

Dell + EMC: dois gigantes unidos

Lideraram separadamente por vários anos duas companhias em parte concorrentes. Agora, têm em mãos a responsabilidade conjunta pelo sucesso da Dell EMC em Portugal.

Isabel Reis e Gonçalo Ferreira explicam-nos a sua visão e estratégia para o nosso mercado



Fotografias: Rui Jorge

▶ Gonçalo Ferreira, Dell EMC commercial general manager e Isabel Reis, Dell EMC enterprise general manager

Como está organizada a liderança da Dell EMC em Portugal?

Isabel Reis (I.R.) - A divisão está alocada exclusivamente às unidades de negócio. No que diz respeito ao segmento de Enterprise, estamos focados nas grandes empresas e nas empresas globais, ou multinacionais. Depois temos as grandes empresas a nível nacional.

Em relação à estratégia *go-to-market*, a do segmento de Enterprise difere da da unidade de Commercial. Neste segmento, de Enterprise, o número e contas é inferior e os vendedores têm menos contas nomeadas, visto que o nosso foco de venda é mais presencial. A nível de portfólio, o segmento de Enterprise está focado no data center. O portfólio da Dell integra-se com o que comercializamos ao nível de serviços, *client computing* e *networking*.

Uma vez que estamos focados no data center, mantemos essa aposta. Esta é uma estratégia do próprio

Michael Dell – manter a continuidade de negócio da empresa, integrando a aposta na área de data center e *backup*, não descurando as outras áreas de negócio, dado que somos a única empresa do mercado que pode facultar uma oferta *end-to-end*, desde *computing* à área de data center, passando pelos serviços, segurança, cloud, entre outras.

Gonçalo Ferreira (G.F.) – Na minha área, dividimos as contas em níveis. Até ao tier 1, 2 e 3 estão integradas as maiores contas, onde a estrutura está focada. No caso do Commercial, o foco prende-se, primeiramente, em fazer o *cross sell*, em aproveitar o que a EMC comercializava e vender o *legacy* da Dell (e vice-versa). Houve ainda a preocupação, nesta unidade,

de recorrer a outros mecanismos que não se relacionam com a nossa estrutura, como é o caso da distribuição e do Canal, para conseguirmos obter a cobertura correta de todo o mercado. Sempre tivemos clientes que nos indicavam a intenção de

adquirir os nossos produtos mas que se queixavam de não conseguirem entrar em contacto connosco. Ainda estamos a melhorar nesse aspeto, mas é também responsabilidade desta unidade tentar compreender a melhor forma de chegar ao mercado.

No mercado, qual o atual posicionamento da empresa?

G.F. - A EMC mantém a liderança no *high end*, totalmente. No *mid-range* e na área de entrada, perdeu um pouco. Ao juntar-se com a Dell, reforçou essas duas áreas e alcançou a liderança em todas. Em Portugal, os dados do Q4 apontam nesse sentido.

I.R. - Em Portugal, temos uma posição de liderança bastante acentuada. As quotas de mercado são bastante positivas em *storage* e *backup*. Em Portugal, habitualmente, os resultados são superiores face à maioria dos países da Europa.

A fusão não resultou num *overlap* de produtos ao nível de portfólio?

I.R. - Não existe, praticamente. Temos produtos bastante específicos em função dos *workloads* e dos requisitos aplicacionais de cada uma das em-

"O foco é no cross sell, aproveitando o que a EMC comercializava, vendendo o legacy da Dell e vice-versa"

Gonçalo Ferreira

presas. Não somos muito defensores do conceito "one size fits all". Até porque existe uma questão de redução de custos que só é possível se conseguirmos o produto específico para um determinado nível de aplicação. Existem requisitos que não são iguais em todas as empresas.

A aquisição foi formalizada ainda há relativamente pouco tempo e existem muitos modelos. É possível que haja alguma uniformização do portfólio. A nível de storage, passámos a ter o Compellent e o EqualLogic.

G.F. – Havia produtos da EMC cujos servidores eram de outros fabricantes e que agora estão a ser equipados com os servidores da Dell. Uma das áreas onde esta oferta conjunta estará em destaque é a da hiperconvergência, onde teremos portfólio disponível já no Q2. Por outro lado, também alguns dos produtos da Dell serão equipados com características da EMC. Na área de *backup*, as empresas serão agora legalmente obrigadas a guardar dados, com a obrigatoriedade da implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados, e a Dell EMC vai estar focada também em responder a esta necessidade.

Que áreas de negócio são prioritárias?

I.R. - Para já, o nosso principal objetivo é ganhar quota de mercado em todas as áreas de negócio onde a Dell EMC tem um portfólio. A proteção da base instalada é bastante importante para nós, pois a concorrência está atenta e a fusão pode ser uma oportunidade para "confundir" os clientes.

G.F. - Continuaremos a investir na hiperconvergência, onde detemos já 60% do mercado. Este segmento cresceu 300% o ano passado. Esta é uma área em crescimento e na qual a Dell EMC está bem posicionada.

I.R. - Pretendemos também crescer na área de software. A cloud é também bastante importante, uma tendência natural do mercado. Tudo o que envolva a modernização e transformação do data center é um dos nossos focos.

A transformação do data center numa cloud privada é vista como uma tendência pela Dell EMC?

I.R. - Já se verifica. Do ponto de vista económico, as empresas debatem-se com grandes restrições a nível orçamental. O nosso mercado é muito competitivo e as restrições orçamentais vão, necessariamente, acompanhar os custos, que têm de ser baixos. No entanto, as necessidades de negócio não diferem face a países de maior dimensão. O crescimento do Big Data, a necessidade do marketing personalizado, da definição de produtos à medida do perfil do consumidor, e a capacidade de resposta e de colocação de produtos no mercado são exatamente iguais em



qualquer outro país. Conseguir cumprir estes requisitos de forma mais competitiva passa por recorrer à cloud.

A cloud privada pode competir com a cloud pública, do ponto de vista económico?

G.F. - Os clientes optam por cada uma delas ou por ambas e por isso é que a oferta tem de ser diversificada. Existem, por exemplo, empresas cujos parâmetros legais não lhes permitem migrar para uma cloud pública. No entanto, o nosso software ajuda os clientes a transferirem os seus dados para a cloud de uma forma segura. A Dell EMC também já conta, há bastante tempo, com uma oferta de *software-as-a-service*. Além disso, plataformas como a da Amazon e da Google são sustentadas pela tecnologia da Dell EMC.

I.R. - A questão dos custos não é linear. A cloud pública tem custos inerentes que muitas vezes não são visíveis. Depois dos dados serem transferidos para a cloud pública, voltar a trazê-los para dentro da empresa tem um custo elevado.

A resposta passa pela cloud híbrida. Existem dados que faz sentido armazenar na cloud pública, mas existem outros que não deixam de estar na cloud privada, por questões de segurança ou legais. Existem situações em que o e-mail, os dados recolhidos todos os dias dos dispositivos, e os dados não estruturados que servem como ponto de partida ao desenvolvimento de campanhas personalizadas poderão estar alojados numa cloud pública. O crescimento expo-

nencial dos dados torna impossível que as empresas consigam comprar armazenamento apenas a nível local. Esta é uma realidade inevitável e nenhuma empresa de IT pode ignorar esse facto, senão é eliminada.

Os clientes já não querem ouvir falar de tecnologia?

G.F. - Não necessariamente. O problema é que os CIO já não são informáticos puros, são gestores também e estão atentos. Por exemplo, ajudámos uma grande empresa do setor farmacêutico em Portugal, vendendo *storage* com muita capacidade de processamento. A comercialização foi realizada com base num plano de negócios, que procurava servir o máximo clientes num menor espaço de tempo. Deste modo foi possível vender uma solução muito mais cara do que a da concorrência, mas com um discurso diferente.

"O IT antigamente era um prestador de serviços interno, mas hoje está aliado ao negócio"

Isabel Reis

I.R. - O IT antigamente era um prestador de serviços interno, mas hoje está aliado ao negócio. O *business plan* está ligado ao IT. Quando se vende ao IT tem que se ter em mente que essa venda será responsável por gerar mais capital para a empresa. Também tem de haver um risco mínimo na questão do funcionamento, porque se comercializarmos uma tecnologia que não dê garantias e provoque *downtime*, isso pode custar centenas de milhares de euros ao cliente. A tecnologia serve o negócio. A que oferecer ao departamento de IT o menor risco e maior poupança de custos é a que irá prevalecer.



Os players asiáticos são, hoje, a principal concorrência?

I.R. - Estes players têm uma oferta completamente orientada ao preço. Temos clientes que valorizam exclusivamente o preço, e depois existem clientes que apreciam outro nível de experiência e de benefícios. Em termos de preço são uma ameaça, mas há outras questões que se levantam. A maior ameaça acabam por ser os players americanos.

G.F. - Fizemos uma análise profunda e chegámos à conclusão de que os maiores concorrentes estão longe de ser os players asiáticos, que têm apenas 5% de quota de mercado. Além do mais, não têm a nossa oferta. Não menosprezo a concorrência asiática, e talvez daqui a dez anos esta discussão tenha outros contornos.

O que pode o mercado esperar agora da Dell EMC?

G.F. - Mais força, mais crescimento, melhor abordagem aos clientes. A empresa está muito mais forte, e não mais fraca por estar preocupada com os problemas internos. Os nossos concorrentes não vão ter a vida mais facilitada só porque as empresas se estão a fundir. Esperem "um mais um igual a três".

I.R. - A empresa foi inteligente na forma como realizou este procedimento e talvez por isso demorou tanto tempo a materializar a fusão. Já endereçamos o mercado em conjunto, não existe qualquer tipo de concorrência. Trabalhamos com os mesmos Parceiros, temos um programa de Canal único. Temos o objetivo comum de fazer crescer a quota de mercado da empresa, em ambos os segmentos de mercado, cada um com o seu *go-to-market*. Como

também não há *overlap* entre as duas empresas, facilita a fusão.

A EMC não vendia PCs, ou servidores, e a oferta da Dell veio complementar a cem por cento a nossa, pois a Dell, embora tivesse oferta na área de data center, este não era o seu core. Existe uma máquina muito bem oleada do lado da Dell na venda de volume e na questão também de servidores, assim como conhecimento de mercado na área de data center. E existe uma posição muito forte da parte da EMC no que diz respeito ao *backup* e ao *data center*. Há aqui uma complementaridade que só pode correr bem.

Qual a recetividade do mercado à fusão?

G.F.- As críticas têm sido bastante positivas, algo que eu já esperava. A grande maioria dos clientes mostrou recetividade.

I.R. - Os clientes mostraram-se sempre recetivos. A sua única preocupação é a de não perderem o nível de serviço que tinham anteriormente, assim como o acompanhamento. Com esta fusão, os clientes podem agora adquirir o portfólio completo junto de uma única empresa, desde que mantenham o mesmo nível de serviços.

A EMC, antes da aquisição, não era *vendor lock-in* em infraestruturas convergentes. Agora será?

G.F. - Sim e fará toda a diferença, no sentido em que

irá alterar completamente o mercado. Os nossos concorrentes, que estavam a crescer um pouco, vão ressentir-se com esta fusão pois a EMC puxava por esses providers.

I.R. - Na EMC, antes da fusão com a Dell, era indiferente a marca que o cliente escolhia ao nível de servidores. Atualmente já não é, não só do ponto de vista comercial, como do ponto de vista técnico. Estamos a oferecer benefícios e características técnicas para que os clientes beneficiem da oferta como um todo.

Como é que sentem o mercado em 2017, face a 2016?

G.F. - O nosso início de ano tem sido bastante positivo. Os primeiros dados aos quais tive acesso mostram que estamos a crescer *year on year*, não só em *revenue* como também em unidades vendidas. Estes dados não são transversais a todas as áreas, mas os nossos números estão a ser agregados pela primeira vez de uma forma diferente. Não temos sentido o mercado parado e os nossos Parceiros também não. A projeção do negócio, por exemplo em relação à área de Commercial, que engloba a administração pública, esteve bastante parada no ano passado mas está a explodir agora, com bastantes projetos a decorrer. Existe muito otimismo a nível local e europeu em relação ao futuro da empresa.

Verifico que o mercado está bastante equilibrado, existe muita procura, os clientes estão recetivos. A fusão também possibilitou aproximação de empresas que anteriormente não nos eram muito próximas. Este é um mercado bastante agressivo, em Portugal, mas noto que, ainda assim, muitas portas se abriram e nos proporcionaram a possibilidade de adquirir novos clientes.

"Com esta fusão, os clientes podem agora adquirir o portfólio completo junto de uma única empresa, desde que mantenham o mesmo nível de serviços"

Isabel Reis

I.R. - Na unidade de Enterprise, como trabalhamos com empresas muito grandes, enfrentamos também uma concorrência muito agressiva. No entanto, estas são empresas que, pela sua dimensão, têm sempre muitas necessidades a nível de IT e que se mantêm ao longo dos anos. Um dos melhores exemplos do sucesso da fusão entre a Dell e a EMC é o facto de as nossas quotas terem praticamente duplicado e de estarmos em linha com os objetivos. Atualmente temos objetivos mais elevados, visto que o nosso portfólio aumentou, assim como o número de clientes. Estamos, no entanto, em linha com esses objetivos. Isto significa que o mercado está bastante recetivo à Dell EMC. 