



Więcej niż cyfrowa zawartość

Choć istnieje wiele różnego rodzaju cyfrowych treści (filmy, muzyka, gry albo osobiste multimedia, takie jak zdjęcia i domowe nagrania wideo), które stwarzają możliwości zysku związane z pamięcią masową do domowych serwerów multimedialnych, integratorzy systemów powinni pamiętać również o wielu pojawiających się usługach związanych z pamięcią masową w cyfrowym domu. Do usług tych zaliczyć można tworzenie kopii zapasowych, zarządzanie metadanymi, optymalizację systemu, sprzedaż treści multimedialnych oraz różnicowanie rozwiązań z zakresu pamięci masowej.

Możliwości dla integratorów systemów związane z pamięcią masową

Sonda przeprowadzona wśród użytkowników komputerów, czerwiec 2007

- 31% nie wykonuje kopii zapasowych danych, twierdząc, że jest to technicznie zbyt skomplikowane.
- 39% obawia się utraty swoich cyfrowych zdjęć, ale tylko 12% obawia się utraty danych finansowych.
- 33% twierdzi, że ich treści są „bezcenne”, a 22% uważa, że są warte więcej niż 1000 dolarów, jednak niemal połowa nigdy nie wykonuje kopii zapasowych.

Porady dotyczące sprzedaży

Klienci nie lubią, kiedy jako techniki sprzedażowej używa się strachu. Czasami wystarczy jedno proste pytanie, aby klienci zastanowili się, jak dużą wartość mają dla nich cyfrowe zasoby oraz aby poczuli się zmotywowani do korzystania z rozwiązań pamięci masowej do tworzenia kopii zapasowych.

Tworzenie kopii zapasowych

Bezpieczne przechowywanie nadmiarowych kopii ważnych danych tradycyjnie kojarzy się ze środowiskiem biurowym. Integratorzy rozwiązań zauważyli jednak rosnący popyt na rozwiązania do tworzenia kopii zapasowych danych cyfrowych u klientów prywatnych.

Jak można się było spodziewać, popyt ten spowodowany jest rosnącą popularnością i zapotrzebowaniem na cyfrowe filmy, zdjęcia i muzykę. Przeciętny serwer muzyki posiada obecnie 500 GB miejsca na dysku, natomiast typowy serwer multimedialny oferuje pojemność rzędu 3 TB. Przy tak dużych ilościach osobistych danych przechowywanych na serwerach domowych, klienci wymagają rozwiązań, które zapewnią im wyeliminowanie ryzyka związanego z utratą tych zasobów.

Obawa przed utratą zdjęć i nagrań wideo (często związanych z wielogodzinną pracą edytorską) lub ulubionej muzyki i filmów jest silnym bodźcem dla zastosowania rozwiązań umożliwiających wykonywanie kopii zapasowych. Rozwiązania te stwarzają dwie możliwości biznesowe dla integratorów: sprzedaż sprzętu (dodatkowe dyski twarde) oraz usługi, które ułatwiają klientom regularne tworzenie kopii zapasowych w wydajny i bezpieczny sposób.

Możliwość sprzedaży usług związanych z tworzeniem kopii zapasowych jest często niezauważana, ponieważ integratorzy zwykle nie są zbyt skuteczni w sprzedaży usług długoterminowych dla klientów. W większości przypadków integratorzy koncentrują się na realizacji sprzedaży projektów pierwszej warstwy, ignorując oferty usługowe, które są w stanie generować długoterminowe zyski. Tworzenie kopii zapasowych to idealny sposób dla integratorów na zwiększenie zysków i zapewnienie użytkownikom cennej usługi.

Użytkownicy zwykle nie są konsekwentni w tworzeniu kopii zapasowych lub robią to w mało skuteczny sposób. Aktywni integratorzy skłaniają się ku usługom, które automatycznie wykonują kopie zapasowe danych użytkownika. Część tych integratorów decyduje się na lokalne tworzenie kopii zapasowych wszystkich danych na wieloterabajtowych sieciowych urządzeniach pamięci masowej, podczas gdy inni korzystają z usług dostawców internetowych pamięci masowych. Większość integratorów uważa jednak, że użytkownicy są nieufni wobec internetowych pamięci masowych i wolą tworzyć kopie zapasowe lokalnie.

Niezależnie od podejścia, integratorzy sprzedający usługi związane z tworzeniem kopii zapasowych informują o zadowolonych klientach i powiększającej się liście źródeł stałych przychodów, które wzmacniają stabilność finansową ich firm.

Zarządzanie metadanymi

Treści cyfrowe powinny być organizowane, a wykorzystanie metadanych jest skutecznym sposobem na dokonanie tego. Przemysł muzyczny jako pierwszy skorzystał z dołączania metadanych do cyfrowej zawartości w celu zwiększenia możliwości dla użytkownika, jednak wielu klientów nie wie, w jaki sposób metadane mogą pomóc im w organizacji i zarządzaniu całą treścią cyfrową, nie tylko muzyką. Będzie to coraz ważniejsze wraz ze wzrostem objętości zawartości tworzonej przez użytkownika.

Jednym z liderów w zarządzaniu metadanymi w branży muzycznej jest firma Gracenote. Do jej klientów należą między innymi firmy iTunes, Yahoo, Escient, Yamaha i Philips. Firma Gracenote zaczyna obecnie oferować produkty/rozwiązania z metadanymi dla treści tworzonych przez użytkownika, takich jak zdjęcia i filmy, co powinno w znacznym stopniu polepszyć interakcję klienta z zawartością. Integratorzy mogą odegrać kluczową rolę w zarządza-

niu metadanymi, pomagając klientom w maksymalnym stopniu wykorzystać pamięci masowe i jednocześnie powiększając swoje zyski.

Optymalizacja systemu

Integratorzy sprzedający systemy komputerowe zwykle dołączają do nich oprogramowanie służące do wykrywania wirusów, spyware i złośliwego oprogramowania. Również integratorzy sprzedający rozwiązania z zakresu pamięci masowej powinni zapewniać swoim klientom pakiety oprogramowania pomagające w optymalizacji ich komputerów. Jedno z takich rozwiązań oferuje firma Clean Machine. Jest to program dla sprzedawców, w ramach którego oferowane są usługi optymalizacji przeprowadzane na komputerach klientów przez techników, którzy potrafią przeprowadzić oceny i obserwacje, jakich nie jest w stanie przeprowadzić oprogramowanie.

Usługi takie, jak te oferowane przez Clean Machine, są coraz cenniejsze wraz ze wzrostem objętości cyfrowych zasobów w domach. Pamięć masowa, która traci na funkcjonalności poprzez zwiększającą się ilość cyfrowych śmieci, zbędnych plików oraz fragmentację, sprawia, że integratorzy, którzy nie dostarczą rozwiązań z zakresu optymalizacji systemu, ryzykują zmniejszeniem zadowolenia klientów.

Sprzedaż zawartości

Zwiększona konsumpcja i duża ilość produkowanej treści są typowe dla użytkowników, którzy po raz pierwszy zainwestowali w pamięć masową. Skierowanie klienta do zaufanego źródła (lub źródeł) zasobów jest korzystne zarówno dla klienta, jak i dla integratora. Za przykład tego typu usług może posłużyć firma MusicGiants. Oferowane przez nią oprogramowanie można instalować na komputerach, ale jest także fabrycznie instalowane w cyfrowych pamięciach masowych takich firm, jak iMerge, Xperienet, inteset, NiveusMedia czy Crestron.

Klienci mogą kupować muzykę, zdjęcia i filmy HD bezpośrednio w sklepie MusicGiants, a jeśli integrator, który instalował system, jest sprzedawcą MusicGiants, to otrzymuje dodatkowo prowizję od zakupów wszystkich produktów MusicGiant dokonywanych przez jego klienta. Jest to dla integratorów jeszcze jedna możliwość zapewnienia cennej usługi swoim klientom przy jednoczesnym tworzeniu dodatkowego strumienia dochodów.

Firma MusicGiants jest jednym z najbardziej przyjaznych dla partnerów handlowych źródeł zasobów. Istnieją jednak również inne źródła, takie jak Napster, Amazon, MusicMatch, Netflix, Audible, MovieLink, iStockphoto czy CinemaNow. Tego typu firmy oferują użytkownikom kreatywne metody dostępu do zawartości w formie wypożyczenia oraz własności. Integratorzy powinni pomyśleć o partnerstwie z tymi dostawcami i umieszczaniu ich oferty w swoich rozwiązaniach, jeśli planują zwiększyć własne dochody.

Różnicowanie rozwiązań z zakresu pamięci masowej

Oczywiste jest, że pamięć masowa odgrywa znaczącą rolę we współczesnym cyfrowym domu i będzie tak również w przyszłości. Integratorzy zauważyli jednak, że użytkownicy często biorą pamięć masową za coś oczywistego. Należy zauważyć, że choć klientów nie obchodzą dane techniczne ich dysków twardych, to będą bardzo ciekawi możliwości systemu, kiedy znajdzie się on w ich domu.

Sytuacja ta jest istotną szansą dla integratorów i producentów na rynku pamięci masowej do zastosowań domowych. Na skutek znikomego odróżniania produktów przez użytkowników, pojawia się wiele możliwości przyciągnięcia uwagi i wzmocnienia więzi z klientami poprzez rozwiązania pamięci masowej.

Edukacja klienta

Integratorzy zauważają, że dla ich klientów najważniejsze są cztery techniczne czynniki różnicujące:

- **Niezawodność** — Zdecydowanie najważniejsza cecha. Integratorzy są pewni, że sprawdzona niezawodność pozwoli im sprzedać więcej rozwiązań pamięci masowych. Dla klienta najważniejszy jest dowód tej znakomitej niezawodności.
- **Usługi serwisowe** — Ważnym elementem zróżnicowania jest sposób dostarczania okresowych usług serwisowych przez integratora. Przykładami usług, których integratorzy mogą użyć do wyróżnienia rozwiązań o wysokiej jakości, są raporty przesyłane pocztą elektroniczną dotyczące temperatury pracy, pojemności i/lub komunikatów o błędach. Dyski umożliwiające „wymianę na gorąco” są kolejną ważną opcją, która umożliwi integratorom skuteczniejsze przeprowadzanie działań serwisowych u klientów w przypadku problemów.
- **Praca w niskiej temperaturze** — Pamięci masowe są często montowane w dużych szafach w domowych systemach cyfrowych, co sprawia, że temperatura pracy jest krytycznym parametrem. Pamięci masowe, które wytwarzają nadmierną ilość ciepła, razem z innymi urządzeniami, takimi jak np. wzmacniacze audio, mogą doprowadzić do podniesienia temperatury systemu i w rezultacie przedwczesnej awarii sprzętu.
- **Cicha praca** — W przypadku pamięci masowych znajdujących się w pokojach dziennych, salonach, sypialniach i innych pomieszczeniach mieszkalnych, bezgłośnie praca jest niezwykle ważna. Integratorzy odkryli, że demonstracje porównujące są bardzo skuteczne.

Wszyscy integratorzy wskazują na edukację jako najważniejszą taktikę umożliwiającą przewyższenie apatii użytkowników. Kiedy integratorzy angażują się w działania edukacyjne, zauważają, że apatia zmienia się w zainteresowanie, gdy użytkownik zaczyna rozumieć, w jaki sposób pamięć masowa może wpłynąć na interaktywne doświadczenia związane z posiadaną treścią.

Wciąż konieczna jest jednak dalsza edukacja. Integratorzy i producenci muszą współpracować przy edukowaniu klientów w zakresie najważniejszych cech pamięci masowej oraz uświadamiania, czym doskonała pamięć masowa różni się od przeciętnej.

Integratorzy i producenci wybiegający myślami naprzód już skupiają się na nowych trendach związanych z zawartością cyfrową o charakterze rozrywkowym opisaną wcześniej. Wysłuchując uważnie potrzeb klienta, tworzą długoterminowe rozwiązania oraz pamięci masowe, które dotyczą typów treści związanych z tymi rozwijającymi się trendami.

Producenci pamięci masowych, którzy skupiają się na czterech opisanych powyżej elementach różnicowania i którzy jednocześnie oferują lepszą edukację dla użytkowników i integratorów, mogą budować siłę swojej marki oraz zwiększać świadomość doskonałej jakości. Właśnie dzięki temu możliwe jest utrzymanie najlepszych cen dla swoich produktów.

Autor

Roland Graham jest dyrektorem NASBA Digital Home, stowarzyszenia integratorów domowych systemów cyfrowych (www.nasbadigitalhome.com). Jest on również założycielem i producentem wykonawczym www.HDHomes.tv, internetowej platformy wideo, która zapewnia firmom rozwiązania z zakresu marketingu i komunikacji dla potrzeb związanych z filmami umieszczonymi w Internecie.

Więcej informacji na temat produktów firmy Seagate® dla domu cyfrowego można znaleźć pod adresem www.seagate.com

**Połączenie bezpłatne: 00 8004 SEAGATE (732 4283)
(połączenie płatne: 001 405 324 4714)**