

# Resultados de la encuesta a distribuidores de TI - 2014

---

## Resumen Ejecutivo

Kroll Ontrack realizó una encuesta mundial entre 700 de nuestros socios distribuidores. El objetivo era averiguar lo que los socios pensaban que era lo que les beneficiaría a la hora de aumentar las ventas y fidelizar al cliente. Un punto interesante a tener en cuenta es que los resultados individuales fueron consistentes en todos los países, haciendo eco en los resultados totales.

Las principales conclusiones obtenidas en la encuesta fueron:

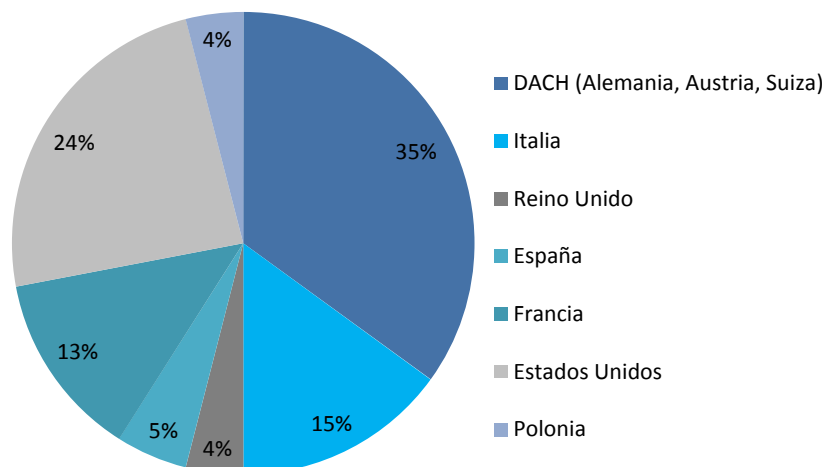
- » El suministro de servicios profesionales de recuperación de datos, construye una fuerte lealtad del cliente, así como una ventaja competitiva para los consultores especialistas de TI y tiendas de ordenadores, cuando se comparan con las grandes cadenas de ventas de ordenadores
- » La recuperación de datos y los servicios de migración de datos, pueden ser factores clave de crecimiento de negocio para los distribuidores. Según la encuesta a los distribuidores de Kroll Ontrack, los servicios de recuperación de datos en particular, proporcionan una oportunidad para crear un complemento de ventas a los clientes, incluyendo servicios de TI, software de copias de seguridad, copias de seguridad del hardware y hardware de repuesto
- » Casi dos terceras partes de los encuestados que solicitaron servicios especializados, preguntaron concretamente por servicios para cintas archivadas, sin embargo los socios no pudieron proporcionar estos servicios

Finalmente, proporcionar recuperación de datos, es un servicio crítico el cual ayuda a los clientes en momentos de crisis. Un proyecto de recuperación típico, que implica una unidad cifrada, puede ocupar hasta cinco días a ser completada utilizando las soluciones tradicionales. CA Technologies estima que el tiempo de inactividad cuesta a las compañías norteamericanas 26,5\$ mil millones al año, con un coste medio de 42,000\$ por hora según Gartner, Inc.

## Antecedentes

Se llevó a cabo una encuesta mundial entre los 700 socios actuales de recuperación de datos de Kroll Ontrack entre diciembre de 2013 y enero de 2014. La encuesta fue promovida a través de un correo electrónico independiente y/o por medio del boletín de Kroll Ontrack.

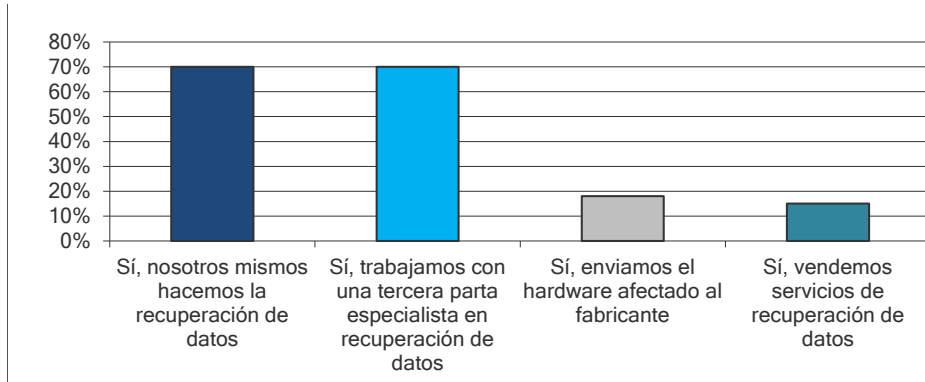
El desglose de los participantes es el siguiente:



*Nota: Para algunas de las preguntas, los encuestados podían seleccionar más de una respuesta por lo que los totales podrían ascender a más del 100%.*

## Resultados

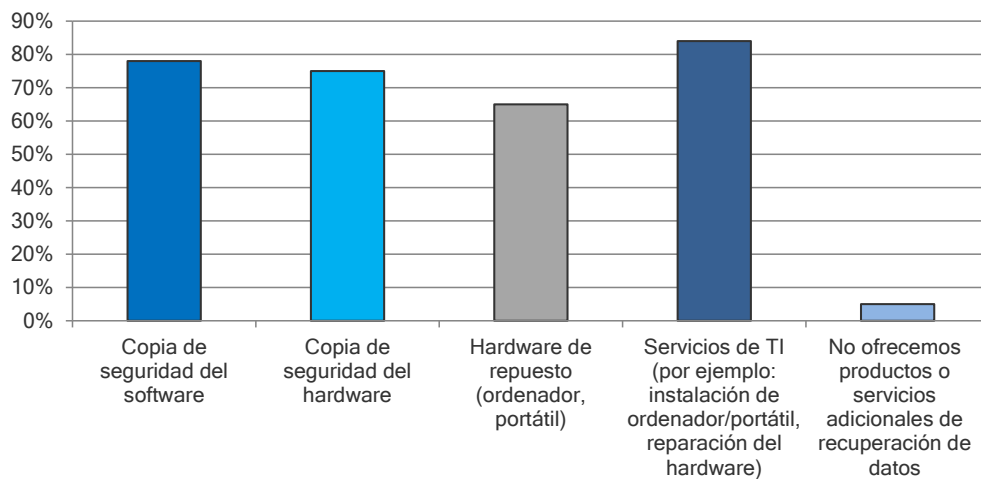
### 1. ¿Proporciona usted servicios de recuperación de datos para sus clientes?



La mayoría de los proveedores tratan de recuperar los datos por si mismos o a través de un socio especializado. Hasta un 70% de los encuestados, confiaría la recuperación por igual en una tercera parte especialidad como Kroll Ontrack o intentarían recuperar los datos ellos mismos.

Ser capaz de proporcionar servicios de recuperación de datos a los clientes, proporciona a los distribuidores una oportunidad para darles más asistencia en momentos de crisis, asegurándose que el proceso del servicios es más completo y aumentado potencialmente los niveles de fidelidad de sus clientes.

### 2. ¿Qué productos o servicios adicionales les proporciona a sus clientes que han experimentado una pérdida de datos?

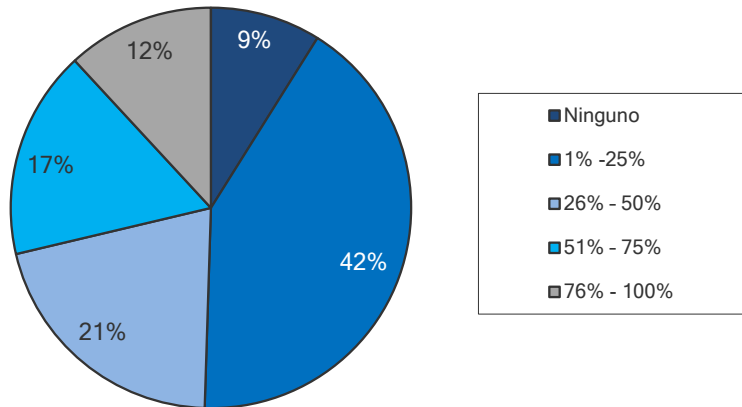


Los trabajos de recuperación de datos, abren una oportunidad para los distribuidores para vender servicios o productos adicionales a sus clientes, por lo tanto generan ingresos adicionales y se benefician de las ventas servicios/productos adicionales.

Estas ofertas adicionales (en orden de popularidad) incluyen servicios de TI, copia de seguridad del software y hardware, y hardware de repuesto.

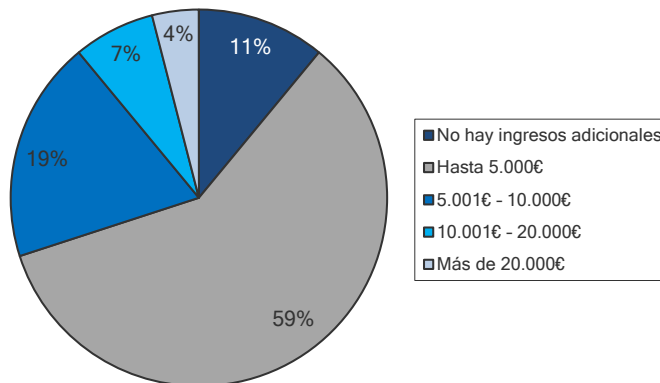
### 3. ¿Cuántos de sus clientes compran productos y servicios adicionales como resultado de que usted haya intervenido en un caso de recuperación de datos?

La mayoría de los distribuidores dicen que trabajar en un caso de recuperación de datos, abre nuevas oportunidades de ventas, con compras adicionales relacionadas ocurriendo en la mayoría de casos. Más de uno de cada diez (12%) señalan que entre el 75% y el 100% de sus clientes seguirá adelante con una compra adicional.



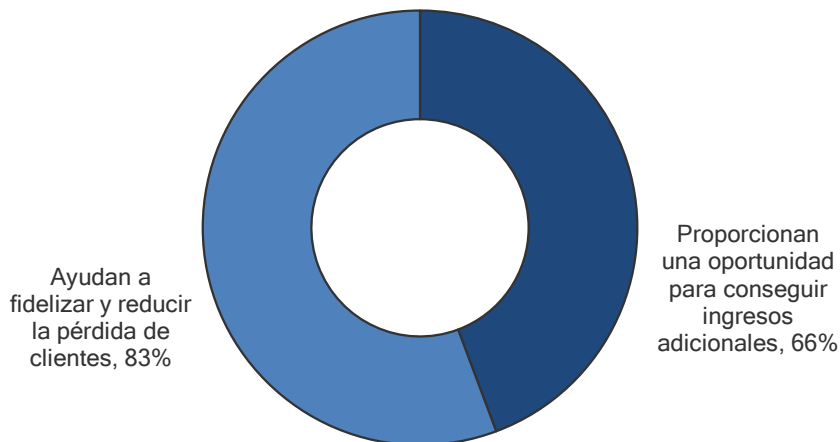
### 4. ¿Cuántos ingresos adicionales le aporta la recuperación de datos (incluyendo ventas adicionales) en el total de sus ingresos anuales?

La mayoría de los distribuidores (89%) dice que sus clientes siguen adelante y compran productos adicionales como resultado de trabajar con ellos en proyectos de recuperación de datos. Para la mayoría de los encuestados (59%), estas ventas adicionales, impulsan los ingresos en 5.000€, entre 5.001€ y 10.000€ para un 19% y entre 10.001€ y 20.000€ para el 7%. Una proporción menor (4%) fijó en más de 20.000€ el valor adicional de las ventas como resultados de trabajar en proyectos de recuperación de datos. Sólo un 11% de los distribuidores dijo que no vendieron ningún producto adicional como consecuencia de proyectos de recuperación de datos.



Por sólo ofrecer servicios de recuperación de datos (soluciones internas o a través de un proveedor de terceros, como Kroll Ontrack) la mayoría de nuestros distribuidores asociados ganan un aumento significativo de sus ingresos totales a través de ventas adicionales de servicios de TI, software y hardware.

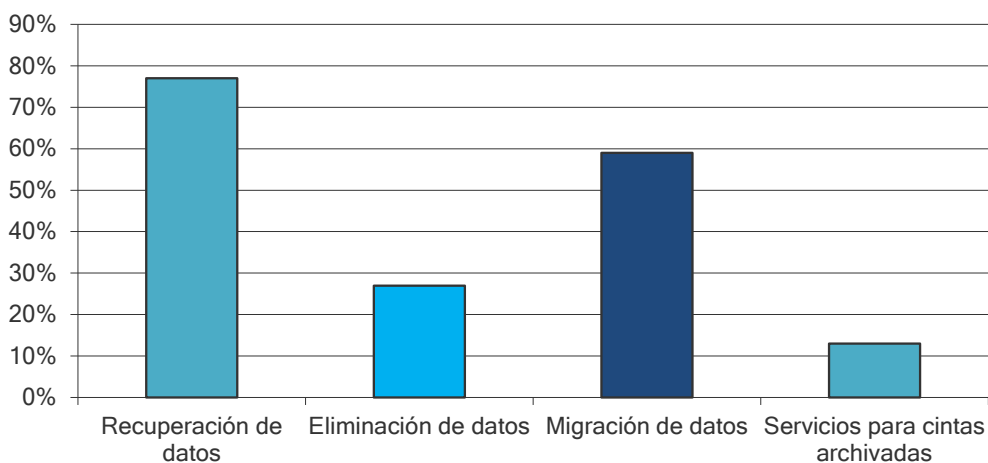
## 5. How do data recovery services add value to your business?



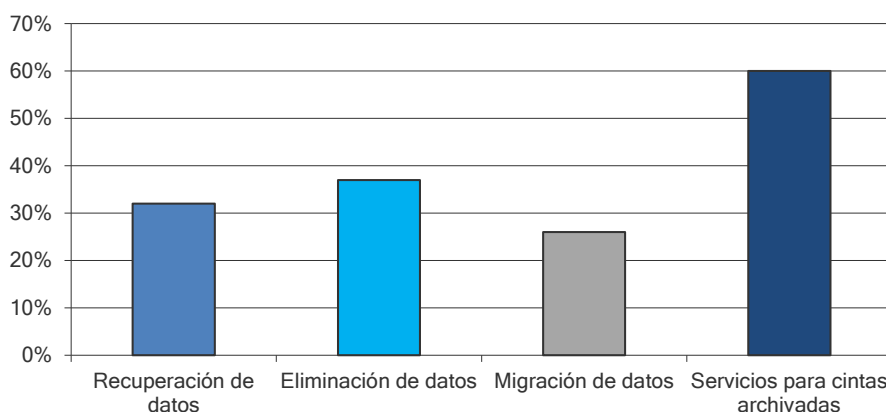
El beneficio principal observado por los socios (83%) es un incremento de la fidelidad de sus clientes. El 66% de los socios también han entendido que hay un beneficio real para el aumento de los ingresos procedentes de la oferta de servicios de recuperación de datos a sus clientes.

## 6. ¿Qué servicio cree que tiene el mayor potencial para apoyar el crecimiento de su negocio?

La mayoría de los distribuidores (77%) percibieron/reconocieron la recuperación de datos como un factor influyente para el crecimiento de su negocio en 2014. Otras posibles oportunidades para aumentar los ingresos, con el fin de potenciar el crecimiento percibido, son: la migración de datos, borrado de datos y servicios de cintas archivadas.



## 7. De los siguientes servicios, ¿hay alguno que haya sido solicitado por sus clientes y usted haya sido incapaz de proporcionar?



Mientras los distribuidores ven beneficios reales en la prestación de servicios de recuperación de datos, en términos de ingresos adicionales y fidelización del cliente, todavía tienen que aprovechar plenamente las proposiciones más recientes, como los servicios de cintas archivadas. Casi dos tercios de los encuestados (60%) dijeron que sus clientes solicitaron los servicios para cintas archivadas, pero que no fueron capaces de proporcionarlos en el momento.

### Conclusión

- » La gran mayoría de los socios de Kroll Ontrack (91%) se benefician de las ventas adicionales como resultado de un servicio de recuperación de datos. Muchos clientes compran productos adicionales como resultado de trabajar con distribuidores en los proyectos de recuperación de datos. Más de dos de cada 10 (21%) han informado que hasta el 50% de sus clientes de recuperación de datos procederá con la compra de productos y servicios adicionales relacionados (por ejemplo, servicios de TI, software y copias de seguridad de hardware, etc.)
- » Otro de los beneficios clave de las ventas complementarias, es la capacidad de generar y aumentar la lealtad del cliente. Esto puede ser un buen elemento diferenciador para los consultores de TI especializados y tiendas de informática de grandes cadenas
- » Mientras que los distribuidores ven beneficios reales en el suministro de servicios de recuperación de datos en términos de ingresos adicionales y fidelización del cliente, todavía tienen que aprovechar por completo nuevas proposiciones como servicios de legado de cintas. Casi dos terceras partes de los encuestados, dicen que los clientes han pedido servicio de legado de cintas pero que éstos fueron incapaces de proporcionarlos por aquel entonces. Kroll Ontrack puede hacer que estos servicios estén rápidamente disponibles a través de sus socios distribuidores

Es muy positivo que nuestros socios distribuidores pueden incrementar sus ventas globales proporcionando nuestros productos de recuperación de datos a sus clientes. Un beneficio clave más allá de la capacidad de generar ingresos adicionales de hardware y software es construir la fidelidad del cliente, ofreciendo un servicio de recuperación de datos más técnicos. Ayuda a crear una relación de confianza en que los clientes saben que pueden acudir a sus socios de TI en busca de ayuda, incluso en las circunstancias más difíciles.

Sin embargo, en una crisis no es sólo la recuperación de datos que crea oportunidades para ampliar relaciones comerciales: la migración de datos y los servicios de legado de cintas pueden ampliar el potencial de las oportunidades para nuestros socios distribuidores de beneficiarse con una gama más amplia de ingresos. El entorno regulatorio global, ha traído la necesidad de estar a la vanguardia en la precisión de gestión y recuperación de datos y que los distribuidores puedan hacer frente a las necesidades de sus clientes actualizando datos archivados al trabajar con Kroll Ontrack.

## Programa para Partners de Kroll Ontrack

El programa para partners ofrece a los socios distribuidores una serie de recursos y beneficios que les pueden ayudar a incrementar sus ventas. Este programa busca desarrollar continuamente comunicaciones y recursos que son apropiados y útiles a nuestros socios. Beneficios gratuitos a disposición de los miembros de este programa, incluye:

- » Descuentos en todo nuestro portafolio de servicios
- » Webinars y sesiones de formación online
- » Recursos de marketing y ventas destacando la variedad disponible de servicios/productos
- » Boletín mensual especializado con información del sector



Basándonos en las conclusiones de este informe, materiales de formación van a continuar siendo desarrollados para ayudar a los distribuidores a aumentar sus oportunidades de ventas de adicionales así como incrementar la fidelización de sus clientes.

Para más información de nuestro programa para partners por favor visite:

<http://www.ontrackdatarecovery.es/partners-kroll-ontrack/>



Kroll Ontrack Iberia S.L.

900 112 012

[www.ontrackdatarecovery.es](http://www.ontrackdatarecovery.es)

Copyright © 2014 Kroll Ontrack Inc. Reservados todos los derechos. Kroll Ontrack, Ontrack y otras marcas y productos de Kroll Ontrack usados aquí son marcas comerciales o registradas de Kroll Ontrack Inc. y de su compañía asociada, Kroll Inc., en los EE.UU. y en otros países. Todas las demás marcas comerciales y nombres de productos son marcas registradas o propiedad de sus respectivos titulares.