

Aquisição planejada do negócio de servidores x86 combinará fortalezas da IBM e da Lenovo para maximizar valor para clientes

Abril de 2014



TECHNOLOGY BUSINESS RESEARCH, INC.

Conteúdo

Resumo Executivo	3
Introdução	3
IBM recebe alta pontuação de satisfação de clientes em servidores baseados em x86	4
Lenovo recebe alta pontuação de satisfação de clientes em produtos e serviços	4
Aplicação de modelos de negócio para impulsionar valor em servidores x86	5
Inovação e suporte contínuos garantem continuidade em satisfação de clientes	6
Conclusão	7
Acerca de TBR	7
Mais informação	7

Aquisição planejada do negócio de servidores x86 combinará fortalezas da IBM e da Lenovo para maximizar valor para clientes

Resumo executivo

Em janeiro, a IBM e a Lenovo anunciaram planos para a Lenovo adquirir a carteira de servidores x86 da IBM. Esta aquisição proporcionará de imediato à Lenovo um conjunto robusto de produtos que vai de servidores de 1 e 2 sockets até sistemas convergentes e de alta densidade e alto desempenho. Os servidores x86 da IBM foram submetidos a um processo de melhoramento contínuo com tecnologias inovadoras, como o armazenamento de canal de memória eXFlash da IBM, para criar soluções líderes de indústria, otimizadas para as atuais cargas de trabalho críticas, que incluem a computação de alto desempenho (HPC), o planejamento de recursos da empresa (ERP), mobilidade e Big Data Analytics. Além do mais, o pessoal destinado aos servidores IBM x86 será transferido para a Lenovo, o que equivale a acrescentar anos de experiência em inovação e garantir que a carteira continue oferecendo capacidades inovadoras e de alto desempenho aos clientes. A aquisição é uma jogada lógica para os dois fornecedores, já que reunirá as fortalezas de cada um para oferecer custos de aquisição mais favoráveis, com qualidade e suporte de produtos contínuo para os clientes de servidores x86.

As fortalezas da IBM na carteira de servidores x86, tal como se viu no relatório trimestral de TBR que estuda o comportamento de compra de TI corporativa e a satisfação de clientes nessa linha de servidores (Corporate IT Buying Behavior & Customer Satisfaction Study: x86-based Servers) incluem: qualidade e confiabilidade de produtos, atendimento ao cliente pós-venda, serviço e manutenção contínua, e suporte telefônico e no lugar. As fortalezas demonstradas pela Lenovo nos relatórios de TBR que estudam o comportamento de compra de TI corporativa e a satisfação de clientes nas linhas de computadores de mesa e portáteis (Corporate IT Buying Behavior & Customer Satisfaction Study: Desktops e Corporate IT Buying Behavior & Customer Satisfaction Study: Notebooks) incluem: qualidade e confiabilidade de produtos, design de produto, suporte telefônico e no lugar, e valor geral. Além do mais, a Lenovo contribui com uma cadeia de suprimentos eficiente e comprovadas economias de escala, o qual ajuda a aumentar o valor que os clientes percebem nos produtos depois de uma transição similar: a dos PCs da IBM para a Lenovo em 2005.

Considerando esta sólida base de satisfação de clientes e o uso de modelos de negócio que demonstraram melhorar o valor em produtos padrão de indústria, TBR acredita que a IBM e a Lenovo podem alavancar a aquisição planejada com o objetivo de criar uma carteira de servidores x86 ainda mais forte, que supere as expectativas dos clientes.

Introdução

A Lenovo assumirá as operações de vendas e serviço ao cliente quando o acordo de aquisição do negócio de servidores x86 da IBM se concretizar neste ano. Devido às fortes habilidades técnicas e presença mundial da IBM, a Lenovo vai terceirizar as operações de manutenção e o suporte in situ, contratando para tanto a IBM por um prazo mínimo de cinco anos.

Com esta aquisição, a linha de produtos da Lenovo se expandirá de imediato com uma ampla gama de sistemas e soluções, que incluem:

- Sistemas System x, em versões rack e tower
- Sistemas convergentes de nós de cálculo, redes e armazenamento Flex System
- Servidores e switches BladeCenter
- Servidores NeXtScale de alta densidade e alta escalabilidade para fins gerais
- Sistemas de alto desempenho iDataPlex

Estes sistemas vão trazer tecnologias de avançadas e programas inovadores à carteira da Lenovo. Por exemplo, a Lenovo herdará o programa de desenvolvimento de soluções Intelligent Cluster, que proporciona conjuntos pré-integrados de servidores, armazenamento, software e outros componentes otimizados para necessidades específicas, tais como computação técnica, análise e entornos de nuvem. Intelligent Clusters pode incluir sistemas NeXtScale, Flex Systems, servidores iDataPlex ou outros servidores System x, junto com sistemas de armazenamento, switches de interconexão e software de gestão de clusters. A Lenovo também receberá a solução System x da IBM para SAP HANA, que aplica melhoramentos especializados de memória e software para ajudar os usuários a modelar melhor e analisar grandes volumes de dados SAP com rapidez e em tempo real.

IBM recebe alta pontuação de satisfação de clientes em servidores baseados em x86

No estudo realizado por TBR sobre o comportamento de compra de TI corporativa e satisfação de clientes em servidores baseados em x86 em 2013 (*Corporate IT Buying Behavior & Customer Satisfaction Study: x86-based Servers*), os clientes da IBM indicaram um alto nível de satisfação com muitos atributos associados a seus servidores IBM baseados em x86. Por exemplo, a IBM obteve o primeiro lugar, ou compartilhou o primeiro lugar, em atendimento pós-venda ao cliente, nos quatro trimestres de 2013. Nos comentários da enquete, os clientes de IBM System x destacam com frequência que seus servidores System x se caracterizam por sua alta escalabilidade e disponibilidade, e que o desempenho cumpre ou supera suas expectativas.

“De todos os fornecedores com que temos trabalhado, os servidores da IBM são os que menos falhas de hardware experimentam.”

— Cliente de IBM System x, relatório de TBR 2Q13 Corporate IT Buying Behavior & Customer Satisfaction Study: x86-based Servers

Os clientes da IBM também deram alta pontuação ao serviço e suporte recebido em relação com seus servidores IBM x86. TBR mede uma série de atributos relacionados com serviço e suporte, até o tempo de resposta in situ, a expertise técnica in situ, e o serviço e manutenção contínuos. Durante todo o ano de 2013, a IBM atingiu mais vezes o primeiro lugar em atributos de serviço e suporte que os outros fornecedores cobertos pelos estudos de satisfação de clientes. Em particular, a IBM obteve o primeiro lugar em expertise técnica in situ nos quatro trimestres de 2013. A IBM utilizará esta expertise técnica para dar suporte aos clientes depois da transferência dos servidores x86 para a Lenovo.

“Eles estão sempre disponíveis e sempre podem resolver os problemas.”

— Cliente de IBM System x, relatório de TBR 3Q13 Corporate IT Buying Behavior & Customer Satisfaction Study: x86-based Servers

Lenovo recebe alta pontuação de satisfação de clientes em produtos e serviços

As qualificações dos clientes nos relatórios trimestrais de TBR que analisam o comportamento de compra de TI e a satisfação de clientes para computadores de mesa e portáteis (*IT Buying Behavior & Customer Satisfaction Study: Desktops, e Corporate IT Buying Behavior & Customer Satisfaction Study: Notebooks*) revelaram que os clientes da Lenovo estão muito satisfeitos com os atributos de produtos, e com o serviço e suporte de seus PCs Lenovo.

A Lenovo recebeu alta pontuação de satisfação em qualidade inicial do hardware, confiabilidade contínua do hardware e design e características de produtos, no estudo de TBR que analisa o comportamento de compra de TI corporativa e satisfação de clientes de computadores de mesa no 1º e 2º trimestres de 2013. Os clientes frequentemente mencionam que seus desktops Lenovo são “sólidos” e “confiáveis”.

“Os dispositivos tiveram bom desempenho e nossos clientes internos gostam deles.”
— Cliente de desktop Lenovo, relatório de TBR 1Q13 Corporate IT Buying Behavior & Customer Satisfaction Study: Desktops

Na medição da satisfação de clientes, a Lenovo obteve o primeiro lugar em expertise técnica da assistência telefônica no 1º e 2º trimestre de 2013, e o primeiro lugar em expertise técnica in situ na maioria dos trimestres de 2013.

“A expertise técnica dos técnicos in situ é excelente.”
— Cliente de desktops Lenovo, relatório de TBR 3Q13 Corporate IT Buying Behavior & Customer Satisfaction Study: Desktops

Na totalidade dos quatro relatórios realizados por TBR sobre notebooks em 2013, a Lenovo se posicionou no primeiro lugar, ou dividiu o primeiro lugar, em qualidade inicial de hardware, confiabilidade contínua do hardware, e design e características de produtos.

“As funções são excelentes. A Lenovo dedica tempo a desenhar para o usuário.”
— Cliente de notebook Lenovo, relatório de TBR 2Q13 Corporate IT Buying Behavior & Customer Satisfaction Study: Notebooks

A Lenovo também obteve ou dividiu o primeiro lugar em muitos trimestres quanto a disponibilidade de suporte e expertise técnica em suporte técnico.

“Eles são conhecedores, rápidos para responder quando a gente liga, e excelentes para resolver problemas.”
— Cliente de notebook Lenovo, relatório de TBR 4Q13 Corporate IT Buying Behavior & Customer Satisfaction Study: Notebooks

Começar a transição da carteira de servidores x86 com uma satisfação de clientes tão positiva, uma linha de produtos forte, e ofertas de serviço e suporte bem consolidadas indica que a IBM e a Lenovo têm os recursos e a expertise para lidar bem com o processo. TBR acha que os atuais clientes de servidores x86 da IBM e a Lenovo, e os novos clientes que comprarem os servidores x86 durante e depois da transição a Lenovo, podem esperar o mesmo alto nível de serviço e suporte que obteve alta pontuação de satisfação dos clientes. Com a aquisição, cada fornecedor pode concentrar mais recursos em suas respectivas fortalezas, e os clientes receberão assim “o melhor de ambos os mundos”, ao se beneficiarem com as sinergias do trabalho conjunto de ambos.

Aplicação de modelos de negócio para impulsionar o valor em servidores x86

Embora algumas aquisições possam causar alterações tanto dentro da firma adquirente como na adquirida, o que deixa os clientes com certas lacunas em produtos e suporte desigual, a experiência mostra que a IBM e a Lenovo podem lidar bem com este tipo de aquisição.

No começo de 2005, a Lenovo adquiriu a divisão de PCs da IBM e começou o processo de integrar os produtos IBM em suas ofertas. Para 2007, as companhias já tinham completado uma transição sem inconvenientes. O relatório trimestral dedicado ao Grupo Lenovo, 4Q07 Computer Business Quarterly: Lenovo Group report, concluiu que a Lenovo tinha integrado com sucesso a divisão de PCs da IBM, e observou que a transição da base de clientes da IBM para o produto e a marca Lenovo tinha sido atingida, acompanhada de uma redução de custos.

A Lenovo conseguiu reduzir custos ao aplicar economias de escala e alavancar sua ampla cadeia de suprimentos, o que redundou em um maior valor percebido pelos clientes. A estratégia da Lenovo consiste em conseguir escala e estender sua abrangência a mais clientes, e ela cumpre este objetivo fazendo investimentos em canais e na cadeia de suprimentos, que lhe permitem produzir e entregar com rapidez e eficiência os produtos que os clientes pedem. Além disso, as rigorosas políticas de controle de qualidade e prova de produtos da Lenovo ajudaram a atingir o primeiro lugar em unidades de PC vendidas no mundo em 2014, segundo o relatório trimestral de TBR 4Q13 Computer Business Quarterly: Lenovo Group.

Há expectativas de que a transição de servidores x86 da IBM para a Lenovo em 2014 continue pelo mesmo caminho que a transição realizada em 2005 com a divisão de PCs. Quando a Lenovo adquiriu a divisão de PCs da IBM em 2005, a IBM continuou oferecendo suporte de produtos para os dispositivos durante vários anos, até que a Lenovo assumiu oficialmente a responsabilidade completa. A combinação bem sucedida de altos níveis sustentados de suporte, e o enfoque renovado e atualizado em qualidade e desenho de produtos se refletem em pontuações crescentes de satisfação de clientes registrados nesse momento. Hoje, com o acordo 2014 pelo qual a Lenovo adquirirá a carteira de servidores x86 da IBM, a IBM proporcionará suporte de manutenção para os servidores x86 durante um mínimo de cinco anos.

A Lenovo conseguiu melhorar o valor dos PCs adquiridos em virtude de ter aproveitado suas eficiências de cadeia de suprimentos para reduzir custos e de ter aplicado economias de escala a produtos padrão de indústria. TBR acha que, à medida que a IBM transferir sua carteira de servidores x86 para a Lenovo, os clientes poderão receber um valor melhorado da Lenovo, já que serão aproveitadas as fortalezas de ambos os fornecedores.

Inovação e suporte contínuos garantem continuidade na satisfação dos clientes

O time System x da IBM tem uma trajetória de inovação que TBR prevê que continuará quando o negócio passar para a Lenovo. Por exemplo, na plataforma System x5 lançada em 2010, a IBM desacoplou a memória do processador do servidor. Esta inovação deu aos clientes uma grande escalabilidade de memória e lhes permitiu dar suporte a cargas de trabalho intensivas em memória, sem comprar servidores adicionais. O compromisso da IBM com a inovação continuou com o lançamento de System x6 com tecnologia de armazenamento de canal de memória eXFlash, que permite até 12 TB de armazenamento flash baseado em DIMM por servidor e reduz as licenças de hardware e software requeridas para cargas de trabalho exigentes.

Junto com a inovação contínua, os parceiros de negócio confiam em um sólido suporte para ampliar os benefícios dos servidores IBM x86 para seus clientes. Um revendedor da IBM que falou com TBR observou que o suporte da IBM permitiu a sua organização responder rapidamente aos requerimentos dos clientes, como nova funcionalidade ou mudanças de configuração. Este forte suporte, que a IBM continuará entregando depois da transição para a Lenovo, ajuda os revendedores a responderem rapidamente aos clientes, o que, por sua vez, acelera o rendimento sobre o investimento (ROI).

O revendedor também destacou as inovações que a IBM acrescentou em sua carteira x86 e que incluem o IBM Flex System, que permite aos clientes passarem as cargas de trabalho entre máquinas virtuais com mais eficiência. A IBM compartilhou seu roteiro para a inovação contínua de seus servidores x86 com seus parceiros de negócio, e TBR tem certeza de que a Lenovo está firmemente comprometida a cumprir esse roteiro. O revendedor disse que sua assinatura espera uma gestão “notável” da cadeia de suprimentos da Lenovo, sobre a base de seu historial, e acrescentou que pensa que isto facilitará o processo de negócio com a Lenovo.

Conclusão

A carteira de servidores x86 da IBM é forte, com conjuntos de produtos finamente ajustados que têm sido melhorados de forma permanente graças às novas tecnologias desenvolvidas pela IBM nos últimos anos. A renda da IBM pela carteira de servidores x86 tem aumentado de maneira uniforme durante 2013. Nos finais de 2013, a IBM tinha distribuído mais de 10.000 unidades de sua família PureSystems, que incluem os sistemas convergentes, que serão transferidos para a Lenovo. Estes fatos destacam a fortaleza e inovação da carteira de servidores x86 que passará para a Lenovo e continuará com suporte da IBM.

Com a transição da carteira System x da IBM para a Lenovo, as duas companhias estão se alinhando para gerar maior valor para o cliente. A Lenovo aplicará suas capacidades de cadeia de suprimentos e seu amplo canal de distribuição com fortalezas de desenho de produtos e com serviços que atingiram altas qualificações em satisfação de clientes. Junto com sua trajetória de inovação em System x, a IBM contribui com sua longa história de produtos sólidos, que satisfazem os requerimentos dos clientes, respaldados por serviços e suporte de primeiro nível. Com o time de engenheiros, desenvolvedores e pessoal de suporte de System x que passa da IBM para a Lenovo, somado às eficiências e à escala da Lenovo, TBR acredita que a Lenovo rapidamente se tornará uma força respeitada e competitiva no espaço do centro de dados. O sucesso de uma transição similar entre a IBM e a Lenovo em 2005 sugere que os dois fornecedores poderão, mais uma vez, impulsionar as sinergias para a transição dos servidores x86 em 2014, com as consequentes melhoras em custos de aquisição, continuidade na qualidade de produtos e um forte serviço e suporte, fatores todos que se combinam para gerar um maior valor para os clientes.

Acerca de TBR

Technology Business Research, Inc. é uma firma independente líder em pesquisa e consultoria do mercado de tecnologia, especializada na análise financeira e de negócio relativa a fornecedores e operadores de hardware, software, serviços profissionais, telecomunicações e redes empresariais. TBR tem uma clientela global e oferece pesquisa de mercado e inteligência de negócios oportuna e acionável, em formatos adaptados às necessidades dos clientes. Nossos analistas estão disponíveis para abordar questões ou necessidades de informação específicas dos clientes em forma de consulta ou de consultoria proprietária.



Mais informação

TBR empessa os tomadores de decisões corporativas desde 1996. Para ver mais informação, visite www.tbri.com.

Este relatório foi elaborado com informação disponível ao público, proporcionada pelo fornecedor e outras fontes públicas. Não se faz declaração alguma acerca da exatidão ou integridade da informação. Technology Business Research não será considerado responsável de nenhuma decisão adotada sobre a base desta informação. Nem a informação contida neste relatório nem o resto dos produtos de TBR constituem nem devem ser considerados como assessoramento para o investimento. TBR não realiza nenhuma recomendação nem oferece nenhum assessoramento a respeito da avaliação, compra, venda ou retenção de títulos valores. Este relatório está protegido por direitos de autor e é ministrado para o uso exclusivo de seu destinatário.

©Entre em contato com Technology Business Research, Inc. para obter a licença de reprodução.