全球软硬件支持与部署服务》（*Market Analysis Perspective: Worldwide Software and Hardware Support and Deployment Services*）（IDC #US45543716，2019 年 9 月）
- 《资产采购：灵活消费模式为何会颠覆购买行为》（*Asset Procurement: Why Flexible Consumption Models Are Disrupting Buying Behaviors*）（IDC #DR2019_T6_RB_SM，2019 年 3 月）
- 《部署企业 IT 资产：DIY 或外包，哪种方法更具成本效益？》（*Deploying Enterprise IT Assets: DIY or Outsource, What Is More Cost Effective?*）（IDC #US44479318，2018 年 12 月）
- 《IDC FutureScape：全球数据中心 2019 年度预测》（*IDC FutureScape: Worldwide Datacenter 2019 Predictions*）（IDC #WC20181101，2018 年 11 月）
- 《灵活消费模式对 IT 采购流程的影响》（*The Impact of Flexible Consumption Models on the IT Procurement Process*）（IDC #US44382218，2018 年 10 月）

概要

本 IDC 研究采用 IDC MarketScape 模型，对若干参与全球支持服务市场的提供商进行了评估。IDC MarketScape 的评估立足于一个全面的框架和一系列参数，它们对提供商进行对比评估，此外还会考虑预计对于在各个市场取得短期和长期成功最有利的因素。

“支持服务是个成熟的市场，大多数供应商都有能力交付支持服务。本 IDC MarketScape 评估旨在辨别那些通过投资于创新来满足客户需求的企业。为此，必须借助战略性路线图来帮助企业客户在技术、运营和业务等领域实现创新，脱颖而出以及参与竞争。为了成功达到此目标，支持提供商必须拥有恰当的人员、流程和技术组合。”数据中心与支持服务项目副总裁 Rob Brothers 如是表示。

关于 IDC

国际数据公司（IDC）是全球著名的信息技术、电信和消费科技咨询、顾问和会展服务专业提供商。IDC 旨在帮助 IT 专业人士、业务主管和投资机构制定以事实为基础的技术采购决策和业务发展战略。IDC 在全球拥有超过 1100 名分析师，他们具有全球化、区域性和本地化的专业视角，对 110 多个国家的技术发展趋势和业务营销机会进行深入分析。在 IDC 超过 50 年的发展历史中，众多企业客户借助 IDC 的战略分析而达致关键业务目标。IDC 是 IDG 旗下子公司，IDG 是全球领先的媒体出版、研究及会展服务公司。

全球总部

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

版权和商标声明

本 IDC 研究文档作为 IDC 持续性情报服务的一部分发表，该服务包括书面研究、分析师互动、电话报告会和会议。请访问 www.idc.com，详细了解 IDC 订阅和咨询服务。如要查看 IDC 全球办事处列表，请访问 www.idc.com/offices。请联系 IDC 热线（电话：800.343.4952，分机：7988（或+1.508.988.7988），或电子邮件：sales@idc.com），了解如何将这份文档价格计入 IDC 服务购买价中，或了解有关额外副本或网权的信息。IDC 和 IDC MarketScape 均为 International Data Group, Inc. 的商标。

版权所有 2019 IDC。未经授权，禁止复制。保留所有权利。

