

O IBM Multivendor Support Services (MVS) reduz os custos e a complexidade do suporte a data centers



Clique aqui para calcular o quanto pode economizar

A Forrester Consulting conduziu um estudo Total Economic Impact™ (TEI) para fornecer aos leitores um modelo de análise capaz de avaliar o impacto financeiro potencial do IBM Multivendor Support Services (MVS) em suas empresas. Para melhor entender os benefícios, custos e riscos associados a esse investimento, a Forrester entrevistou dois e pesquisou 266 clientes com experiência no uso do IBM MVS. Este resumo é baseado em um estudo TEI completo, que pode ser baixado [aqui](#).

Por meio das entrevistas e pesquisas com esses clientes, a Forrester concluiu que o IBM MVS proporciona às organizações benefícios de mais de US\$ 3,1 milhões ao longo de três anos.

Benefícios quantificados Os seguintes benefícios quantificados e ajustados ao risco representam aqueles experimentados pelas empresas entrevistadas e pesquisadas:



› **Redução de até 25% em gastos com suporte técnico.** Em ambientes legados, as organizações contavam com os fabricantes originais dos equipamentos (Original Equipment Manufacturer - OEM) e terceiros para fornecer suporte. Ao firmar os contratos de suporte de hardware e software com a IBM, as organizações podem reduzir substancialmente seus gastos com suporte de TI.



› **Redução de até 20% no tempo gasto em tarefas de suporte de hardware.** Usar o IBM MVS como parceiro estratégico único para gestão de suporte permite às organizações reduzir a complexidade de seus ambientes de TI, reduzindo o tempo gasto em tarefas relacionadas à gestão de TI e permitindo que os funcionários realoquem seu tempo para atividades mais produtivas.



› **Redução de até 20% no tempo gasto com gestão de relacionamento com provedores.** Ao consolidar o suporte de TI com um único parceiro, os funcionários não precisam mais gastar períodos de tempo significativos gerenciando diversos relacionamentos de suporte. Isso permite aos funcionários direcionarem seu foco para tarefas com maior valor agregado.

Benefícios não quantificados. As organizações entrevistadas e pesquisadas experimentaram os seguintes benefícios, que não estão quantificados neste estudo:



› **Extensão da vida útil dos equipamentos.** Ao investir no IBM MVS, as organizações estenderam a vida útil do hardware em uma média de 1,8 anos. Além disso, 42% dos pesquisados disseram ter poupado ou postergado despesas de capital utilizando o IBM MVS em lugar de soluções anteriores.

RESUMO

Este documento discute brevemente os benefícios médios e economias em potencial experimentadas por uma organização composta com base no feedback de 268 usuários atuais do IBM Multivendor Support Services.

METODOLOGIA

O objetivo do modelo de análise do TEI é identificar os custos, benefícios, flexibilidade e fatores de risco que possam influenciar uma decisão de investimento. A Forrester adotou uma abordagem em múltiplas etapas para avaliar o impacto do IBM MVS, incluindo entrevistas com analistas da Forrester, acionistas da IBM e dois clientes atuais do IBM MVS, além de uma pesquisa com 266 usuários adicionais. A Forrester criou um modelo financeiro representativo das entrevistas e pesquisas usando a metodologia TEI.

ORGANIZAÇÃO COMPOSTA

Essa análise usa uma organização composta, baseada nas entrevistas e pesquisa, para apresentar a análise financeira compilada.

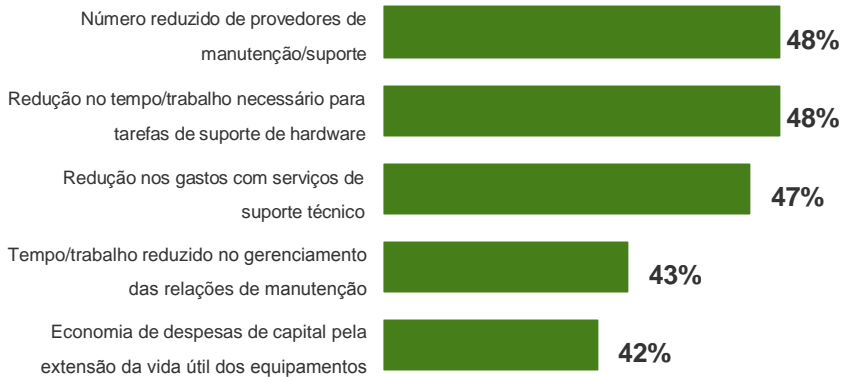
AJUSTE AO RISCO

A Forrester ajustou o modelo financeiro aos riscos com base em problemas e preocupações das organizações entrevistadas e pesquisadas para considerar as incertezas relacionadas ao benefício e ao custo.



- › **Melhorias na disponibilidade.** Consolidar o suporte permite às organizações que investiram no IBM MVS melhorar a disponibilidade e a confiabilidade geral de seus sistemas. Os entrevistados reportaram uma redução de 22% no tempo médio de reparo (Mean Time To Repair - MTTR) com a IBM. Eles evitaram um número significativo de incidentes ou interrupções por ano e até mesmo impediram que ocorressem problemas com manutenção preventiva.

“Quais dos seguintes benefícios econômicos você alcançou desde a adoção da IBM como sua única parceira de manutenção?”



“Que porcentagem do seu orçamento de capital foi poupada reduzindo ou postergando gastos com o MVS?”

Base: 266 tomadores de decisões de TI e de finanças usando a IBM para suporte
Fonte: estudo encomendado pela IBM e realizado pela Forrester Consulting, janeiro de 2019

A Jornada do Cliente do IBM MVS

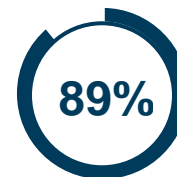
Para este estudo, a Forrester conduziu duas entrevistas com clientes do IBM MVS e pesquisou 266 clientes adicionais do IBM MVS.

Principais motivadores e resultados dos investimentos

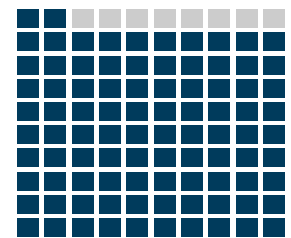
As organizações entrevistadas compartilhavam os seguintes motivadores de investimento:

- › **Custos menores de manutenção de equipamento.** As companhias tinham contratos de manutenção com despesas anuais pagas a provedores de suporte do legado. Esses custos aumentaram após o fim da garantia inicial do fabricante, fazendo as despesas com manutenção e suporte aumentarem ainda mais.
- › **Reduzir a complexidade de ambientes de suporte de data centers.** Em ambientes legados, as empresas contavam com uma mistura heterogênea de provedores OEM e terceiros. As empresas tinham dificuldades para gerenciar os relacionamentos que possuíam com múltiplos fabricantes, pois havia pouca continuidade entre provedores e nenhuma solução que atendesse a amplitude dos seus ambientes de data centers.
- › **Mitigar os riscos associados à extensão da vida útil.** Antes de investir no IBM MVS, as organizações precisavam considerar cuidadosamente os riscos envolvidos com o uso de dispositivos além da sua vida útil. O custo de uma falha de sistema ou quebra de segurança podia ultrapassar facilmente o benefício recebido pela despesa de capital evitada não substituindo o dispositivo.

As organizações entrevistadas alcançaram os principais resultados do investimento:

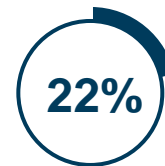


89% disseram que reduzir as despesas com manutenção é importante ou muito importante



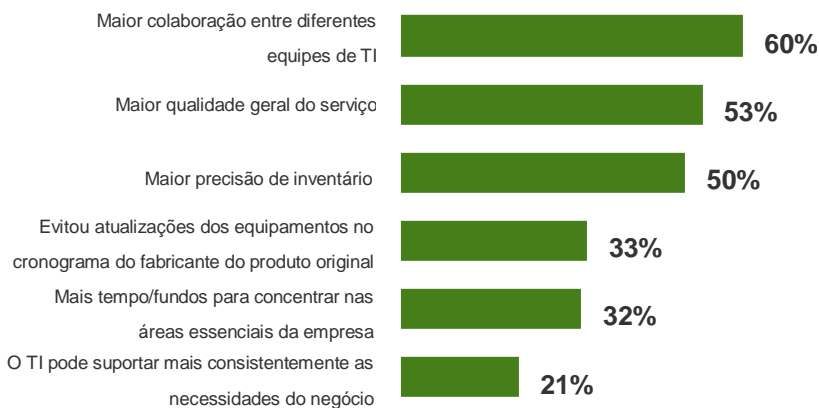
92% disseram que estender a vida útil do equipamento é importante ou muito importante.

- › **Simplificar por meio do suporte consolidado com a IBM reduz o tempo gasto em suporte a hardware e relacionamentos com fabricantes.** O IBM MVS proporciona aos entrevistados um sistema de suporte de data centers consolidado e racionalizado. 43% das organizações pesquisadas reduziram o tempo e trabalho necessário para manter relacionamentos com vários provedores após o investimento no IBM MVS.
- › **O IBM MVS estende a vida útil dos equipamentos, permitindo que as organizações posterguem despesas de capital.** Com o IBM MVS, a vida útil dos servidores é estendida uma média de 1,6 anos, armazenamento tier 1 por 1,8 anos, armazenamento tier 2 em 1,9 anos e dispositivos de rede em 1,9 anos.
- › **A IBM ajuda as organizações a evitar incidentes e interrupções, levando a menos indisponibilidades do sistema.** Em média, as organizações evitaram até sete incidentes ou interrupções por ano com o IBM MVS. Isso permite menos indisponibilidades do sistema e permite às organizações evitar o custo destas indisponibilidades e reparos do sistema.
- › **A colaboração entre equipes aumenta.** Soluções anteriores criavam ambientes de trabalho isolados em que equipes cobrindo diferentes áreas do suporte ao data center não interagiam ou colaboravam frequentemente. Com o IBM MVS, 60% das organizações pesquisadas reportaram que a colaboração entre as equipes aumentou.



"Qual é a redução percentual em MTTR com os serviços de suporte da IBM?"

“Quais dos seguintes benefícios qualitativos foram percebidos desde a adoção da IBM como sua provedora de solução de manutenção e suporte técnico?”



Base: 266 tomadores de decisões de TI e de finanças usando a IBM para suporte
 Fonte: estudo encomendado pela IBM e realizado pela Forrester Consulting, janeiro de 2019

"Há várias máquinas e certos dispositivos que atingiram o fim do suporte dos OEMs cinco ou seis anos atrás, ou até mais. E a IBM continua dando suporte a eles. Temos também alguns hardwares com 17 ou 18 anos de idade. Sem a IBM, teríamos precisado substituí-los há muito tempo".
Diretor de engenharia de infraestrutura e operações, varejo



Organização composta

Com base nas entrevistas, a Forrester criou uma estrutura TEI para uma organização composta e uma análise financeira que ilustra as áreas impactadas financeiramente, cobertas em maiores detalhes no estudo completo.

Descrição da organização composta: A organização composta tem mais de 10.000 funcionários e mais de US\$ 2,5 bilhões em receita anual. A organização tem um ambiente de data center heterogêneo, com múltiplos provedores em múltiplos data centers por todo o mundo. Antes, o suporte era gerido por contratos de suporte com OEMs e terceiros.

O IBM MVS reduz a complexidade e otimiza a eficiência

Conforme os departamentos de TI das organizações crescem e se modernizam, eles buscam por cada vez mais formas de simplificar seus ambientes de suporte a data



Premissas principais
 10.000 funcionários
 US\$ 2,5 bilhões de receita anual
 1.250 dispositivos migrados até o Ano 3

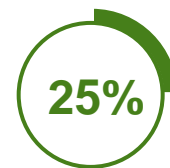
centers. Em ambientes de suporte tradicionais, diferentes fabricantes são responsáveis por gerir as necessidades de suporte. Isso requer que as organizações gastem grandes quantias em dinheiro em contratos com provedores e dediquem funcionários para a gestão dos relacionamentos com esses provedores. Esses funcionários gastam um tempo significativo gerindo um ambiente heterogêneo variado sem soluções de suporte que atendam a todo o data center. Os tomadores de decisões organizacionais são responsáveis por otimizar o tempo e dinheiro gastos no suporte.

O impacto benéfico experimentado pela organização composta é baseado nas experiências passadas e atuais das organizações entrevistadas e pesquisadas. Ao longo de três anos, a organização composta espera que os benefícios totais ajustados ao risco tenham um Valor Presente (VP) de mais de US\$ 3,1 milhões.

Benefícios totais

REF.	BENEFÍCIO	ANO 1	ANO 2	ANO 3	TOTAL	VALOR PRESENTE
Atr	Redução nos gastos com manutenção e suporte	US\$ 1.083.000	US\$ 1.254.000	US\$ 1.425.000	US\$ 3.762.000	US\$ 3.091.533
Btr	Redução do tempo gasto com suporte a hardware	US\$ 4.670	US\$ 5.494	US\$ 6.464	US\$ 16.628	US\$ 13.643
Ctr	Redução no tempo gasto com gestão de provedores	US\$ 4.151	US\$ 4.884	US\$ 5.746	US\$ 14.781	US\$ 12.127
	Benefícios totais (ajustados ao risco)	US\$ 1.091.821	US\$ 1.264.378	US\$ 1.437.209	US\$ 3.793.409	US\$ 3.117.303

- › **Redução nos gastos com suporte técnico.** O IBM MVS permite às organizações reduzir o número de provedores que suportam seus ambientes de data centers consolidando o suporte com a IBM. A organização composta migra 1.250 dispositivos ao longo do período analisado, levando a uma redução de 25% nos seus custos de suporte.
- › **Redução do tempo gasto com suporte a hardware.** As soluções de suporte anteriores tornam até mesmo a manutenção de rotina de hardware complicada e demorada. O IBM MVS permite às organizações reduzir o esforço de mão de obra necessário para executar tarefas de suporte de hardware. A Forrester assume que a organização composta gasta 540 horas por ano em suporte de hardware antes do IBM MVS, reduzindo o tempo gasto em suporte a hardware em até 20% dentro dos três anos analisados.
- › **Redução no tempo gasto com gestão de provedores.** Além das economias de tempo em suporte de hardware, as organizações notaram uma redução no tempo gasto gerindo os relacionamentos entre diversos provedores. Essa redução é um resultado direto do número reduzido de provedores de suporte que as organizações entrevistadas e pesquisadas passaram a usar em seus data centers. Nesse ambiente legado, a organização composta gastava 480 horas gerindo esses relacionamentos, reduzindo o tempo gasto em gestão de provedores em 20% com o IBM MVS.
- › **Os entrevistados obtiveram diversos benefícios não quantificados, incluindo:** estender os investimentos em data centers, o que liberou capital para prioridades estratégicas; evitar incidentes críticos e ao mesmo tempo reduzir o tempo necessário para resolver os incidentes restantes; e maior qualidade de serviço, que leva a uma melhor experiência do cliente.



Redução nos gastos de suporte com o IBM MVS



Redução do tempo gasto com suporte a hardware

Os custos do IBM MVS incluem o uso do IBM MVS e custos de planejamento e treinamento

As tarifas pagas à IBM variam com o número e tipo de dispositivos sob o contrato

de suporte. Além desses fatores, o custo total do uso do IBM MVS pode variar com base na idade e escassez do dispositivo, pois encontrar peças de reposição é mais desafiador para alguns dispositivos, o que tende a aumentar o custo que as organizações pagam por dispositivo.

- › **Custos de uso do IBM MVS.** Para representar melhor o custo de usar o IBM MVS no modelo, os custos de suporte do IBM MVS estão destacados no primeiro cálculo de benefícios. De acordo com as entrevistas e respostas à pesquisa, o custo do IBM MVS é 25% menor que os custos de suporte anteriores. Para levar em conta uma migração em etapas dos parceiros já existentes, a organização composta tem um aumento incremental no número de dispositivos cobertos sob o acordo de suporte da IBM a cada ano.
- › **Custos de planejamento e treinamento.** As organizações incorrem em custos associados com o planejamento das migrações para o IBM MVS e treinamento de pessoal essencial nos dados fornecidos pelo IBM MVS. A organização composta gasta um total de 100 horas internas imediatamente para planejar a migração do hardware e software para o suporte da IBM. A organização gasta 20 horas por ano identificando e comunicando à IBM quais itens devem entrar ou sair do suporte. 40 membros da equipe participam em 4 horas de treinamento contínuo por ano sobre como usar os dados fornecidos pela IBM como parte dos processos de escalada de suporte.

"Ele poupa tempo, certamente para mim, pois não tenho mais que lidar com contratos e renovações, e coisas dessa natureza. Isso obviamente me permite fazer outras coisas. E o fato de que tudo está em um só lugar - isso também poupa tempo. É extremamente difícil tentar organizar os contratos de suporte de milhares de dispositivos diferentes ao mesmo tempo. Então, ter tudo em um só lugar poupa tempo".

Gerente de servidor e armazenamento de TI, serviços



Um investimento no IBM MVS hoje pode criar oportunidades futuras

O valor da flexibilidade é único para cada cliente, e a medida de seu valor varia de uma organização para outra. Existem cenários nos quais uma organização pode implementar o IBM MVS e mais tarde realizar usos e oportunidades adicionais:

- › **Economias obtidas com o IBM MVS podem ser usadas por tomadores de decisão em outras prioridades do negócio.** Os entrevistados e pesquisados destacaram que podem usar as economias geradas pelo IBM MVS em outras prioridades estratégicas. Essas organizações podem realocar os recursos que estavam sendo usados anteriormente para administrar o negócio para projetos que podem transformar a empresa.

Para mais informações, você pode fazer o download da análise completa TEI do IBM Multivendor Support Services (MVS) [aqui](#).

A flexibilidade, conforme definida pela TEI, representa um investimento em capacidade adicional ou em capacidade que pode ser transformada em benefícios do negócio para um investimento futuro adicional. Isso oferece a uma organização o "direito" ou a capacidade de participar de iniciativas futuras, porém sem a obrigação de fazê-lo.

Avisos

O leitor deve estar atento ao seguinte:

- › Este estudo foi encomendado pela IBM e entregue pela Forrester Consulting. Ele não foi elaborado para ser uma análise competitiva.
- › A Forrester não faz conjecturas a respeito do retorno sobre investimento (ROI) que outras organizações possam vir a ter. A Forrester enfatiza aos leitores que utilizem suas próprias avaliações com o modelo de análise fornecido no relatório para determinar os benefícios de um investimento no IBM MVS.
- › A IBM analisou e forneceu comentários para a Forrester. A Forrester mantém o controle editorial sobre os estudos e resultados e não aceita alterações no estudo que possam contradizer as descobertas da Forrester ou obscurecer seu significado.
- › A IBM forneceu os nomes dos clientes para as entrevistas, mas não participou das mesmas.

SOBRE A FORRESTER CONSULTING

A Forrester Consulting fornece consultoria independente e objetiva baseada em pesquisas para ajudar os líderes a ter sucesso em suas organizações. Desde uma sessão estratégica curta até projetos personalizados, os serviços de consultoria da Forrester o conectam diretamente com analistas de pesquisa que aplicam expert insights aos seus desafios comerciais específicos. <https://go.forrester.com/consulting/>

SOBRE TEI

Total Economic Impact™ (TEI) é uma metodologia desenvolvida pela Forrester Research que melhora os processos de tomada de decisões de tecnologia em uma empresa e auxilia os provedores a comunicar a proposta de valor de seus produtos e serviços aos clientes. A metodologia TEI ajuda as companhias a demonstrar, justificar e obter o valor tangível das iniciativas de TI tanto para a alta administração como para outras áreas de aplicação financeira essenciais da empresa. A metodologia TEI consiste em quatro componentes para avaliar o valor do investimento: benefícios, custos, riscos e flexibilidade.

<https://go.forrester.com/consulting/content-marketing-consulting/>

© 2019, Forrester Research, Inc. Todos os direitos reservados. A reprodução não autorizada é estritamente proibida. As informações baseiam-se nas melhores fontes disponíveis. As opiniões emitidas neste documento refletem as avaliações do momento e estão sujeitas a alterações. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar e Total Economic Impact são marcas comerciais da Forrester Research, Inc. Todas as demais marcas comerciais são de propriedade de suas respectivas empresas. Para obter mais informações, acesse forrester.com (em inglês).