

# IBM Multivendor Support Services (MVS) reduziert die Kosten und die Komplexität des Supports für Rechenzentren

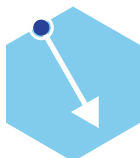


## Berechnen Sie jetzt Ihre mögliche Ersparnis

Eine von Forrester Consulting durchgeführte Studie mit dem Titel „Total Economic Impact™ (TEI)“ soll den Lesern einen Rahmen bieten, mit dem sie die potenziellen finanziellen Auswirkungen der IBM Multivendor Support Services (MVS) für ihre Unternehmen evaluieren können. Um den Nutzen, die Kosten und die Risiken in Verbindung mit dieser Investition besser zu verstehen, befragte Forrester zwei Kunden und führte Umfragen unter 266 Kunden mit Erfahrung in der Anwendung von IBM MVS durch. Diese Zusammenfassung basiert auf einer vollständigen TEI-Studie, die [hier](#) heruntergeladen werden kann (nur erhältlich in US-Englisch).

Anhand der Befragungen dieser Kunden schloss Forrester, dass Unternehmen mit IBM MVS einen Nettonutzen von mehr als 3,1 Millionen USD über einen Zeitraum von drei Jahren erzielen können.

**Quantifizierter Gesamtnutzen.** Der folgende risikobereinigte quantifizierte Gesamtnutzen ist repräsentativ für den Nutzen der befragten Unternehmen:



- › **Reduktion der Ausgaben für Wartung und Support von bis zu 25 %.** In veralteten Umgebungen vertrauten Unternehmen bezüglich des Supports für ihre Geschäftsbereiche auf die Originalgerätehersteller (OEM) und auf Drittparteien. Durch eine Optimierung der Hardware- und Softwareverträge mit IBM können Unternehmen ihre Ausgaben für den IT-Support wesentlich reduzieren.



- › **Einsparungen bei Hardware-Supportaufgaben von bis zu 20 %.** Bei einer Wahl von IBM MVS als einzigen strategischen Partner für das Management des IT-Supports können Unternehmen die Komplexität ihrer IT-Umgebungen reduzieren, die für Aufgaben mit Bezug zum IT-Management aufgewandte Zeit einsparen und es ihren Mitarbeitern ermöglichen, ihre Zeit für produktivere Aufgaben einzuteilen.



- › **Zeitersparnis beim Anbieterbeziehungsmanagement um bis zu 20 %.** Durch die Konsolidierung des IT-Supports mit einem Anbieter müssen Mitarbeiter nicht mehr so viel Zeit für die Pflege der Beziehungen zu mehreren Support-Anbietern aufwenden. Damit können die Mitarbeiter dann ihren Fokus auf Aufgaben mit einem größeren Mehrwert richten.

**Nicht quantifizierter Gesamtnutzen.** Für die befragten Unternehmen ergab sich folgender Gesamtnutzen, der für diese Studie nicht quantifiziert worden ist:



- › **Verlängerung der Nutzungsdauer der Ausrüstung.** Mit einer Investition in IBM MVS verlängern Unternehmen die Nutzungsdauer der Hardware um durchschnittlich 1,8 Jahre. Außerdem gaben 42 % der Befragten an, durch die Nutzung von IBM MVS gegenüber früheren Lösungen Investitionsausgaben eingespart oder aufgeschoben zu haben.

## ZUSAMMENFASSUNG

In diesem Dokument werden auf der Grundlage des Feedbacks der 268 Nutzer der IBM Multivendor Support Services kurz die durchschnittlichen Nutzen und die potenziellen Kosteneinsparungen einer Modellorganisation beschrieben.

## METHODIK

Die TEI-Rahmenstruktur soll die Kosten, den Nutzen, die Flexibilität und die Risikofaktoren ermitteln, die die Investitionsentscheidung beeinflussen. Forrester verwendete ein mehrere Schritte umfassendes Verfahren, um die Auswirkungen von IBM MVS zu bewerten; dazu führte Forrester Befragungen von Analysten, IBM-Stakeholdern und zwei derzeitigen Kunden von IBM MVS sowie eine Umfrage unter 266 weiteren Nutzern durch. Forrester konstruierte mithilfe der TEI-Methodik ein für die Befragungen und die Umfrage repräsentatives Finanzmodell.

## MODELL-ORGANISATION

Diese Studie verwendet zur Darstellung der Gesamtfinanzanalyse eine auf Grundlage der Befragungen und der Umfrage erstellte Modellorganisation.

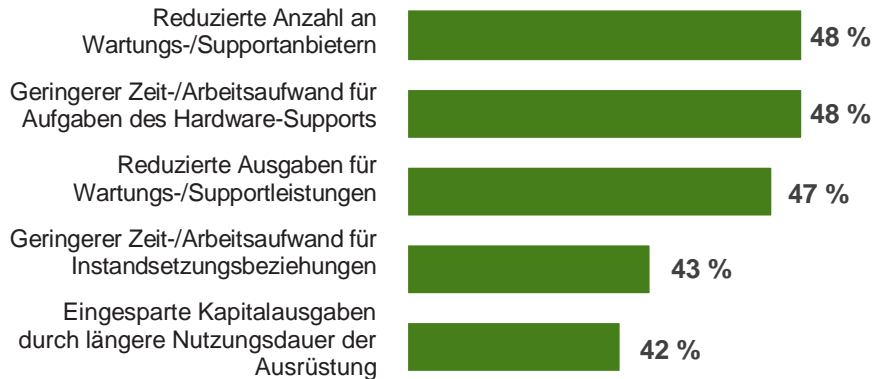
## RISIKOBEREINIGUNG

Forrester führte am Finanzmodell basierend auf Problemen und Bedenken der befragten Organisationen eine Risikobereinigung durch, um den Unsicherheiten in Schätzungen bezüglich Nutzen und Kosten Rechnung zu tragen.



- › **Verbesserung der Verfügbarkeit.** Durch die Konsolidierung des Supports können Unternehmen, die in IBM MVS investieren, ihre Verfügbarkeit und die Zuverlässigkeit des gesamten Systems verbessern. Die Befragten gaben an, dass sich mit IBM die mittlere Zeit bis zur Reparatur (mean-time-to-repair, MTTR) um 22 % verkürzt habe. Sie vermieden eine erhebliche Anzahl an Vorfällen oder Ausfällen pro Jahr und verhinderten sogar dank vorbeugender Wartungsmaßnahmen, dass Probleme auftraten.

### „Welchen der folgenden wirtschaftlichen Nutzen haben Sie realisiert, seit Sie IBM als Ihren Drittanbieter für die Wartung eingesetzt haben?“



„Welcher Prozentsatz Ihres Investitionsbudgets wurde durch die Reduzierung und Aufschiebung von Investitionsausgaben mit IBM MVS eingespart?“

Basis: 266 Entscheider aus den Bereichen IT und Finanzen, die IBM für den Support nutzen  
Quelle: Studie im Auftrag von IBM, durchgeführt im Januar 2019 von Forrester Consulting

## Die Kundenerfahrung mit IBM MVS

Für diese Studie hat Forrester zwei Interviews mit IBM MVS-Kunden und zusätzlich eine Umfrage unter 266 IBM MVS-Kunden durchgeführt.

### Wichtige Investitionstreiber und Ergebnisse

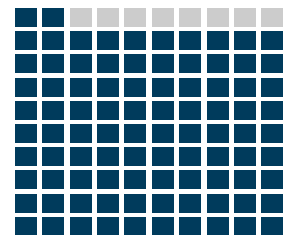
Die befragten Unternehmen hatten folgende Investitionstreiber gemeinsam:

- › **Niedrigere Kosten für die Wartung der Ausrüstung.** Unternehmen hatten mit Support-Anbietern für die veraltete Ausrüstung teure Jahreswartungsverträge abgeschlossen. Die damit verbundenen Kosten stiegen nach Ablauf der Herstellergewährleistung an und führten zu weiteren Ausgabensteigerungen für Support und Wartung.
- › **Reduziert die Komplexität der Support-Umgebungen für Rechenzentren.** In veralteten Umgebungen verließen sich die Unternehmen auf eine heterogene Mischung aus OEMs und Drittanbietern. Unternehmen taten sich schwer damit, ihre Beziehungen zu den verschiedenen Anbietern zu pflegen, da zwischen den Anbietern wenig Kontinuität bestand und es keine Lösung gab, die die ganze Bandbreite der Umgebung ihrer Rechenzentren abdeckte.
- › **Minderung des mit einer längeren Nutzungsdauer verbundenen Risikos.** Vor ihrer Investition in IBM MVS mussten die Unternehmen die Risiken sorgfältig abwägen, die mit dem Gebrauch der Geräte über ihre Nutzungsdauer hinaus verbunden waren. Die Kosten eines Systemausfalls oder eines Sicherheitsverstößes könnten den Nutzen schnell übersteigen, der durch die eingesparte Investitionsausgabe infolge des Weiterbetriebs des alten Geräts erzielt wurde.

Die befragten Unternehmen erzielten wichtige Ergebnisse aus ihren Investitionen:



89 % gaben an, dass niedrigere Ausgaben für die Wartung der Ausrüstung eher wichtig oder sehr wichtig seien



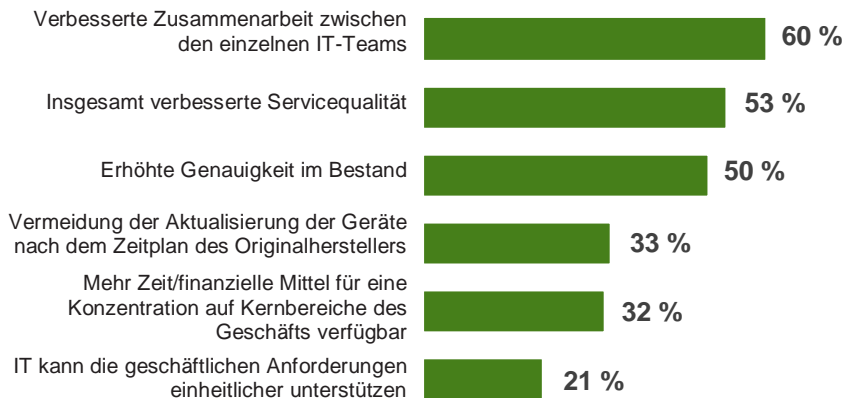
92 % gaben an, die Verlängerung der Nutzungsdauer der Ausrüstung sei eher wichtig oder sehr wichtig.

- › **Durch die Reduzierung der Komplexität aufgrund der Konsolidierung mit IBM wird eine Zeitersparnis beim Hardware-Support und bei der Pflege der Anbieterbeziehungen erreicht.** Mit IBM MVS erhalten die Befragten ein konsolidiertes und optimiertes System für den Support ihrer Rechenzentren. 43 % der befragten Unternehmen konnten nach ihrer Investition in IBM MVS ihren Zeit- und Arbeitsaufwand für die Pflege ihrer Anbieterbeziehungen reduzieren.
- › **IBM MVS verlängert die Nutzungsdauer der Ausrüstung und ermöglicht es damit Unternehmen, Investitionsausgaben aufzuschieben.** Mit IBM MVS wird die Nutzungsdauer von Servern um durchschnittlich 1,6 Jahre, von Tier 1-Speichern um 1,8 Jahre, von Tier 2-Speichern um 1,9 Jahre und von Netzwerkgeräten um 1,9 Jahre verlängert.
- › **IBM unterstützt Unternehmen dabei, Vorfälle und Ausfälle zu vermeiden und damit die Ausfallzeit der Systeme zu verkürzen.** Durchschnittlich vermieden Unternehmen dank IBM MVS bis zu sieben Vorfälle und Ausfälle pro Jahr. Damit verkürzt sich die Ausfallzeit der Systeme und Unternehmen sparen die Kosten für Ausfallzeiten und Reparaturen der Systeme ein.
- › **Die teamübergreifende Zusammenarbeit intensiviert sich.** Frühere Lösungen haben zu geschäftlichen Insellösungen geführt, bei denen Teams, die unterschiedliche Support-Bereiche für Rechenzentren bearbeiteten, nicht häufig miteinander interagierten oder zusammenarbeiteten. 60 % der befragten Unternehmen gaben an, dass nach der Einführung von IBM MVS die Zusammenarbeit zwischen den Teams in ihrem Unternehmen zugenommen hat.

**22 %**

„Wie groß ist die prozentuale zeitliche Verkürzung der Zeit bis zur Reparatur mit IBM-Support-Services?“


**„Welchen der folgenden qualitativen Nutzen haben Sie realisiert, seit Sie IBM als Ihren Drittanbieter für die Wartung eingesetzt haben?“**



Basis: 266 Entscheider aus den Bereichen IT und Finanzen, die IBM für den Support nutzen  
 Quelle: Studie im Auftrag von IBM, durchgeführt im Januar 2019 von Forrester Consulting

„Es gibt einige Maschinen und Geräte, für die seit sechs oder sogar mehr Jahren kein OEM-Support mehr zur Verfügung steht. IBM bietet für diese jedoch immer noch einen Support an. Und dann haben wir Hardware, die bestimmt 17 bis 18 Jahre alt ist. Ohne IBM hätten wir diese bereits vor langer Zeit austauschen müssen.“

*Director of Infrastructure Engineering and Operations, Einzelhandel*



## Modellorganisation

Basierend auf den Befragungen und der Umfrage hat Forrester eine TEI-Rahmenstruktur entwickelt, eine Modellorganisation formuliert und eine Finanzanalyse erstellt, die die Bereiche veranschaulicht, in denen mit finanziellen Auswirkungen zu rechnen ist. Die Rahmenstruktur wird in der Gesamtstudie ausführlicher beschrieben.

**Beschreibung der Modellorganisation:** Die Modellorganisation ist ein weltweit tätiges Unternehmen mit mehr als 10.000 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von über 2,5 Mrd. USD. Das Unternehmen verfügt über eine heterogene Rechenzentren-Umgebung, wobei für die verschiedenen Rechenzentren auf der ganzen Welt jeweils mehrere Anbieter tätig sind. Zuvor wurde der Support über Support-Verträge mit OEMs und Drittparteien bereitgestellt.



**Wesentliche Annahmen**  
 10.000 Mitarbeiter  
 2,5 Mrd. USD  
 Jahresumsatz  
 1.250 Geräte bis zum 3. Jahr ausgetauscht

## IBM MVS reduziert die Komplexität und optimiert die Effizienz

Mit dem Wachstum und der Modernisierung der IT-Abteilungen streben diese Unternehmen vermehrt nach Lösungen zur Vereinfachung der Support-Umgebungen für Rechenzentren. In herkömmlichen Support-Umgebungen sind verschiedene Anbieter mit dem Management der Support-Anforderungen beauftragt. Dies zwingt Unternehmen dazu, enorme finanzielle Mittel für Anbieterverträge aufzuwenden und Mitarbeiter für das Management der Beziehungen zu diesen Anbietern abzustellen. Diese Mitarbeiter verbringen sehr viel Zeit damit, die heterogene Umgebung ohne rechenzentrumübergreifende Support-Lösungen zu verwalten. Die Entscheider in den Unternehmen sind angehalten, den zeitlichen und finanziellen Aufwand zu optimieren.

Der sich daraus ergebende Nutzen für die Modellorganisation basiert auf den vergangenen und aktuellen Erfahrungen der befragten Unternehmen. Über drei Jahre erwartet die Modellorganisation einen risikobereinigten Gesamtnutzen von mehr als 3,1 Mio. USD Barwert (BW).

Gesamtnutzen						
REF.	NUTZEN	1. JAHR	2. JAHR	3. JAHR	SUMME	BARWERT
Atr	Reduzierte Ausgaben für Wartung und Support	1.083.000 USD	1.254.000 USD	1.425.000 USD	3.762.000 USD	3.091.533 USD
Btr	Reduzierter Zeitaufwand für Hardware-Support	4.670 USD	5.494 USD	6.464 USD	16.628 USD	13.643 USD
Ctr	Zeitersparnis beim Anbietermanagement	4.151 USD	4.884 USD	5.746 USD	14.781 USD	12.127 USD
	Gesamtnutzen (risikobereinigt)	1.091.821 USD	1.264.378 USD	1.437.209 USD	3.793.409 USD	3.117.303 USD

- Reduzierte Ausgaben für Wartung und Support.** IBM MVS ermöglicht es Unternehmen, durch eine Konsolidierung mit IBM die Anzahl der Anbieter für den Support ihrer Rechenzentren-Umgebung zu reduzieren. Die Modellorganisation tauscht im Verlauf des analysierten Zeitraums 1.250 Geräte aus, wodurch die Kosten für den Support um 25 % sinken.
- Reduzierter Zeitaufwand für Hardware-Support.** Bei vorherigen Support-Lösungen war sogar die routinemäßige Hardware-Wartung umständlich und zeitaufwendig. Mit IBM MVS konnten die Unternehmen den erforderlichen Arbeitsaufwand für den Hardware-Support senken. Forrester geht davon aus, dass die Modellorganisation vor der Einführung von IBM MVS 540 Stunden pro Jahr für den Hardware-Support aufwendete, wodurch sich in der Drei-Jahres-Analyse eine Reduzierung dieses Zeitaufwands von bis zu 20 % ergibt.
- Zeitersparnis beim Anbietermanagement.** Zusätzlich zur Zeitersparnis beim Hardware-Support konnten die Unternehmen auch Zeit beim Management der Beziehungen zu den verschiedenen Anbietern einsparen. Diese Reduktion ist ein direktes Ergebnis der verringerten Anzahl an Support-Anbietern, die von den befragten Unternehmen für ihre Rechenzentren eingesetzt wurden. In ihrer veralteten Umgebung wendete die Modellorganisation 480 Stunden für das Management dieser Beziehungen auf, wodurch sich mit IBM MVS eine Reduzierung des Zeitaufwands für die Anbieterverwaltung von 20 % ergibt.
- Die Befragten erzielten mehrere nicht quantifizierte Nutzen, unter anderem:** Verlängerte Laufzeiten der vorhandenen Investitionen in Rechenzentren, wodurch finanzielle Mittel für strategische Prioritäten frei wurden; Vermeidung kritischer Vorfälle, während die zur Behebung der restlichen Vorfälle benötigte Zeit reduziert wurde; und verbesserte Qualität des Services, was ein besseres Kundenerlebnis zur Folge hat.



Reduktion der Ausgaben für Wartung und Support mit IBM MVS



Reduzierter Zeitaufwand für Hardware-Support

## Die Kosten für IBM MVS beinhalten die Kosten für die Nutzung und Planung von IBM MVS sowie Schulungskosten

Die an IBM gezahlten Gebühren variieren je nach Anzahl und Art der in der Support-Vereinbarung genannten Geräte. Zusätzlich zu diesen Faktoren können die Gesamtkosten für die Nutzung von IBM MVS je nach Alter und Seltenheit des Geräts variieren, da bei einigen Geräten die Ersatzteilsuche eine Herausforderung darstellen kann, wodurch die Kosten pro Gerät für Unternehmen tendenziell steigen.

- › **Kosten für die Nutzung von IBM MVS.** Für eine optimale Darstellung der Kosten für die Nutzung von IBM MVS im Modell sind IBM MVS-Support-Kosten bei der ersten Nutzenberechnung hervorgehoben. Nach den Interviews und den Antworten auf die Umfrage sind die Kosten für IBM MVS um 25 % niedriger als die bisherigen Supportkosten. Um dem gestaffelten Übergang von bestehenden Verträgen Rechnung zu tragen, steigt die Anzahl der Geräte, die von der IBM-Support-Vereinbarung abgedeckt werden, jährlich an.
- › **Planungs- und Schulungskosten.** Für die Planung der Migrationen zu IBM MVS und für die Schulung des erforderlichen Personals bezüglich der über IBM MVS bereitgestellten Daten sind den Unternehmen Kosten entstanden. Für die Planung des Wechsels der Hard- und Software auf den IBM-Support geht die Modellorganisation intern mit insgesamt 100 Stunden in Vorleistung. Die Organisation wendet jedes Jahr 20 Stunden dafür auf, gegenüber IBM die Dinge zu benennen, die im Support enthalten sein bzw. davon ausgenommen werden sollen. 40 Mitarbeiter nehmen jedes Jahr an fortlaufenden Schulungsangeboten zur Verwendung der von IBM bereitgestellten Daten im Rahmen des Support-Eskalationsverfahrens im Umfang von je 4 Stunden teil.

„Das schafft Freiraum, insbesondere für mich, da ich mich nicht mehr mit den verschiedenen Vertragswerken, Vertragsverlängerungen und ähnlichen Dingen beschäftigen muss. Dadurch kann ich mich anderen Dingen widmen. Und auch, dass alles an einem Platz ist, erspart mir einigen Zeitaufwand. Die Organisation von Support-Verträgen für Tausende verschiedene Dinge gleichzeitig, ist äußerst schwierig. Alles an einem Platz zu haben, ist daher einfach zeitsparend.“

*IT-Server und Speicher-Manager, Versorgung*



## Eine Investition in IBM MVS kann zukünftige Geschäftsgelegenheiten schaffen

Der Wert der Flexibilität ist für jeden Kunden von unterschiedlicher Bedeutung und die Bemessung dieses Wertes ist von Unternehmen zu Unternehmen unterschiedlich. Es gibt Szenarien, in denen sich ein Unternehmen zur Implementierung von IBM MVS entschließen und später zusätzliche Verwendungen und Geschäftschancen realisieren könnte, wie:

- › **Durch IBM MVS erzielte Einsparungen können von den Entscheidern dazu genutzt werden, sich auf andere geschäftliche Prioritäten zu konzentrieren.** Die Befragten wiesen darauf hin, dass sie die durch IBM MVS erzielten Einsparungen für andere strategische Prioritäten nutzen können. Diese Unternehmen können die zuvor gebundenen Ressourcen solchen Projekten neu zuweisen, die das Unternehmen wirklich voranbringen könnten.

Flexibilität stellt gemäß TEI-Definition eine Investition in eine zusätzliche Kapazität oder Fähigkeit dar, die sich in einen Geschäftsnutzen einer weiteren, zukünftigen Investition umsetzen lässt. Dies gewährt einem Unternehmen das „Recht“ oder die Möglichkeit, nicht aber die Pflicht, sich an zukünftigen Initiativen zu beteiligen.

Sie können die gesamte TEI-Analyse zu IBM Multivendor Support Services (MVS) [hier](#) herunterladen, um weitere Informationen zu erhalten (nur erhältlich in US-Englisch).

## Offenlegungen

Der Leser sollte Folgendes beachten:

- › Die Studie wurde von IBM in Auftrag gegeben und von Forrester Consulting bereitgestellt. Sie ist nicht als Wettbewerbsanalyse gedacht.
- › Forrester stellt keine Vermutungen bezüglich potenzieller Kapitalrenditen an, die anderen Unternehmen zugutekommen. Forrester empfiehlt den Lesern dringend, innerhalb der im Bericht dargelegten Rahmenstruktur eigene Prognosen zu verwenden, um die Angemessenheit einer Investition in IBM MVS zu ermitteln.
- › Zwar hat IBM Überprüfungen vorgenommen und Forrester Rückmeldungen gegeben. Forrester behält sich jedoch die redaktionelle Kontrolle über die Studie und ihre Ergebnisse vor und genehmigt keine Änderungen an der Studie, die den Erkenntnissen von Forrester widersprechen oder die Bedeutung der Studie verfälschen würden. Forrester behält sich die redaktionelle Kontrolle über die Studie und ihre Ergebnisse vor und genehmigt keine Änderungen an der Studie, die den Erkenntnissen von Forrester widersprechen oder die Bedeutung der Studie verfälschen würden.
- › IBM hat die Kundennamen für die Befragungen bereitgestellt, an den Befragungen jedoch nicht teilgenommen.

### WISSENSWERTES ZU FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting bietet unabhängige objektive, auf Forschungsergebnisse gestützte Beratungsdienstleistungen an und hilft damit Führungskräften, ihre Organisationen zum Erfolg zu führen. Die Beratungsdienste von Forrester reichen von kurzen Strategiesitzungen bis hin zu speziell auf den Kunden abgestimmten Projekten. Bei Forrester kommunizieren Sie direkt mit unseren Forschungsanalysten, die ihr Fachwissen auf die speziellen Herausforderungen Ihres Unternehmens anwenden.

<https://go.forrester.com/consulting/>

### WISSENSWERTES ZU TEI

Total Economic Impact™ (TEI) ist eine von Forrester Research entwickelte Methodik, die die Entscheidungsfindungsprozesse eines Unternehmens zu technologischen Fragen optimiert und Anbieter bei der Kommunikation des Wertansatzes ihrer Produkte und Dienstleistungen gegenüber Kunden unterstützt. Die TEI-Methodik unterstützt Unternehmen darin, den messbaren Wert von IT-Initiativen dem gehobenen Management und anderen wichtigen geschäftlichen Interessenvertretern gegenüber darzulegen, zu rechtfertigen und zu veranschaulichen. Die TEI-Methode umfasst vier Komponenten zur Beurteilung des Investitionswertes: Nutzen, Kosten, Risiken und Flexibilität. <https://go.forrester.com/consulting/content-marketing-consulting/>

© 2019, Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Jede unbefugte Vervielfältigung ist strengstens untersagt. Die Informationen basieren auf den besten verfügbaren Ressourcen. Die hier dargelegten Meinungen sind Momentaufnahmen und können sich ändern. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar und Total Economic Impact sind Marken von Forrester Research, Inc. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Nähere Informationen finden Sie auf [forrester.com](https://forrester.com).