

Adquisición planificada del negocio de servidores x86 combinará fortalezas de IBM y de Lenovo para maximizar valor para clientes

Abril de 2014



TECHNOLOGY BUSINESS RESEARCH, INC.

Contenido

Resumen Ejecutivo	3
Introducción	3
IBM recibe altos puntajes de satisfacción de clientes en servidores basados en x86	4
Lenovo recibe altos puntajes de satisfacción de clientes en productos y servicios	4
Aplicación de modelos de negocio para impulsar valor en servidores x86	5
Innovación y soporte continuos aseguran continuidad en satisfacción de clientes	6
Conclusión	7
Acerca de TBR	7
Más información	7

Adquisición planificada del negocio de servidores x86 combinará fortalezas de IBM y de Lenovo para maximizar valor para clientes

Resumen ejecutivo

En enero, IBM y Lenovo anunciaron planes de que Lenovo adquiriera la cartera de servidores x86 de IBM. Esta adquisición proporcionará de inmediato a Lenovo un conjunto robusto de productos que va desde servidores de 1 y 2 sockets hasta sistemas convergentes y de alta densidad y alto desempeño. Los servidores x86 de IBM fueron sometidos a un proceso de mejora continua con tecnologías innovadoras, como el almacenamiento de canal de memoria eFlash de IBM, para crear soluciones líderes de industria, optimizadas para las actuales cargas de trabajo críticas, que incluyen la cómputo de alto desempeño (HPC), la planificación de recursos de la empresa (ERP), movilidad y Big Data Analytics. Además, el personal asignado a los servidores IBM x86 será transferido a Lenovo, lo cual equivale a agregar años de experiencia en innovación y asegurar que la cartera siga ofreciendo capacidades innovadoras y de alto desempeño a los clientes. La adquisición es una jugada lógica para los dos proveedores, pues reunirá las fortalezas de cada uno para ofrecer costos de adquisición más favorables, con calidad y soporte de productos continuo para los clientes de servidores x86.

Las fortalezas de IBM en la cartera de servidores x86, tal como se vio en el informe trimestral de TBR que estudia el comportamiento de compra de TI corporativa y la satisfacción de clientes en esa línea de servidores (*Corporate IT Buying Behavior & Customer Satisfaction Study: x86-based Servers*) incluyen: calidad y confiabilidad de productos, atención al cliente postventa, servicio y mantenimiento continuo, y soporte telefónico y en el lugar. Las fortalezas demostradas por Lenovo en los informes de TBR que estudian el comportamiento de compra de TI corporativa y la satisfacción de clientes en las líneas de computadoras de escritorio y portátiles (*Corporate IT Buying Behavior & Customer Satisfaction Study: Desktops* y *Corporate IT Buying Behavior & Customer Satisfaction Study: Notebooks*) incluyen: calidad y confiabilidad de productos, diseño de producto, soporte telefónico y en el lugar, y valor general. Además, Lenovo aporta una cadena de suministro eficiente y comprobadas economías de escala, lo cual contribuye a aumentar el valor que los clientes perciben en los productos después de una transición similar: la de las PCs de IBM a Lenovo en 2005.

Considerando esta sólida base de satisfacción de clientes y el uso de modelos de negocio que demostraron mejorar el valor en productos estándares de industria, TBR cree que IBM y Lenovo pueden apalancar la adquisición planificada con el objetivo de crear una cartera de servidores x86 aún más fuerte, que supere las expectativas de los clientes.

Introducción

Lenovo asumirá las operaciones de ventas y servicio al cliente cuando el acuerdo de adquisición del negocio de servidores x86 de IBM se concrete este año. Debido a las fuertes habilidades técnicas y presencia mundial de IBM, Lenovo tercerizará las operaciones de mantenimiento y el soporte in situ, para lo cual contratará a IBM por un plazo mínimo de cinco años.

Con esta adquisición, la línea de productos de Lenovo se expandirá de inmediato con una amplia gama de sistemas y soluciones, que incluyen:

- Sistemas System x, en versiones rack y tower
- Sistemas convergentes de nodos de cómputo, redes y almacenamiento Flex System
- Servidores y switches BladeCenter
- Servidores NeXtScale de alta densidad y alta escalabilidad para fines generales
- Sistemas de alto desempeño iDataPlex

Estos sistemas traerán tecnología avanzada y programas innovadores a la cartera de Lenovo. Por ejemplo, Lenovo heredará el programa de desarrollo de soluciones Intelligent Cluster, que proporciona conjuntos preintegrados de servidores, almacenamiento, software y otros componentes optimizados para necesidades específicas, tales como cómputo técnico, análisis y entornos de nube. Intelligent Clusters puede incluir sistemas NeXtScale, Flex Systems, servidores iDataPlex u otros servidores System x, junto con sistemas de almacenamiento, switches de interconexión y software de gestión de clusters. Lenovo también recibirá la solución System x de IBM para SAP HANA, que aplica mejoras especializadas de memoria y software para ayudar a los usuarios a modelar mejor y analizar grandes volúmenes de datos SAP con rapidez y en tiempo real.

IBM recibe altos puntajes de satisfacción de clientes en servidores basados en x86

En el estudio realizado por TBR sobre el comportamiento de compra de TI corporativa y satisfacción de clientes servidores basados en x86 en 2013 (*Corporate IT Buying Behavior & Customer Satisfaction Study: x86-based Servers*), los clientes de IBM indicaron un alto nivel de satisfacción con muchos atributos asociados a sus servidores IBM basados en x86. Por ejemplo, IBM obtuvo el primer puesto, o compartió el primer puesto, en atención al cliente postventa, en los cuatro trimestres de 2013. En los comentarios a la encuesta, los clientes de IBM System x señalan con frecuencia que sus servidores System x se caracterizan por su alta escalabilidad y disponibilidad, y que el desempeño cumple o supera sus expectativas.

“De todos los proveedores con los que hemos trabajado, los servidores de IBM son los que experimentan menos fallas de hardware.”
— Cliente de IBM System x, informe de TBR 2Q13 Corporate IT Buying Behavior & Customer Satisfaction Study: x86-based Servers

Los clientes de IBM también dieron altos puntajes al servicio y soporte recibido en relación con sus servidores IBM x86. TBR mide una serie de atributos relacionados con servicio y soporte, incluso el tiempo de respuesta in situ, la experticia técnica in-situ, y el servicio y mantenimiento continuo. En todo 2013, IBM ganó más veces el primer puesto en atributos de servicio y soporte que los otros proveedores cubiertos por los estudios de satisfacción de clientes. En particular, IBM ganó el primer puesto en experticia técnica in situ en los cuatro trimestres de 2013. IBM utilizará esta experticia técnica para dar soporte a los clientes después del traspaso de los servidores x86 a Lenovo.

“Están siempre disponibles y siempre pueden resolver los problemas.”
— Cliente de IBM System x, informe de TBR 3Q13 Corporate IT Buying Behavior & Customer Satisfaction Study: x86-based Servers

Lenovo recibe altos puntajes de satisfacción de clientes en productos y servicios

Las calificaciones de los clientes en los informes trimestrales de TBR que analizan el comportamiento de compra de TI y la satisfacción de clientes para computadoras de escritorio y portátiles (*IT Buying Behavior & Customer Satisfaction Study: Desktops, y Corporate IT Buying Behavior & Customer Satisfaction Study: Notebooks*) revelaron que los clientes de Lenovo están muy satisfechos con los atributos de productos, y con el servicio y soporte de sus PCs Lenovo.

Lenovo recibió altos puntajes de satisfacción en calidad inicial del hardware, confiabilidad continua del hardware y diseño y características de productos, en el estudio de TBR que analiza el comportamiento de compra de TI corporativa y satisfacción de clientes de computadoras de escritorio en el 1° y 2° trimestres de 2013. Los clientes con frecuencia citan que sus desktops Lenovo son “sólidas” y “confiables”.

“Los dispositivos tuvieron buen desempeño y a nuestros clientes internos les gustan.”
— Cliente de desktop Lenovo, informe de TBR 1Q13 Corporate IT Buying Behavior & Customer Satisfaction
Study: Desktops

En la medición de la satisfacción de clientes, Lenovo obtuvo el primer puesto en experiencia técnica de la asistencia telefónica en el 1° y 2° trimestre de 2013, y el primer puesto en experiencia técnica in situ en la mayoría de los trimestres de 2013.

“La experticia técnica de los técnicos in situ es excelente.”
— Cliente de desktops Lenovo, informe de TBR 3Q13 Corporate IT Buying Behavior & Customer Satisfaction
Study: Desktops

En la totalidad de los cuatro informes realizados por TBR sobre notebooks en 2013, Lenovo se ubicó en el primer puesto, o compartió el primer puesto, en calidad inicial de hardware, confiabilidad continua del hardware, y diseño y características de productos.

“Las funciones son excelentes. Lenovo dedica tiempo a diseñar para el usuario.”
— Cliente de notebook Lenovo, informe de TBR 2Q13 Corporate IT Buying Behavior & Customer Satisfaction
Study: Notebooks

Lenovo también obtuvo o compartió el primer puesto en muchos trimestres en cuanto a disponibilidad de soporte y experiencia técnica en soporte técnico.

“Son conocedores, rápidos para responder cuando uno llama y excelentes para arreglar problemas.”
— Cliente de notebook Lenovo, informe de TBR 4Q13 Corporate IT Buying Behavior & Customer Satisfaction
Study: Notebooks

Comenzar la transición de la cartera de servidores x86 con una satisfacción de clientes tan positiva, una línea de productos fuerte, y ofertas de servicio y soporte bien consolidadas indica que IBM y Lenovo tienen los recursos y la experiencia para manejar bien el proceso. TBR cree que los actuales clientes de servidores x86 de IBM y Lenovo, y los nuevos clientes que compren los servidores x86 durante y después de la transición a Lenovo, pueden esperar el mismo alto nivel de servicio y soporte que obtuvo altos puntajes de satisfacción de los clientes. Con la adquisición, cada proveedor puede enfocar más recursos a sus fortalezas respectivas, y los clientes recibirán “lo mejor de ambos mundos”, al beneficiarse con las sinergias del trabajo conjunto de ambos.

Aplicación de modelos de negocio para impulsar el valor en servidores x86

Aunque algunas adquisiciones pueden causar alteraciones tanto dentro de la firma adquirente como de la adquirida, lo cual deja a los clientes con ciertas brechas en productos y soporte desperejo, la experiencia muestra que IBM y Lenovo pueden manejar bien este tipo de adquisición.

A principios de 2005, Lenovo adquirió la división de PCs de IBM y comenzó el proceso de integrar los productos IBM a sus ofertas. Hacia 2007, las compañías habían completado una transición sin inconvenientes. El informe trimestral dedicado al Grupo Lenovo, *4Q07 Computer Business Quarterly: Lenovo Group report*, concluyó que Lenovo había integrado con éxito la división de PCs de IBM, y observó que la transición de la base de clientes de IBM al producto y la marca Lenovo se había logrado, acompañada de una reducción de costos.

Lenovo pudo bajar costos al aplicar economías de escala y apalancar su amplia cadena de suministro, lo cual redundó en un mayor valor percibido por los clientes. La estrategia de Lenovo consiste en lograr escala y extender su alcance a más clientes, y cumple este objetivo haciendo inversiones en canales y en la cadena de suministro, que le permiten producir y entregar con rapidez y eficiencia los productos que los clientes piden. Además, las rigurosas políticas de control de calidad y prueba de productos de Lenovo lo ayudaron a alcanzar el primer puesto en unidades de PC vendidas en el mundo en 2014, según el informe trimestral de TBR *4Q13 Computer Business Quarterly: Lenovo Group*.

Se espera que la transición de servidores x86 de IBM a Lenovo en 2014 siga por el mismo camino que la transición realizada en 2005 con la división de PCs. Cuando Lenovo adquirió la división de PCs de IBM en 2005, IBM siguió proporcionando soporte de productos para los dispositivos durante varios años hasta que Lenovo asumió oficialmente la responsabilidad completa. La combinación exitosa de altos niveles sostenidos de soporte, y el enfoque renovado y actualizado en calidad y diseño de productos se reflejan en puntajes crecientes de satisfacción de clientes registrados en ese momento. Ahora, con el acuerdo 2014 por el cual Lenovo adquirirá la cartera de servidores x86 de IBM, IBM proporcionará soporte de mantenimiento para los servidores x86 durante un mínimo de cinco años.

Lenovo pudo mejorar el valor de las PCs adquiridas gracias a que aprovechó sus eficiencias de cadena de suministro para reducir costos y aplicó economías de escala a productos estándares de industria. TBR cree que, a medida que IBM transfiera su cartera de servidores x86 a Lenovo, los clientes podrán recibir un valor mejorado de Lenovo, ya que se aprovecharán las fortalezas de ambos proveedores.

Innovación y soporte continuos aseguran continuidad en satisfacción de clientes

El equipo System x de IBM tiene una trayectoria de innovación que TBR prevé que continuará una vez que el negocio pase a Lenovo. Por ejemplo, en la plataforma System x5 lanzada en 2010, IBM desacopló la memoria del procesador del servidor. Esta innovación proporcionó a los clientes una gran escalabilidad de memoria y les permitió dar soporte a cargas de trabajo intensivas en memoria, sin comprar servidores adicionales. El compromiso de IBM con la innovación siguió con el lanzamiento de System x6 con tecnología de almacenamiento de canal de memoria eXFlash, que aloja hasta 12 TB de almacenamiento flash basado en DIMM por servidor y reduce las licencias de hardware y software requeridas para cargas de trabajo exigentes.

Junto con innovación continua, los asociados de negocio confían en sólido soporte para extender los beneficios de los servidores IBM x86 a sus clientes. Un revendedor de IBM que habló con TBR observó que el soporte de IBM permitió a su organización responder rápidamente a las solicitudes de los clientes, como nueva funcionalidad o cambios de configuración. Este fuerte soporte, que IBM seguirá entregando después de la transición a Lenovo, ayuda a los revendedores a responder rápidamente a los clientes, lo cual a su vez acelera el rendimiento sobre la inversión (ROI).

El revendedor también señaló las innovaciones que IBM agregó a su cartera x86 y que incluyen el IBM Flex System, que permite a los clientes pasar las cargas de trabajo entre máquinas virtuales con más eficiencia. IBM compartió su hoja de ruta para la innovación continua de sus servidores x86 con sus asociados de negocio, y TBR está seguro de que Lenovo está firmemente comprometido a cumplir esa hoja de ruta. El revendedor dijo que su firma espera una gestión “notable” de la cadena de suministro de Lenovo, sobre la base de su historial, y agregó que cree que esto facilitará el proceso de negocio con Lenovo.

Conclusión

La cartera de servidores x86 de IBM es fuerte, con conjuntos de productos finamente ajustados que fueron mejorados en forma permanente gracias a las nuevas tecnologías desarrolladas por IBM en los últimos años. Los ingresos de IBM por la cartera de servidores x86 aumentaron de manera uniforme durante 2013. A fines de 2013, IBM había distribuido más de 10.000 unidades de su familia PureSystems, que incluyen los sistemas convergentes, que se transferirán a Lenovo. Estos hechos destacan la fortaleza e innovación de la cartera de servidores x86 que pasará a Lenovo y continuará con soporte de IBM.

Con motivo de la transición de la cartera System x de IBM a Lenovo, las dos compañías se están alineando para generar mayor valor para el cliente. Lenovo aplicará sus capacidades de cadena de suministro y su amplio canal de distribución con fortalezas de diseño de productos y con servicios que han alcanzado altas calificaciones en satisfacción de clientes. Junto con su trayectoria de innovación en System x, IBM aporta su larga historia de productos sólidos, que satisfacen los requisitos de los clientes, respaldados por servicios y soporte de primer nivel. Con el equipo de ingenieros, desarrolladores y personal de soporte de System x que pasa de IBM a Lenovo, sumado a las eficiencias y la escala de Lenovo, TBR cree que Lenovo rápidamente se convertirá en una fuerza respetada y competitiva en el espacio del centro de cómputos. El éxito de una transición similar entre IBM y Lenovo en 2005 sugiere que los dos proveedores podrán, una vez más, impulsar las sinergias para la transición de los servidores x86 en 2014, con las consiguientes mejoras en costos de adquisición, continuidad en la calidad de productos y un fuerte servicio y soporte, factores todos que se combinan para generar un mayor valor para los clientes.

Acerca de TBR

Technology Business Research, Inc. es una firma independiente líder en investigación y consultoría del mercado de tecnología, especializada en el análisis financiero y de negocio relativo a proveedores y operadores de hardware, software, servicios profesionales, telecomunicaciones y redes empresariales. TBR tiene una clientela global y ofrece investigación de mercado e inteligencia de negocios oportuna y accionable, en formatos adaptados a las necesidades de los clientes. Nuestros analistas están disponibles para abordar cuestiones o necesidades de información específicas de los clientes en forma de consulta o de consultoría propietaria.



Más información

TBR empodera a los tomadores de decisiones corporativas desde 1996. Para ver más información, visite www.tbri.com.

Este informe se elaboró con información disponible al público proporcionada por el proveedor y otras fuentes públicas. No se hace declaración alguna acerca de la exactitud o integridad de la información. Technology Business Research no será considerado responsable de ninguna decisión que se adopte sobre la base de esta información. Ni la información contenida en este informe ni los demás productos de TBR constituyen ni deben considerarse asesoramiento para la inversión. TBR no realiza ninguna recomendación ni proporciona ningún asesoramiento respecto de la valuación, compra, venta o retención de títulos valores. Este informe está protegido por derechos de autor y se suministra para el uso exclusivo de su destinatario.

©Contacte a Technology Business Research, Inc. para obtener el permiso de reproducción.