



Estudio sobre fiabilidad de los ordenadores

Información sobre workstations

18 de enero de 2019



TECHNOLOGY BUSINESS RESEARCH, INC.

Los clientes de Lenovo señalaron tasas de reparación para ordenadores workstation por debajo de la media de la industria y la competencia en los primeros tres años del ciclo de vida del ordenador

Información sobre tasas de reparación de las workstations de Lenovo

Conclusiones clave

- La tasa global de reparación de las workstations de Lenovo está por debajo de la media de la competencia y la industria.
- Los encuestados dijeron que las unidades de disco duro, las placas del sistema y los ventiladores son las partes que fallan con mayor frecuencia.
- Por otro lado, señalaron que las baterías fallan con menos frecuencia, aunque la workstation es una combinación de ordenadores móviles y fijos.

“Solemos estar en contacto con otras grandes corporaciones que trabajan en la misma industria. Estas empresas reparan sus ordenadores más a menudo que nosotros. Estamos más que satisfechos con nuestras tasas de reparación de ordenadores”, cliente de Lenovo, director, servicios y asesoramiento de IT



Workstation

Tasas de reparación

- Por debajo de la media de la competencia en los tres años
- Por debajo de la media de la industria en los tres años

Satisfacción de calidad y fiabilidad

El **88 %** está satisfecho con Lenovo; el **3 %** está insatisfecho

Percepción de la fiabilidad frente a otros proveedores.

El **74 %** cree que Lenovo es al menos algo más fiable que el resto de proveedores.

Probabilidad de comprar nuevamente en base a la calidad y fiabilidad

El **91 %** quizá vuelva a comprar, el mejor porcentaje de la industria

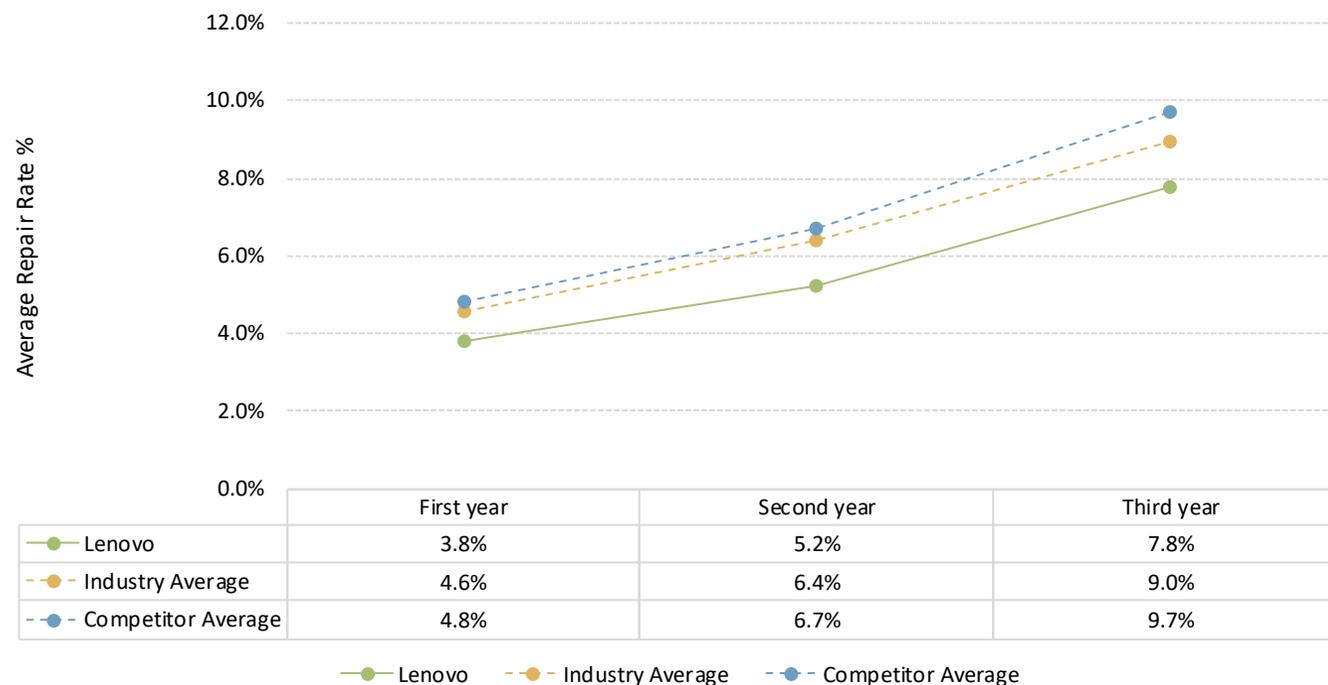
Los ordenadores de las workstation de Lenovo se reparan menos de media que los de la competencia, superando así la media de la competencia en al menos un 20,3 % en cada uno de los primeros tres años del ciclo de vida

Hallazgos clave e implicaciones

- Las tasas de reparación de Lenovo son las más bajas entre sus competidores en lo que se refiere a ordenadores workstation en los primeros tres años del ciclo de vida del ordenador, con poco menos de un 4 % de workstations reparadas el primer año y algo menos del 8 % al final del tercer año.
- Lenovo también fue el único proveedor que tuvo una tasa de reparación por debajo de la media de la industria durante los tres años.
- La diferencia entre la tasa de reparación de las workstations de Lenovo y la media de la competencia aumentó de 1 a 2, y de 2 a 3, lo que se traduce en workstations más fiables posteriormente en el ciclo de vida en comparación con las de otros proveedores.



WORKSTATION REPAIR RATE



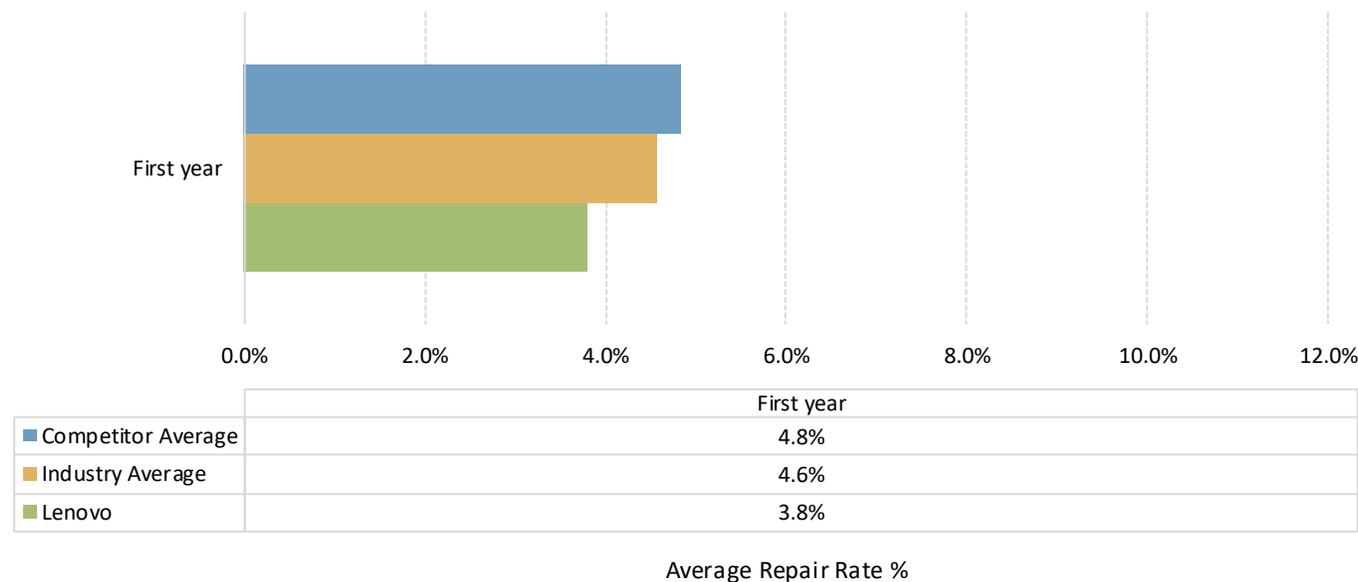
SOURCE: TBR

Nota: Las medias se calculan utilizando la ponderación por número de encuestados, formato y proveedor.

Lenovo logró una tasa de reparación de las workstations por debajo del 4 % durante el primer año del ciclo de vida del producto, un 16,9 % más baja que la media de la industria y un 21,4 % más baja que la media de la competencia.



WORKSTATION REPAIR RATE IN THE FIRST YEAR



SOURCE: TBR

Nota: Las medias se calculan utilizando la ponderación por número de encuestados, formato y proveedor.

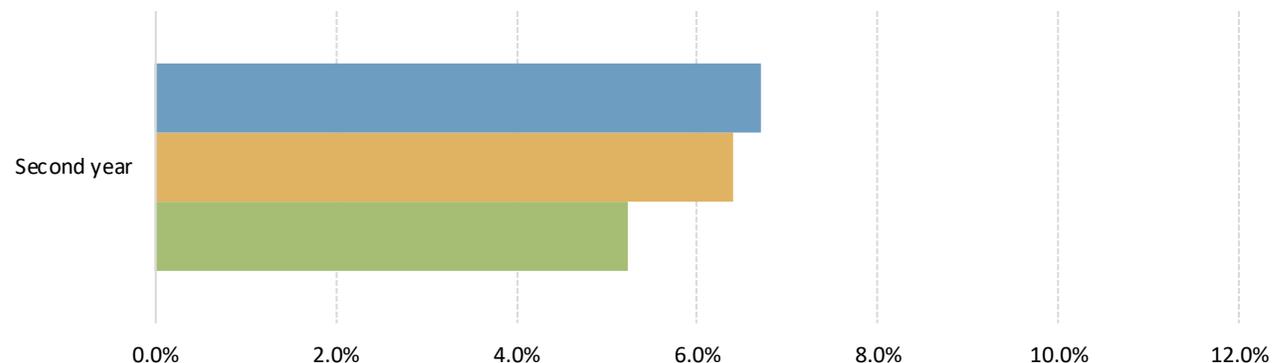
Hallazgos clave

- Las tasas de reparación de las workstations de Lenovo en el primer año fueron un 21,4 % más bajas que la media de la competencia, 3,8 % frente a un 4,8 %.
- Además, la tasa de reparación de las workstations de Lenovo en el primer año es más baja que la media de la industria, con un 16,9 % menos de fallos registrados.

Las workstations de Lenovo también superan la medias de la industria y la competencia en el segundo año del ciclo de vida del producto con una tasa de reparación del 5,2 %



WORKSTATION REPAIR RATE IN THE SECOND YEAR



	Second year
Competitor Average	6.7%
Industry Average	6.4%
Lenovo	5.2%

Average Repair Rate %

SOURCE: TBR

Nota: Las medias se calculan utilizando la ponderación por número de encuestados, formato y proveedor.

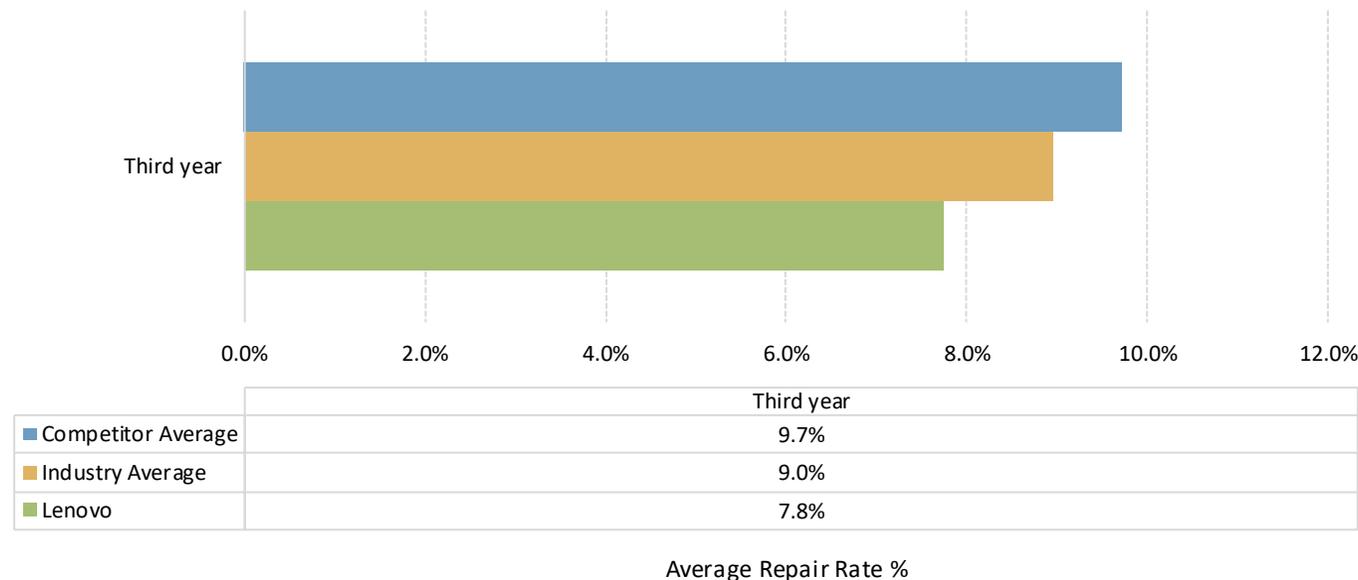
Hallazgos clave

- La tasa media de reparación para las workstations de Lenovo en el segundo año fue del 5,2 %, un 18,2 % más baja que la media de la competencia que se sitúa en un 6,7 %, y un 22,1 % más baja que la media de la industria.

En el tercer año de vida útil de las workstations, los clientes de Lenovo señalaron la mayor diferencia en materia de fiabilidad, ya que Lenovo superó a la competencia en un 20,3 % y a la industria en un 13,4 %



WORKSTATION REPAIR RATE IN THE THIRD YEAR



SOURCE: TBR

Nota: Las medias se calculan utilizando la ponderación por número de encuestados, formato y proveedor.

Hallazgos clave

- En el tercer año del ciclo de vida de las workstations, la tasa de reparación para Lenovo fue del 7,8 %, la mayor muestra en comparación con la media de la competencia y de la industria.
- Las workstations de Lenovo en el tercer año tuvieron una tasa de reparación un 20,3 % más baja que la media de la competencia, que se sitúa en un 9,7 %, y un 13,4 % más baja que la tasa de reparación de la industria, que es de un 9,0 %.

TBR encuestó a 449 encargados de tomar decisiones de IT en organizaciones con más de 250 empleados acerca de su experiencia con los ordenadores de las workstations en nombre de Lenovo

- La encuesta se realizó en octubre y noviembre de 2018.
- TBR encuestó a 449 encuestados de Estados Unidos, Europa (Francia, Alemania y el Reino Unido) y China sobre sus ordenadores de workstations.
- Los encuestados eran desde directores hasta gestores de proyectos. Los cargos más comunes fueron directores (27,8 %), directores de IT (27,4 %) y gestores de IT (16,9 %). Los encuestados gestionaban workstations de Dell, HP y Lenovo.
- Alrededor de la mitad de los encuestados procedían de empresas con ingresos de mil millones de dólares o más; el resto venían de empresas más pequeñas.
- Todos los encuestados habían comprado workstations para su empresa en los últimos 12 meses.
- Los encuestados informaron sobre su experiencia con un total de más de 500 000 workstations, la mayoría de ellas workstations de escritorio.
- Se preguntó a los encuestados si documentaban las tasas de reparación o si calculaban sus tasas informadas. La mayoría de los encuestados (82 %) dijo que sí documentaban sus tasas de reparación.

Distribución de las respuestas completadas en la encuesta

	Workstation
Compradores de ordenadores de la competencia	300
<i>Estados Unidos</i>	103
<i>Europa</i>	100
<i>China</i>	97
Compradores de ordenadores de Lenovo	149
<i>Estados Unidos</i>	49
<i>Europa</i>	50
<i>China</i>	50
<i>Total</i>	449

Acerca de nosotros

Technology Business Research, Inc. es una firma líder de investigación y consultoría del mercado de la tecnología especializada en análisis comercial y financiero de hardware, software, servicios profesionales, así como proveedores y operadores de telecomunicaciones.

TBR atiende a una clientela global y proporciona investigación de mercado e inteligencia comercial de forma oportuna y accionable en formatos que se adaptan a las necesidades de los clientes. Nuestros analistas están disponibles para abordar problemas específicos del cliente o en caso de que necesiten asesoramiento sobre asuntos de investigación o de propiedad.

TBR ha estado empoderando a los encargados de tomar decisiones corporativas desde 1996.

Para saber cómo nuestros analistas pueden abordar tus necesidades empresariales únicas, visita nuestro sitio web o ponte en contacto con nosotros hoy mismo.

Contacta con nosotros

+1 603.929.1166

info@tbri.com

www.tbri.com

11 Merrill Drive

Hampton, NH 03842

Estados Unidos

Ponte en contacto con nosotros

 [Twitter](#)

 [LinkedIn](#)

 [Seminarios web sobre TBR](#)



TECHNOLOGY BUSINESS RESEARCH, INC.

Este informe se basa en la información que el proveedor y otras fuentes públicas ponen a disposición del público. No se garantiza que esta información sea precisa ni completa. Technology Business Research no se hará responsable de las decisiones que se tomen en base a esta información. La información recogida en este informe y en todos los demás productos de TBR no pueden interpretarse como un consejo de inversión. TBR no ofrece recomendaciones ni consejos sobre el valor, la compra, la venta o la retención de valores. Este informe está protegido por derechos de autor y está destinado para uso exclusivo del destinatario. Ponte en contacto con © Technology Business Research, Inc. para obtener permisos de reproducción.