



---

## Mucho más que contenido

---

Mientras exista una amplia variedad de contenido digital de entretenimiento (vídeo, música, juegos, contenido personal como fotos y vídeos domésticos) que permita sacar el máximo partido de los servidores multimedia domésticos, los integradores de sistemas deben ser conscientes de la enorme cantidad de emergentes oportunidades de servicio relacionadas con el almacenamiento digital de uso doméstico. Entre estas oportunidades, se incluyen las copias de seguridad, la gestión de metadatos, la optimización de sistemas, ventas de contenidos y soluciones de almacenamiento diferenciadoras.

**Oportunidades  
de servicio de  
almacenamiento  
para integradores  
de sistemas**

### Encuesta a usuarios de equipos informáticos, junio de 2007

- El 31% no realiza una copia de seguridad de sus datos porque es un proceso "demasiado técnico".
- El 39% teme perder sus fotos digitales, en contraste con el 12% que teme perder sus datos financieros.
- El 33% considera que su contenido "no tiene precio" y el 22% lo valora en más de 1.000 dólares anuales, aunque casi la mitad de los usuarios nunca realiza una copia de seguridad.

### Recomendación de ventas

Los clientes se molestan cuando se utiliza el miedo como técnica de venta. A veces, sólo hace falta una simple pregunta para que los clientes piensen en el valor de su contenido y se den cuenta de que necesitan una solución de almacenamiento para sus copias de seguridad.

### Copia de seguridad

El almacenamiento de copias de seguridad redundantes de datos importantes se ha relacionado tradicionalmente con una actividad propia de las empresas. Sin embargo, los integradores están descubriendo una creciente demanda de soluciones de copia de seguridad de los usuarios domésticos.

Como cabría esperar, los integradores confiesan que esta demanda refleja el consumo de películas, vídeos, música y fotos en formato digital. El servidor de música medio que se suele instalar en la actualidad tiene unos 500 GB de espacio de almacenamiento, mientras que un servidor multimedia típico tiene hasta 3 TB de capacidad. Con tanto contenido digital almacenado en servidores domésticos, los clientes demandan soluciones de copia de seguridad que garanticen que no corren el riesgo de perder todo ese contenido.

El temor a perder sus recuerdos en forma de fotografías y vídeos (que con frecuencia representan horas de trabajo de edición), o su música y películas favoritas, es una gran motivación a la hora de estimular a los usuarios a comprar soluciones de copia de seguridad. Estas soluciones presentan dos oportunidades de ingresos para los integradores: ventas de equipos de hardware (discos duros), y servicios que ayuden a los usuarios a realizar sus copias de seguridad de forma regular, eficaz y fiable.

La oportunidad de comercializar servicios de copia de seguridad se suele pasar por alto, ya que los integradores no han conseguido comercializar de forma efectiva servicios a largo plazo para sus clientes. Para la mayor parte de los integradores es más cómodo realizar ventas de productos de primera línea, ignorando las ofertas de servicios que tienen el potencial de generar ingresos continuados a largo plazo. La copia de seguridad es una forma ideal de que los integradores dejen de perder la oportunidad de hacerse con los beneficios relacionados con ofrecer un servicio de gran valor.

Si se deja en manos de los usuarios, las copias de seguridad no se realizan de forma regular ni efectiva. Los integradores más activos están optando por servicios que realicen copias de seguridad de los datos de los usuarios de forma automática. Algunos de estos integradores prefieren realizar copias de seguridad locales en unidades conectadas en red de varios terabytes de capacidad, mientras que otros prefieren utilizar proveedores de servicios basados en web. Es decir, que la mayoría de integradores creen que sus clientes siguen sin fiarse del almacenamiento en línea y que prefieren tener sus copias de seguridad en local.

Con independencia de la solución que escojan, los integradores que comercializan servicios de copia de seguridad dan fe del nivel de satisfacción de sus clientes y de una creciente lista de cuentas que les proporcionan ingresos recurrentes y refuerzan la estabilidad financiera de la empresa.

### Gestión de metadatos

Es necesario organizar todo el contenido digital y el uso de metadatos es una forma eficaz de lograrlo. La industria musical ha sido la pionera en utilizar el contenido digital para mejorar la experiencia del usuario, pero muchos consumidores no son conscientes de cómo los metadatos pueden ayudarles a organizar y gestionar todo su contenido digital, no sólo la música. Su importancia se incrementará a medida que siga aumentando el volumen del contenido generado por los usuarios.

Gracenote ha sido pionera en la gestión de metadatos en la industria musical, con clientes entre los que se incluyen iTunes, Yahoo, Escient, Yamaha o Philips. Gracenote ha comenzado a lanzar productos / soluciones de metadatos para el contenido generado por los usuarios, como fotos y vídeos, que mejorará en gran medida la interacción de los usuarios con su contenido. Los integradores pueden desempeñar un papel fundamental en la gestión de metadatos, ayudando a sus clientes a sacar el máximo partido de sus soluciones de almacenamiento, a la vez que aumentan la rentabilidad de los integradores.

### Optimización de sistemas

Los integradores que comercializan sistemas informáticos los han integrado con software de detección de virus, spyware y malware. De la misma forma, los integradores que venden soluciones de almacenamiento deberían proporcionar a sus clientes soluciones de software que les ayuden a optimizar sus sistemas. Una de estas soluciones proviene de Clean Machine, que ofrece un programa para los distribuidores que desempeña servicios de optimización en el ordenador de los usuarios con técnicos especializados, que pueden realizar observaciones y tomar decisiones que el software no puede.

Servicios como los ofrecidos por Clean Machine están viendo cómo aumentan su valor, al igual que el ingente volumen del contenido digital doméstico. Los integradores que no proporcionen soluciones de optimización de sistemas corren el riesgo de reducir el nivel de satisfacción de sus clientes por causa de soluciones de almacenamiento que se han ido haciendo menos funcionales por la acumulación de funciones digitales, redundancias, archivos residuales y su fragmentación.

### Ventas de contenido

Cuando los usuarios invierten por primera vez en una solución de almacenamiento digital, se sienten inclinados de forma natural a aumentar su consumo y producción de contenidos. Recomendar al cliente una fuente (o fuentes) fiable es útil para el cliente y rentable para el integrador. MusicGiants es un ejemplo de este tipo de servicio; su software de compras se puede instalar en el ordenador y está integrado en soluciones de almacenamiento digital de sociedades como iMerge, Xperienet, inteset, NiveusMedia o Crestron.

Los usuarios pueden comprar música, fotografías y vídeo en alta definición directamente en la tienda de MusicGiants y, si el integrador que ha instalado el sistema es distribuidor de MusicGiants, recibirá una comisión de venta sobre todas las compras que realice el usuario a lo largo de su vida. Esta es otra oportunidad para que los integradores puedan ofrecer un servicio de gran valor a sus clientes, a la vez que crean un flujo de ingresos adicional.

MusicGiants es una de las numerosas fuentes fiables, pero existen otras muchas, como Napster, Amazon, MusicMatch, Netflix, Audible, MovieLink, iStockphoto o CinemaNow. Empresas de este tipo están creando formas creativas para que los usuarios puedan acceder a contenidos mediante su compra o alquiler y los integradores deben comenzar a asociar estos sitios e integrarlos en sus soluciones con el objeto de aumentar al máximo sus oportunidades de beneficio.

### Soluciones de almacenamiento diferenciadoras

Queda claro que el almacenamiento desempeña una función esencial en contenido digital doméstico actual y parece que también lo hará en un futuro. Sin embargo, los integradores perciben que los usuarios dan el almacenamiento por sentado. Es importante tener en cuenta que a los usuarios no les importan los detalles técnicos de las funciones de almacenamiento de un disco duro, sino que se apasionan por todo lo que podrán hacer cuando tengan su unidad en casa.

Esta situación representa una gran oportunidad para integradores y fabricantes en el mercado de dispositivos y soluciones de almacenamiento de contenido digital doméstico. Con clientes con poca capacidad de diferenciación de productos, son muchas las oportunidades para que las soluciones de almacenamiento puedan captar clientes y reforzar el valor de la marca.

Todos los integradores señalan la concienciación como la táctica más importante para poder vencer la apatía de los usuarios. De hecho, cuando los integradores se esfuerzan por enseñar a sus clientes, descubren que la apatía se convierte en interés a medida que el usuario comienza a entender cómo el almacenamiento puede tener un gran impacto en su experiencia interactiva con contenidos.

### Educación de los consumidores

Los integradores consideran que los cuatro diferenciadores técnicos siguientes son esenciales para sus clientes:

- **Fiabilidad:** de lejos la función más importante. Los integradores están seguros de que la fiabilidad les permite vender más soluciones de almacenamiento. Pruebas de mayor fiabilidad son claves para los clientes.
- **Funcionalidad:** la capacidad del integrador de poder simplificar su servicio de mantenimiento periódico es una oportunidad de diferenciación clave. El envío de informes por correo electrónico sobre temperatura de funcionamiento, capacidad de almacenamiento o mensajes de error son ejemplos de ofertas de servicio que los integradores pueden emplear para diferenciar sus soluciones de almacenamiento. Las unidades “intercambiables en caliente” es otra función que permite a los integradores prestar un servicio más eficiente a sus usuarios en caso de problemas.
- **Temperatura de funcionamiento:** las soluciones de almacenamiento se suelen ubicar integradas con otros dispositivos domésticos, donde las temperaturas de funcionamiento pueden ser un problema. Las unidades que generan un calor excesivo, junto con otros dispositivos que también lo hagan, como amplificadores, aumentan la temperatura y el riesgo de fallo de los equipos.
- **Funcionamiento silencioso:** para los equipos instalados en salones, dormitorios u otras habitaciones similares, el nivel de emisión de ruido puede ser fundamental. Los integradores confiesan que las demostraciones comparativas han demostrado ser muy eficaces.

Pero se necesita un mayor esfuerzo. Integradores y fabricantes deben colaborar para enseñar a sus clientes el valor de las soluciones de almacenamiento y lo que diferencia a una solución de calidad de una solución mediocre.

Los integradores y fabricantes más innovadores ya están capitalizando la creciente demanda de contenido de entretenimiento digital. Escuchando atentamente las necesidades de los clientes, están creando soluciones y oportunidades de almacenamiento a largo plazo que integran los diferentes tipos de contenido que exigen esas crecientes tendencias.

Los fabricantes que se centran en las cuatro técnicas que se describen en este documento, proporcionan más información a los consumidores acerca de estos elementos, a la vez que mejoran la imagen de marca gracias a soluciones de una calidad superior. Y esa es la clave para justificar el precio de sus productos.

### Autor

Roland Graham es director de NASBA Digital Home, una asociación de integradores de sistemas de contenido digital doméstico ([www.nasbadigitalhome.com](http://www.nasbadigitalhome.com)). También es fundador y productor ejecutivo de [www.HDHomes.tv](http://www.HDHomes.tv), una plataforma de vídeo en línea que proporciona a las empresas soluciones de marketing y comunicaciones para todas sus necesidades de vídeo en línea.

**Para obtener más información sobre los productos domésticos de Seagate, visite [www.seagate.com](http://www.seagate.com)**

**Llamada gratuita: 00 8004 SEAGATE (732 4283)  
(llamada no gratuita: 001 405 324 4714)**