

竞争力分析

IDC MarketScape: 2012 全球 IT 教育及培训供应商分析

Cushing Anderson

关于本摘录

本摘录内容直接节选自 Cushing Anderson 的 IDC MarketScape: 2012 全球 IT 教育及培训供应商分析 (文档 # 232870)。本摘录包含了以下全部或部分章节: IDC 观点, 关于本研究, 现状概述, 未来展望, 供应商分析摘要, 要点提示, 以及进一步研究。本摘录也包含了原文图 3。

IDC 观点

本 IDC 研究展示了名为 IDC MarketScape 的供应商评估模型。该研究定量并定性地评估了造就供应商市场成功的特性。该研究评估了 IT 教育市场的关键技术供应商, 这些供应商将 IT 教育作为业务线 (LOB) 支持其技术销售。正如所预期的, 市场领先者整体具有很高的评分, 并且他们不断改进其产品。研究的关键发现包括:

- ☑ **产品交付和产品组合是强项。** 供应商普遍善于将一系列交付选项集成到其产品组合中。公司越来越多地开始利用诸如实验室、游戏和模拟等高级技术将知识传授给他们的学生。
- ☑ **教育服务得到不断的改善。** 尽管所有的供应商都为客户提供培训计划——定制的内容、交付格式、日程规划等等——但只有少数供应商是 IT 组织管理在人员、技术需求和最佳实践方面值得信赖的顾问。许多公司向单个学习者提供技能评估, 这为提供更高水准的价值咨询奠定了坚实的基础。
- ☑ **衡量培训对企业的影响常常是薄弱环节。** 大部分供应商对培训旨在影响的绩效指标的理解十分有限。因此, 他们无法描述成功受训或技术熟练的员工所能为相关技术性能带来的业务冲击力。这种断层使得难以有效地描述培训开支相对其他基本需求的机会成本。

关于本研究

该 IDC 研究使用名为 IDC MarketScape 的供应商评估模型。该研究定量并定性地评估了造就供应商在市场上成功并帮助其保持优势地位的特性。

该研究评估了 IT 教育市场的众多供应商。该评估基于一套全面综合的框架和参数, 该框架和参数对供应商进行相互比较评估, 并评估了在给定市场条件下被认定为最有益于长期和短期成功的因素。

该研究由两个关键部分组成。第一个关键部分是定义或描述 IDC 分析师认为造就技术供应商在 IT 培训业务方面取得成功的特性。这些特性基于对购买方和供应商的调查以及分析师对业界最佳实践的关键认识。

第二部分从视觉上将多个供应商集中到一个泡泡图的格式中。它简洁明了地显示了所观察到的现象并量化了 11 位被评审的供应商的分值。策略轴代表三至五年的时间 and 未来远景，功能轴代表目前的产品和走向市场的执行路线。每一个供应商的市场份额由代表供应商的圆圈大小表明，供应商年度同比增长率由供应商旁边的加号、中性符号或减号表示，加号、中性符号或减号分别代表增长速度高于、相同于、或低于整个市场的增长速度。

文档以 IDC 的要点提示为结束。该要点提示支持供应商的持续增长并帮助其改进产品。

研究方法

IDC 对市场 and 特定供应商的判断经过了深入的研究，得出 IDC MarketScape 标准选择、权重、供应商得分。IDC 分析师通过对市场领先者、参与者以及终端用户进行结构化讨论、问卷调查以及访谈制定了一系列衡量供应商的标准特性。为了对每一个供应商的特性、行为 and 能力提供准确一致的评估，IDC 分析师根据 IDC MarketScape、详细的问卷调查、与供应商的访谈、公开信息以及终端用户体验对单个供应商评分并确定其最终市场地位。

现状概述

IT 教育市场涵盖向客户和合作伙伴提供的技术、流程以及特性功能方面的培训。主要由四种类型的组织服务于该市场：

- ☒ 内部培训部门，该部门培训自己的员工
- ☒ 培训专家，培训专家既可以是供应商也可以是个人，他们是专业培训机构。
- ☒ 系统集成商或 IT 咨询师，他们为其客户提供培训。
- ☒ 技术供应商本身，他们通过增值服务为其客户和合作伙伴提供培训。

IDC MarketScape 关注 IT 供应商的培训业务。各个类型和规模的 IT 供应商都具备负责向客户及/或合作伙伴提供外部培训的业务线。其在公司的作用很广，这包括对功能建档、宣介产品、促成使用、促成渠道以及优化产品价值。对健全的客户和合作伙伴培训业务没有清晰的定义和执行，IT 供应商（及其培训 LOB）可能会发现自己在其服务的市场中扮演了错误的角色。

本文的重点在于改善 IT 供应商培训业务的执行。根据 IDC 对主要市场参与者的研究、观察以及访问，本文提供了几十种成功构建、维护和拓展培训业务的“实践”或“方法”。

引言

IT 教育的价值

近期研究发现 80% 的 IT 经理认为有效的培训对项目的成功至关重要。四名经理中有三名经理认为有效的培训能够提升项目按时完成的机率。在 2011 年完成的研究中，IT 项目经理表明项目团队的技术和效力水平是保证项目成功的最重要因素。整个团队的技术水平被认为是比技术、清晰的目标、甚至比项目预算的可用性更为重要的因素（参见图 1）。培训和团队技能水平对技术的整体性能和技术项目的成功与否影响力最大。因此，受过良好培训的团队比未受训的团队更能从技术投资中取得收益。当团队受到充分的培训时，他们的职能绩效会被大大改进。

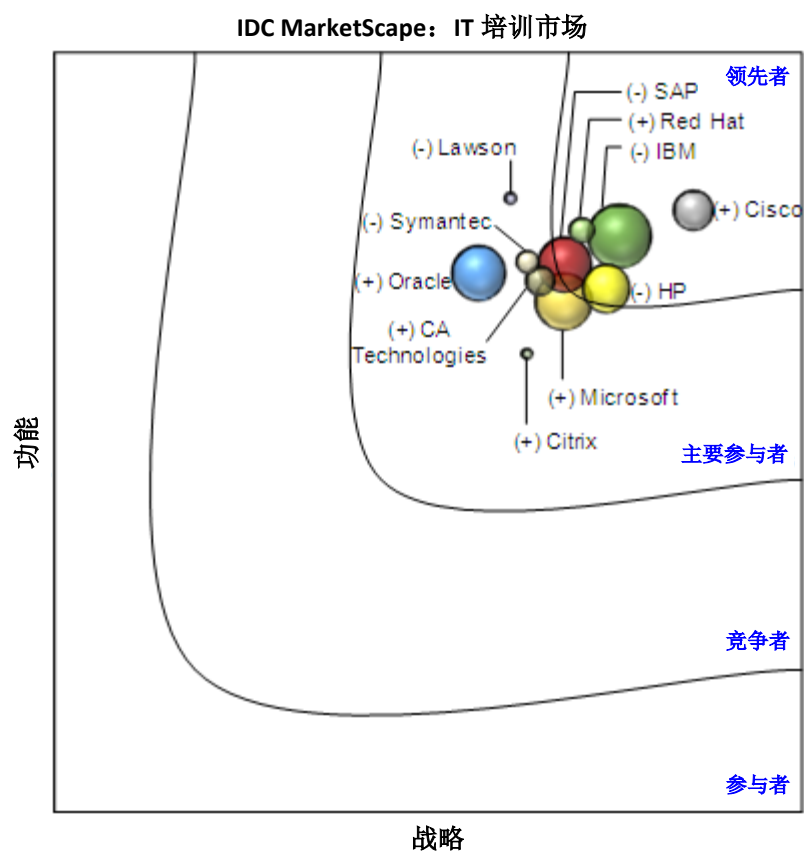
未来展望

IDC MarketScape IT 培训市场供应商评估

IT 培训业务的 IDC MarketScape 供应商分析模型设计用于为给定市场中技术供应商的竞争适应度提供一个全貌。该研究方法使用严格的既基于定性标准又基于定量标准的评分方法，该方法的结果就是用单一的图形表示给定市场内的每一位供应商的市场位置。功能评分衡量三年到五年时间内供应商策略与客户需求的一致度。圆圈的大小代表供应商的市场份额。相对给定市场增长率的供应商年度同比增长率由供应商名字旁边的加号、中性符合或减号表示（参见图 1）。

图 1

IDC MarketScape IT 培训供应商评估



Source: IDC, 2012

供应商分析摘要

本章节主要解释决定供应商在评估图中位置的关键发现。评估对每一位供应商的大约 47 个特性进行了评分，本章节简要地描述了反应供应商分值的发现和其它有趣的在本评估中没有被评分的发现。

SAP

SAP 是 IDC MarketScape IT 教育方面的领先者。像其他每一位被评审的供应商一样，SAP 为其整个技术生命周期的软件 and 解决方案产品提供适用的培训。与大多数供应商不同的是，SAP 在软件的初步测试发布阶段就提供培训，该培训既可以“测试”培训，也能为生态系统和早期采用软件的客户提供最大化成功部署新软件的机会。

SAP 的课程具有各种各样的交付形式——公开的、私人的、虚拟的、直播的以及点播的形式。此外，它采用模拟游戏，为商务用户提供深入实际的学习体验，为开发者提供模拟场地。除了历时已久的 EPSS 产品以及 SAP Productivity Pak，SAP 最近还增加

了 SAP Workforce Performance Builder。该产品增强了虚拟 ILT 及其雇员绩效支持产品：

- ☒ **SAP Workforce Performance Builder** 是一款全新的来自于 SAP 的教育产品，它旨在帮助企业创建、编辑、部署和跟踪上下文相关的用户帮助、事务文件、模拟、测试脚本和快速的在线学习。
- ☒ **SAP BusinessObjects Knowledge Acceleration** 是基于 Web 的产品，为各种 BusinessObject 产品提供自定义进度的培训和支持。
- ☒ **SAP User Experience Management** 是帮助客户衡量终端用户绩效和体验以改善定制化培训产品的工具。

各式各样的课程及交付形式组合令人眼花缭乱，这让独立的学习者或其经理难于识别最适宜的课程。SAP 通过提供关键词搜索，协助用户在 SAP 教育站点内的课程描述中找到单一的关键概念，这增强了 SAP 的课程定位功能。此外，SAP Education 还配有零售站点，帮助发现和购买适宜的培训。SAP 还提供 Accelerated Learning Packages，旨在提供精炼和预定义的课程和认证内容，帮助企业快速建立技术基础。

SAP 的总体目标就是保证为每一位与 SAP 解决方案打交道的人都能获得和接受最适宜的培训。SAP 促进更广泛的可获得性的一个途径就是扩大订阅计划，从个人订阅者扩大到企业。这一计划可以使一个企业在其中订阅所需课程或其它课程，任何指定的员工都能够参加这些课程。这一计划能够帮助企业向整个项目或职能团队进行培训，并保证无论在何时加入团队的新成员都能从相同的培训体验中受益。

为了更有效地开发面向个人和团队的全面计划，SAP 开发了自我管理的 Training Needs Analysis 工具，并为个人创建了学习图表。此外，SAP 愈加关注帮助客户监控那些采纳部署的产品。它的 User Experience Management 工具帮助客户了解员工使用各种模块的方式，令变更管理或知识传递策略的开发更为简单。它还具备 Enablement Executives——这是全球账户管理团队的一部分——该团队为关键客户开发和展示学习图表，用于支持这些客户培养和保持其使用 SAP 解决方案的员工技能。

SAP 会更加关注终端用户的培训，以进一步支持其培训业务的发展并帮助其客户更加成功地采用 SAP 产品。

独特优势

SAP 的强项之一就是其具有与项目生命周期息息相关的广泛和多样的教育服务产品。这包括确保项目与公司目标一致的定位服务、评估服务、培训使用服务以及面向各种观众和各种情景的教育评估。这代表了全面的教育服务产品的最佳实践。

SAP 的另一关键强项就是使用实践社区（CoP）开发内容、评估兴趣水平和接收反馈。除了来自 CoP 的信息，SAP 还将认证评分、全球支持反馈以及讲师从课堂体验获得的反馈作为课程设计工作室的信息，使课程和认证更相关更有价值。它还包含了来自于讲师、咨询师、技术支持和学生的非基于问卷调查形式的反馈。

SAP 还允许培训内容在公司内部站点重新用于其它服务和业务线。全球支持、售前和咨询是几个小组，他们针对不同用途重新整合培训内容。

机遇

SAP 目前正在开发由 SAP 交付的培训需求分析，该工具帮助分析师和销售主管为其客户开发更有效的教育服务。该企业还审视了更新速度与培训消费之间的联系，并正在寻求方法，在受过培训的客户与支持热线之间建立联系。

SAP 越来越重视了解并对其客户培训需求的生命周期作出反应——从熟悉和执行培训到用户培训、高级用户培训，以及最终升级培训或填补培训空缺。由于客户对受支持产品的需求和使用会随时间的推移而发生改变，因此，生命周期概念能够保证客户的培训需求得到恰如其分的满足。

SAP 应当在课程完成后通过问卷调查的形式收集技能评估信息，并利用这一信息以及其它信息对产品组合进行优先排序和优化。

尽管搜索功能正在得到改进，但关键词搜索既没有扩展到 SAP 更广的领域，也没有扩展到支持特定的站点。此外，其关键词搜索只允许一个单独的关键词——这留给用户一个内容庞大的搜索结果。如果用户知道他们所要找的特定课程，这种搜索结果可能还能被接受，但是如果他们试图找到某一个特殊支持问题的答案并搜索主站点或支持站点，则搜索结果永远不能将适宜的课程作为一种解决方案提供给客户。这是培训供应商共有的问题，并反应了培训产品与用户尝试解决的问题之间的断层。

要点提示

本研究的关键发现是多数供应商所能提供的卓越功能。这些功能相似，只略有变化：

- ☑ 他们的主产品都配有这些培训服务和工具
- ☑ 他们的服务和工具利用了有效的交付模式。
- ☑ 他们的运营为客户提供了出色的教育机会

最需要所有供应商及整体市场改善的领域，就是让适宜的培训内容更易被发现并帮助客户了解接受合适培训的收益。

正如在本篇评估中反复提到的，供应商所允许搜索的培训内容范围出乎意料地有限。大部分供应商只允许标题、日期、格式以及涵盖的产品能被搜索到。一些则增加了附加有限的关键词让搜索内容可见。相对较少的供应商允许其课程描述或主题大纲被搜索，然而没有任何供应商让全部内容都能被搜索。并且，出乎意料的是，最有效的搜索结果常常来自于教育子站点。这意味着即使是在供应商的主网站内，供应商的企业搜索引擎也无法看到这些教育产品。

供应商网站主页的搜索至少也应与教育子站点的搜索返回相同的教育相关内容。网站的搜索最好能够包括课程内容、目标、甚至包括教师的笔记——返回每一个适宜课程的名称。

非常少的企业表达了合适的培训所能带来的运营收益。可惜的是，这需要培训购买者为培训去开发自己的商业案例，然而这往往是不够的。

另一方面，有许多事例表明 IT 教育的交付发生了强有力的变化，这些变化改善了客户的体验质量和收益。这包括：

- ☒ 学习途径的稳固发展，这有助于客户为使用复杂技术做好充分准备。
- ☒ 电子工具箱的广泛使用，这使更新的培训内容可以被更快地传播，并便于将培训材料用作“参考资料”
- ☒ 提供服务以有助于客户采用技术，除了使用技术，这种服务还包括帮助调整技术使其与业务目标相一致，变更管理以及培训产品用于确保项目目标的实现。
- ☒ 在利用产品改善 IT 风险管理流程方面提供最佳实践和见解以，帮助培养最称职的团队。

一个或几个被评价的供应商所显示的这些特点，其每一处都意味着 IT 教育在有效地演进发展但是演进并不一致。供应商可以在其同行中发现成功实践的例子，同样也会发现不那么有效的实践。关键就在于确认最具潜力的实践，清除有碍价值的实践。

进一步研究

相关研究

- ☒ *Worldwide and U.S. IT Education and Training Services 2011–2015 Forecast Update* (IDC #231053, 2011 年 11 月)
- ☒ *IDC MarketScape: Worldwide Security Management Certification 2011 Vendor Analysis* (IDC #230717, 2011 年 10 月)
- ☒ *IDC MarketScape: Worldwide Network Certification 2011 Vendor Analysis* (IDC #230636, 2011 年 10 月)
- ☒ *IDC MarketScape: Worldwide Server Management Certification 2011 Vendor Analysis* (IDC #230629, 2011 年 10 月)
- ☒ *IBM Forum on Leadership: Leadership and Collective Intelligence in 14 Tweets* (IDC #230554, 2011 年 9 月)
- ☒ *Worldwide and U.S. Corporate eLearning 2011–2015 Forecast: Slower Growth Expected* (IDC #230017, 2011 年 9 月)
- ☒ *Learning and Development: Budget and Growth Expectations 2011–2012* (IDC #229225, 2011 年 6 月)
- ☒ *Impact of Training on Project Success, 2011* (IDC #229054, 2011 年 6 月)
- ☒ *IDC MarketScape: Worldwide IT Education and Training 2011 Vendor Analysis* (IDC #226469, 2011 年 1 月)

版权声明

本 IDC 研究文件作为 IDC 持续性资讯服务的一部分发布，提供书面研究、分析师互动、电话说明会和会议。欲了解更多有关 IDC 的订阅和咨询服务，请访问

www.idc.com。欲查看 IDC 全球分支机构，请访问 www.idc.com/offices。如欲了解有关购买 IDC 服务的价格及更多信息，或者有关获取额外副本和 Web 发布权限的信息，请拨打 IDC 热线电话 800.343.4952 转 7988（或 +1.508.988.7988）或联络 sales@idc.com。

版权所有 2012 IDC。未经许可不得复制。保留所有权利。