

Мультивендорная поддержка IBM (IBM MVS) снижает затраты и упрощает обслуживание центров обработки данных.

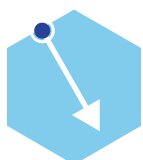


Нажмите здесь, чтобы рассчитать потенциальную выгоду для вас

Компания Forrester Consulting провела исследование общего экономического влияния [Total Economic Impact™, TEI], чтобы предоставить читателям платформу для оценки потенциального финансового эффекта IBM Multivendor Support Services (MVS) для их организаций. Чтобы лучше понять преимущества, затраты и риски, связанные с инвестициями в данное решение, компания Forrester провела интервью с двумя клиентами, пользующимися услугами IBM MVS, и опросила 266 лиц, принимающих решения в финансовых и ИТ-департаментах компаний. Этот краткий обзор основан на комплексном исследовании TEI, которое можно скачать [здесь](#) (только на английском языке).

По результатам интервью и опросов этих клиентов, компания Forrester пришла к выводу, что внедрение IBM MVS принесет организациям чистую выгоду в размере более 3,1 млн. долларов США за три года.

Выгоды в количественном выражении. Приведенные ниже выгоды, выраженные в количественной форме и скорректированные с учетом факторов риска, характерны для компаний, принявших участие в интервью и опросах:



› **Снижение затрат на обслуживание и поддержку - до 25 %.** В случаях устаревшей инфраструктуры организациям приходилось полагаться на поддержку непосредственных производителей оборудования (OEM) и третьих сторон. За счет упрощения контрактов на поддержку аппаратного и программного обеспечения с IBM, организации могут существенно сократить свои расходы на поддержку ИТ-инфраструктуры.



› **Экономия времени на поддержку аппаратного обеспечения - до 20 %.** IBM MVS как единый стратегический партнер по управлению поддержкой ИТ-инфраструктуры позволяет организациям упростить их ИТ-среды, сэкономить время на управление задачами, связанными с ИТ, и дать возможность персоналу использовать свое рабочее время более эффективно.



› **Снижение затрат времени на взаимодействие с поставщиками - до 20 %.** Благодаря тому, что весь объем работ по поддержке ИТ-инфраструктуры ложится на плечи одного поставщика, сотрудники вашей компании больше не тратят время на взаимодействие со множеством поставщиков и могут сосредоточиться на более важных задачах.

Качественные выгоды. Прошедшие интервью и опросы организации получили следующие выгоды, количественная оценка которых в рамках данного исследования не проводилась:



› **Увеличение полезного срока эксплуатации оборудования.** Инвестирование в IBM MVS позволило организациям увеличить полезный срок службы аппаратного обеспечения в среднем на 1,8 года. Кроме того, 42 % респондентов отметили, что по сравнению с ранее используемыми решениями услуги IBM MVS позволили снизить или отсрочить капитальные затраты.

КРАТКИЙ ОБЗОР

Данный документ описывает преимущества и потенциальную экономию для компаний. Результаты исследования основаны на отзывах 268 текущих пользователей услуг IBM MVS.

МЕТОДОЛОГИЯ

Задачей платформы TEI является определение затрат, выгод, возможностей и факторов риска, которые влияют на принятие решения об инвестициях.

Компания Forrester применила многоэтапный подход оценки эффективности IBM MVS, который включал интервью с аналитиками Forrester, акционерами IBM и двумя текущими клиентами IBM MVS, а также опрос 266 дополнительных пользователей. По результатам интервью и опроса компания Forrester построила финансовую модель на основе методологии TEI.

МОДЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

Чтобы представить совокупный финансовый анализ, в исследовании используется собирательный образ абстрактной модельной организации, основанный на данных интервью и опросах.

ПОПРАВКА НА ФАКТОРЫ РИСКА

Компания Forrester скорректировала финансовую модель с учетом факторов риска, основываясь на проблемах и опасениях, выявленных в процессе интервью и опросов компаний, чтобы учесть неопределенности в оценках выгод и затрат.



- › **Повышение эксплуатационной готовности.** Сокращения числа поставщиков услуг поддержки позволяет организациям, инвестирующим в IBM MVS, повысить эксплуатационную готовность и общую надежность системы. Благодаря IBM респонденты смогли снизить среднюю продолжительность ремонта (MTTR) на 22 %. Они избежали существенного количества инцидентов и сбоев в год и даже смогли предотвратить определенные проблемы за счет профилактического обслуживания.

«Какие из следующих экономических выгод вы получили от перехода на единое стороннее решение IBM по обслуживанию инфраструктуры?»



«Какой процент вашего бюджета капиталовложений был сэкономлен за счет снижения или отсрочки капитальных затрат благодаря IBM MVS?»

Источник данных: 266 принимающих решения лиц из IT и финансовых департаментов организаций, пользующихся услугами поддержки IBM
Источник: исследование Forrester Consulting по заказу IBM, январь 2019 г.

Цикл взаимодействия с клиентом IBM MVS

В рамках данного исследования компания Forrester провела два интервью и опросила 266 клиентов IBM MVS.

Ключевые движущие факторы и результаты инвестиций

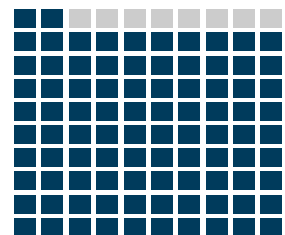
Согласно результатам интервью, движущими факторами инвестиций для организаций являются:

- › **Снижение затрат на обслуживание оборудования.** Компании были вынуждены заключать дорогостоящие годовые контракты с predetermined поставщиками услуг поддержки. Эти затраты возросли после истечения гарантийного срока производителя, что только увеличивало стоимость поддержки и обслуживания.
- › **Упрощение сред поддержки центров обработки данных.** Устаревшие среды вынуждали компании полагаться на «разношерстную» компанию непосредственных производителей и сторонних поставщиков. Компании были вынуждены прикладывать огромные усилия для поддержания отношений со множеством поставщиков, поскольку поставщики слабо взаимодействовали друг с другом, и не было решения, полностью охватывающего среду центра обработки данных.
- › **Снижение рисков, связанных с увеличением полезного срока службы.** До инвестирования в услуги IBM MVS, организации тщательно анализировали риски, связанные с эксплуатацией устройств за пределами их номинального срока эксплуатации. Финансовые последствия отказа системы или нарушения безопасности легко перевешивали выгоды дальнейшей эксплуатации устройства с точки зрения снижения капитальных затрат.

Респонденты добились следующих ключевых результатов после инвестирования:

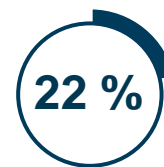


89 % респондентов оценивают важность снижения затрат на обслуживание оборудования как умеренную или очень высокую.



92 % респондентов оценили важность увеличения полезного срока эксплуатации оборудования как умеренную или очень высокую.

- › Упрощение поддержки за счет работы с одним поставщиком (IBM) позволяет сэкономить время на поддержку аппаратного обеспечения и взаимодействие с поставщиками. IBM MVS предлагает респондентам единую и упрощенную систему поддержки центров обработки данных. В сорока трех процентах случаев инвестирование в IBM MVS позволило респондентам сократить временные и трудовые затраты на взаимодействие с поставщиками.
- › Услуги IBM MVS увеличивают полезный срок службы оборудования и позволяют отсрочить капитальные затраты. Благодаря IBM MVS, жизненный цикл серверов увеличивается в среднем на 1,6 года, хранилищ уровня 1 - на 1,8 года, хранилищ уровня 2 - на 1,9 года и сетевых устройств - на 1,9 года.
- › IBM помогает организациям избегать инцидентов и сбоев, снижая тем самым время простоя системы. В среднем, услуги IBM MVS позволили организациям избежать до семи инцидентов или отключений в год. В результате время простоя систем сократилось, и организации смогли избежать расходов, связанных с простоями и ремонтом систем.
- › Оптимизация взаимодействия между рабочими группами. Используемые ранее решения создавали «расслоение» рабочей среды, и группы, отвечавшие за разные сферы обслуживания центра обработки данных, редко взаимодействовали или сотрудничали. В 60 % случаев опрошенные организации отмечают улучшение качества взаимодействия рабочих групп в компании благодаря IBM MVS.



«На сколько процентов вы смогли снизить среднюю продолжительность ремонта системы благодаря услугам поддержки IBM?»

«Какие из следующих качественных выгод вы получили от перехода на единое стороннее решение IBM по обслуживанию инфраструктуры?»



Источник данных: 266 принимающих решения лиц из ИТ и финансовых департаментов организаций, пользующихся услугами поддержки IBM
 Источник: исследование Forrester Consulting по заказу IBM, январь 2019 г.

«Некоторые машины и устройства выработали предусмотренный производителями номинальный срок службы еще пять или шесть лет назад, а то и больше. При этом IBM все еще поддерживает их. В результате у нас до сих пор функционирует аппаратное обеспечение возрастом 17–18 лет. Без IBM нам пришлось бы заменить его еще много лет назад».

Руководитель отдела разработки и эксплуатации инфраструктуры в сфере розничной торговли



Модельная Организация

По результатам интервью и опросов компания Forrester разработала платформу TEI, подготовила модельную организацию и выполнила финансовый анализ, который отражает финансовый эффект для ряда областей. Более подробная информация приведена в полной версии исследования.

Описание модельной организации. Глобальная организация со штатом более 10 000 сотрудников и годовой выручкой свыше 2,5 млрд. долларов США. Среда центров обработки данных в организации отличается своей разнородностью, и компания вынуждена взаимодействовать со множеством поставщиков по всему миру. Ранее для управления поддержкой организация заключала контракты с непосредственными производителями (OEM) и третьими сторонами.

Услуги IBM MVS упрощают процесс и повышают эффективность

По мере расширения и модернизации IT-департаментов, организациям все чаще приходится искать пути упрощения сред поддержки центров обработки данных. В традиционных средах поддержки к решению задач обслуживания привлекают несколько разных поставщиков. В результате организациям приходится выделять значительные ресурсы на контракты с поставщиками и целенаправленно назначать сотрудников для взаимодействия с этими поставщиками. Эти сотрудники тратят много времени на управление разнородной средой, не имея средств поддержки, полностью охватывающих центр обработки данных. Перед лицами, принимающими организационные решения, встает задача оптимизации затрат времени и денег на поддержку.

Оценка положительного эффекта для модельной организации основана на прошлом и текущем опыте организаций, участвовавших в интервью и опросах. В течение трех лет общая выгода с поправкой на факторы риска для модельной организации составит более 3,1 млн. долларов США в пересчете на текущую стоимость (PV).



Основные

предположения

10 000 сотрудников

Годовой доход 2,5 млрд. долларов США

1250 устройств

переведены к 3-му году

Общая выгода

КОД	ВЫГОДА	ГОД 1	ГОД 2	ГОД 3	ВСЕГО	ТЕКУЩАЯ СТОИМОСТЬ
Atr	Снижение затрат на обслуживание и поддержку	\$1 083 000	\$1 254 000	\$1 425 000	\$3 762 000	\$3 091 533
Btr	Экономия времени на поддержку аппаратного обеспечения	\$4670	\$5494	\$6464	\$16 628	\$13 643
Ctr	Экономия времени на взаимодействие с поставщиками	\$4151	\$4884	\$5746	\$14 781	\$12 127
	Общая выгода (с учетом факторов риска)	\$1 091 821	\$1 264 378	\$1 437 209	\$3 793 409	\$3 117 303

- › **Снижение затрат на обслуживание и поддержку.** IBM MVS позволяет организациям сократить количество поставщиков, обслуживающих среды центров обработки данных, за счет того, что поддержкой занимается одна компания — IBM. За рассматриваемый период модельная организация задействует 1250 устройств, что позволяет снизить затраты на поддержку на 25 %.



Снижение затрат на поддержку благодаря IBM MVS

- Экономия времени на поддержку аппаратного обеспечения.** Предыдущие решения по поддержке превращали даже плановое обслуживание аппаратной части в обременительную, занимающую много времени процедуру. Услуги IBM MVS позволяют организациям снизить трудозатраты на поддержку аппаратного обеспечения. Компания Forrester предполагает, что до внедрения IBM MVS модельная организация тратит 540 часов в год на поддержку аппаратного обеспечения, что демонстрирует экономию до 20 % времени за рассматриваемый трехлетний период.
- Экономия времени на взаимодействие с поставщиками** В дополнение к экономии времени на поддержку аппаратного обеспечения, организации также экономят время на взаимодействие с различными поставщиками. Экономия является прямым следствием уменьшения количества поставщиков услуг поддержки, которые обслуживают центры обработки данных организаций-респондентов. В устаревшей среде поддержание этих отношений занимало у модельной организации 480 часов; благодаря IBM MVS экономия времени на взаимодействие с поставщиками составила 20 %.
- Респонденты получили некоторые выгоды, которые не были выражены количественно, например:** использование уже совершенных инвестиций в центры обработки данных, что позволило распределить капитал на другие стратегические приоритеты; предотвращение критических инцидентов и снижение затрат времени на устранение сбоев; повышение качества обслуживания и, как следствие, рост уровня удовлетворенности заказчиков.



Экономия времени на поддержку аппаратного обеспечения

В стоимость услуг IBM MVS входят затраты на использование IBM MVS, планирование и обучение

Стоимость зависит от количества и типа устройств, включенных в договор о поддержке. Кроме того, общая стоимость услуг IBM MVS также может зависеть от возраста и уникальности устройства: в некоторых случаях поиск запчастей может быть затруднен, что ведет к увеличению стоимости для организации в расчете одно устройство.

- Стоимость услуг IBM MVS.** Для более точного отражения стоимости услуг IBM MVS в модели, затраты на поддержку указаны в первом разделе расчета экономического эффекта. Согласно результатам интервью и опросов, стоимость услуг IBM MVS на 25 % ниже по сравнению с тем, что приходилось тратить на поддержку ранее. Для учета поэтапного отказа от партнерских соглашений, для модельной организации задают ежегодный поступательный рост количества устройств, включенных в сервисный договор IBM.
- Затраты на планирование и обучение.** Организации понесли затраты, связанные с планированием перехода на IBM MVS и обучением ключевого персонала работе с данными, получаемыми через IBM MVS. Штатные сотрудники модельной организации дополнительно тратят 100 часов рабочего времени на планирование перевода аппаратного и программного обеспечения на поддержку с помощью IBM. Каждый год организация тратит 20 часов на выявление объектов, которые должны войти в программу поддержки или выйти из нее, а также на доведение этих изменений до сведения IBM. Каждый год сорок штатных сотрудников принимают участие в учебных мероприятиях продолжительностью 4 часа, обучаясь использованию предоставляемых компанией IBM данных в рамках поддержки текущих процессов расширения.

«Лично для меня это решение существенно снижает нагрузку, так как мне больше не приходится возиться с контрактами, их продлением и т.п. Это позволяет мне сконцентрироваться на более приоритетных задачах. То, что все находится в одном месте, также экономит время. Подготовка контрактов на поддержку тысяч различных компонентов одновременно — это чрезвычайно сложная задача. Вот почему возможность иметь все в одном месте значительно экономит время».

IT-менеджер по серверам и хранилищам, инженерные сети



Инвестирование в IBM MVS сегодня может создать возможности в будущем

Ценность гибкости уникальна для каждого клиента, а мера этой ценности варьируется от организации к организации. Существуют сценарии, при которых организация может внедрить IBM MVS и в дальнейшем открыть для себя новые возможности:

- › **Экономия, достигаемая с помощью IBM MVS, позволит руководству переключиться на другие приоритеты бизнеса.** Участники интервью и опросов подчеркнули, что они могут направить средства, сэкономленные с помощью IBM MVS, на другие стратегические приоритеты. Организации могут перераспределить ресурсы, которые ранее расходовались на текущую деятельность компании, и направить их на финансирование проектов, которые могут принести потенциальную выгоду для компании.

Для получения дополнительной информации, вы можете скачать полную версию TEI анализа IBM Multivendor Support Services (MVS) [здесь](#) (только на английском языке).

Гибкость (flexibility), согласно определению TEI, представляет собой инвестирование в дополнительные мощности или возможности, которые можно превратить в бизнес-выгоду для будущих дополнительных инвестиций. Это дает организации «право» или возможность участвовать в будущих инициативах, но не обязывает к этому.

Примечания

Читателю следует знать о следующем:

- › Исследование было выполнено компанией Forrester Consulting по заказу IBM. Оно не предназначено для использования в качестве конкурентного анализа.
- › Компания Forrester не делает никаких предположений относительно потенциальной рентабельности инвестиций, которую получают другие организации. Компания Forrester настоятельно рекомендует читателям использовать свои собственные прогнозы в рамках концепции, представленной в отчете, чтобы определить целесообразность инвестирования в IBM MVS.
- › Компания IBM изучила отчет и предоставила обратную связь компании Forrester. Компания Forrester сохраняет редакционный контроль над исследованием и его результатами, и не допускает изменений в исследовании, противоречащих выводам компании Forrester или вводящих в заблуждение.
- › Компания IBM предоставила имена клиентов для интервью, но не участвовала в самих интервью.

О КОМПАНИИ FORRESTER CONSULTING

Компания Forrester Consulting предоставляет независимые консалтинговые услуги, которые основываются на объективных исследованиях и помогают руководителям принимать более эффективные решения. Объем услуг компании Forrester Consulting варьируются от коротких стратегических проектов до полноценных индивидуальных исследований и позволяют клиентам взаимодействовать с аналитиками, знания которых являются залогом эффективного решения конкретных деловых задач. <https://go.forrester.com/consulting/>

О TEI

Общее экономическое влияние [Total Economic Impact™, TEI] — это методология, разработанная компанией Forrester Research, которая улучшает процессы принятия технологических решений в компании и помогает поставщикам донести до клиентов ценностные предложения своих продуктов и услуг. Методология TEI помогает компаниям продемонстрировать, обосновать и реализовать ощутимую ценность инициатив в области ИТ как для высшего руководства, так и для других ключевых заинтересованных сторон бизнеса. Методология TEI состоит из четырех компонентов для оценки инвестиционной ценности: выгоды, затраты, риски и гибкость. <https://go.forrester.com/consulting/content-marketing-consulting/>

© Forrester Research, Inc., 2019 г. Все права защищены. Несанкционированное копирование запрещено. Информация взята из лучших доступных источников. Мнения отражают взгляды на момент публикации и со временем могут меняться. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar и Total Economic Impact являются товарными знаками Forrester Research, Inc. Все остальные товарные знаки являются собственностью соответствующих компаний. Дополнительная информация приведена на сайте forrester.com.