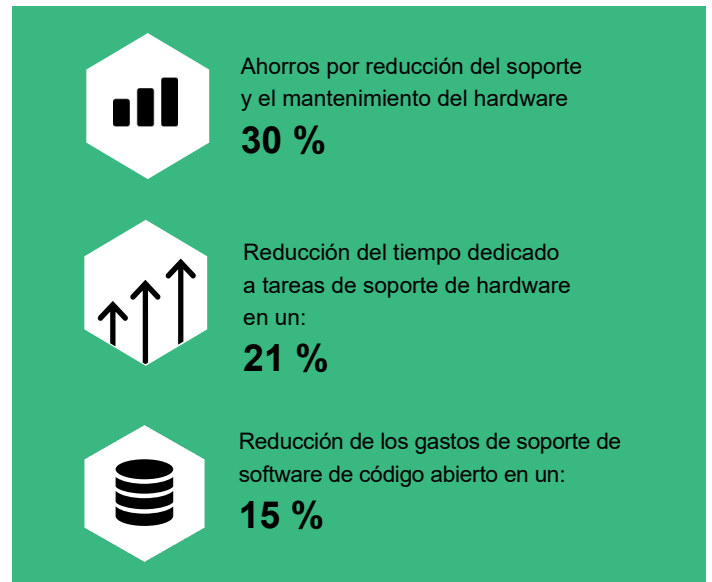
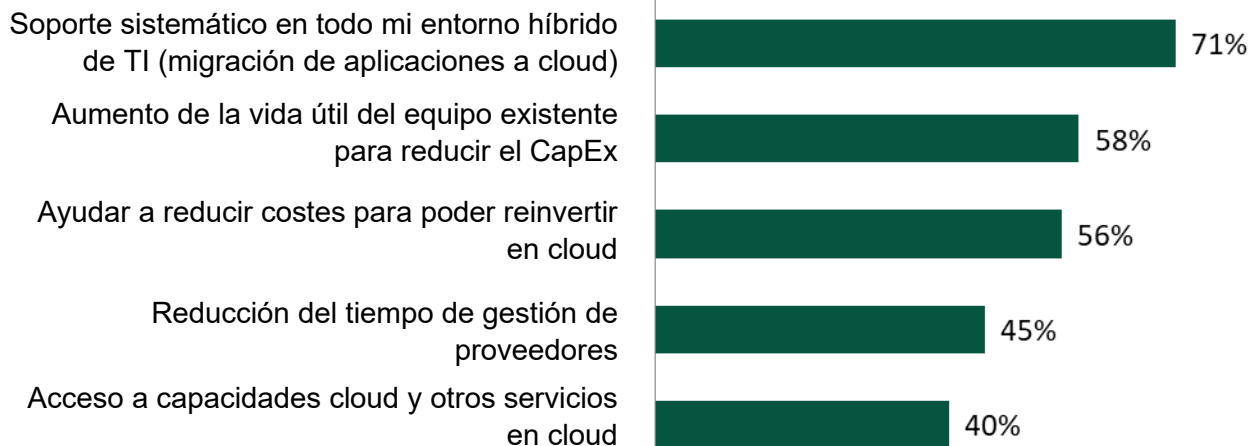


El servicio de soporte de IBM en entornos de TI híbridos acelera la adopción de cloud gracias a la optimización del mantenimiento del hardware y el software, al aumento de la flexibilidad de negocio y a la reducción de costes

IBM encargó a Forrester Consulting un estudio de Total Economic Impact™ (TEI) con el fin de analizar el potencial retorno de la inversión (ROI) de las empresas que implantan [IBM Multivendor Support Services \(MVS\)](#) para mantener infraestructuras híbridas de TI tanto internas como externas (incluidos centros de datos, cloud privadas, cloud públicas y dispositivos conectados, entre otros), con orquestación entre distintas plataformas. El objetivo del estudio es ofrecer a los lectores un marco de referencia para evaluar el posible impacto financiero del uso de IBM MVS en sus organizaciones. Para comprender mejor los beneficios, costes y riesgos asociados a esta inversión, Forrester entrevistó a 286 organizaciones con experiencia en el uso de IBM MVS.



¿De qué modo les ha ayudado el servicio de soporte de IBM en el proceso de adopción de cloud?



Base: 286 decisores de negocio en materia de TI de EE. UU., Asia y Europa
 Fuente: Estudio realizado por Forrester Consulting en nombre de IBM en enero de 2021

[CONSULTE AQUÍ EL ESTUDIO COMPLETO](#)

Además de digitalizar el entorno de TI, numerosas organizaciones tratan de gestionar el soporte tanto de la infraestructura cloud como on-premise. Los entornos híbridos plantean a los líderes de TI el reto de gestionar de forma rentable unos centros de datos cada vez mayores. Numerosas organizaciones utilizan entornos dependientes de múltiples proveedores para el soporte del hardware y el software. A través de una encuesta a los responsables de la toma de decisiones de TI, Forrester concluyó que en torno a la mitad de los encuestados esperan que el entorno del hardware y el software pase a ser más diverso; solo el 15 % o menos espera que sea menos diverso. Esta diversidad implica que haya que dedicar un tiempo considerable a la gestión de proveedores de servicios de soporte, amplía el plazo de resolución de incidencias de hardware y software y da lugar a un aumento general del gasto en este servicio. Cuanto más tiempo y dinero invierten las organizaciones en sus centros de datos internos, más dificultan su propia migración a cloud. Encontrar la forma de mitigar los costes asociados a los centros de datos on-premise permite a los líderes de TI reinvertir dichos fondos en la implantación de cloud.

Tras invertir en IBM MVS, las organizaciones lograron reducir la complejidad de su entorno de soporte de TI, optimizaron el gasto en mantenimiento y soporte de hardware, mejoraron la disponibilidad, redujeron el impacto de la inactividad, ahorraron tiempo en el soporte de hardware y mejoraron el ROI total relativo al gasto en soporte al software de código abierto y de terceros. Al combinar los ahorros en costes y tiempo, las organizaciones pudieron reasignar los recursos y financiación a áreas críticas para el negocio, como cloud, IA o IoT.

IMPULSORES DE LA INVERSIÓN

Las organizaciones entrevistadas y encuestadas debieron hacer frente a problemas habituales, entre los que se incluyeron:

- **Deseo de mejorar la disponibilidad y reducir el impacto del tiempo de inactividad.** Los problemas con el hardware crítico tienen importantes repercusiones financieras. El 97 % de los encuestados indicó que la mejora de la disponibilidad del equipo del centro de datos es clave para la estrategia de soporte del centro de datos. Las organizaciones también buscaron una

solución que redujera el impacto del tiempo de inactividad. El elevado número de técnicos de soporte se tradujo en la necesidad de superar complejos procesos y numerosos contactos para tratar de resolver los problemas derivados del tiempo de inactividad.

- **Necesidad de simplificar el soporte en el entorno de TI.** El 91 % de las organizaciones encuestadas deseaba reducir el tiempo que sus empleados dedicaban a gestionar a los proveedores de soporte y a auditar dispositivos. El 91 % de los encuestados también deseaba reducir el número de proveedores para simplificar la estrategia de soporte. La gestión de las relaciones con distintos proveedores resultaba muy tediosa y las organizaciones querían reducir el tiempo que dedicaban a la gestión de proveedores, de modo que el personal pudiera centrarse en satisfacer necesidades más urgentes.
- **Dificultad para adaptarse a los cambios organizativos.** Las organizaciones experimentaron problemas para adaptarse a los cambios que precisaba el negocio y utilizaban un entorno de hardware y software diverso, por lo que necesitaban numerosos proveedores de soporte y acuerdos de nivel de servicio (ANS). El personal de TI debía dedicar tiempo a comunicarse con los proveedores para explicarles políticas nuevas y en desarrollo, así como otros cambios organizativos. Esto solía dar lugar a prácticas desiguales de TI en una misma organización, lo que generaba falta de eficacia y confusión durante los tiempos de inactividad.

“Si debo resolver algún problema de hardware, trato la cuestión con una sola persona. Evito tener que contarles a varios proveedores distintas historias. Trabajo con una única solución. Al utilizar MVS, nos ahorramos infinidad de confusiones”.

Organizador de infraestructuras de capacidad, fabricación de hardware

- **Deseo de rastrear los activos de forma más eficaz.** Muchos de los encuestados indicaron que la posibilidad de que se implantaran planes proactivos de renovación de equipos era clave para la estrategia de soporte del centro de datos y el 89 % deseaba eliminar los problemas de cobertura. Para mejorar la planificación, las organizaciones necesitaban conocer mejor los entornos. Al tener numerosos proveedores de soporte de hardware y software diferentes, monitorizar los activos se convirtió en una tarea muy compleja. A medida que las empresas crecían, monitorizar activos resultaba cada vez más complejo.

EMPRESA MODELO

A partir de las entrevistas y las encuestas realizadas, Forrester diseñó un marco TEI, una empresa modelo y realizó el análisis financiero correspondiente, que revela las áreas afectadas desde el punto de vista financiero; estas se abordan en mayor profundidad en el estudio al completo.

Descripción de la empresa modelo: La empresa modelo es una multinacional con 25 000 empleados e ingresos anuales por valor de 4 000 millones de USD. Antes de invertir en IBM MVS, la empresa modelo contaba con un centro de datos heterogéneo con distintos proveedores de soporte para cada entorno en la nube.

Características de la empresa modelo

- **Ingresos anuales por valor de 4.000 millones de USD**
- **25.000 empleados**
- **Transferencia del soporte de 1.400 dispositivos IBM MVS antes del año 3**
- **Cobertura del soporte de software de código abierto y software patentado de terceros**

RESULTADOS CLAVE

Beneficios cuantificados. Algunos de los beneficios cuantificados en valor actual (VA) ajustado al riesgo son:

Redujo el gasto en mantenimiento y soporte para hardware en un 30 %

- Antes de empezar a usar IBM MVS, los encuestados recurrían a múltiples proveedores de los OEM para el soporte de su infraestructura de TI; con IBM MVS, solo se requiere un proveedor, reduciendo así los gastos generales de soporte y mantenimiento de hardware.
- Las organizaciones que utilizan IBM MVS ahorran 4,3 millones de USD de media en tres años al permitir el uso del mantenimiento predictivo, la IA, la monitorización proactiva y la gestión del ciclo de vida de los activos.

Redujo el tiempo dedicado al soporte de hardware en un 22 %

- IBM MVS ayuda a las organizaciones a optimizar las tareas de gestión de inventario. El portal de soporte y gestión de activos de IBM reduce el tiempo dedicado a las tareas de soporte de hardware, lo que permite reasignar recursos a tareas más productivas y ahorrar 21.000 USD en tres años.

Redujo los efectos del tiempo de inactividad del hardware, traduciéndose en un ahorro de 400 mil USD en costes de resolución

- IBM utiliza sus relaciones con los OEM para diagnosticar problemas de hardware y acelerar su resolución, a fin de reducir al mínimo el impacto sobre las organizaciones. De este modo, se dedica menos tiempo a diagnosticar el fallo y más a resolverlo, lo que reduce al mínimo el impacto.
- Al asistir en la identificación de problemas y acelerar los servicios de repuesto de piezas, IBM ayuda a las organizaciones a recuperarse con mayor rapidez, por lo que se ahorran más de 400.000 USD en tres años.

Redujo los gastos en software de código abierto en un 15 %

- Muchas organizaciones aprovechan los servicios de software de código abierto para modernizar sus iniciativas de TI. En el contexto de los entornos de trabajo heredados, estas organizaciones dependían de los desarrolladores de código abierto, los proveedores de código abierto y los servicios de consultoría para el soporte de código abierto.
- IBM ofrece a las organizaciones acceso remoto las 24 horas a expertos del sector que pueden ayudarles a diagnosticar y resolver rápidamente los problemas que surjan en los entornos de código abierto. Esto permite a las organizaciones reducir los gastos totales de soporte de software de código abierto en 319.000 USD en tres años.

Redujo el gasto en software propietario de terceros en un 22 %

- Los encuestados indicaron que una de las ventajas de usar IBM para el soporte del software es la posibilidad de reducir el tiempo que los empleados dedican a interactuar con proveedores de software propietario de terceros. Esto da lugar a ahorros adicionales por un valor de 22.000 USD.

La optimización de la gestión de proveedores con IBM reduce en un 21 % el tiempo que el personal dedica a esta tarea.

- La consolidación de los proveedores de soporte de TI en un único sistema central permite a las organizaciones reducir el tiempo que dedican a mantener convenios de soporte, lo que da lugar a ahorros por valor de más de 25.000 USD.

BENEFICIOS NO CUANTIFICADOS

Algunos de los beneficios que observaron las organizaciones, pero que no se pudieron cuantificar fueron:

- **Aumento de la flexibilidad empresarial para reasignar fondos a otras áreas de interés del negocio como cloud, IA o IOT.** Los entrevistados

y encuestados señalaron que los ahorros derivados de la optimización del soporte con IBM MVS pueden destinarse a financiar otras iniciativas.

- **Redujo el número de incidencias de hardware.** Muchos de los encuestados señalaron que, al invertir en el soporte de IBM, evitan bastantes de las incidencias de hardware que experimentaban con los proveedores de soporte del OEM.
- **Prolongación de la vida útil del equipo.** Las organizaciones participantes señalaron que la inversión en el soporte de IBM les permite prolongar la vida de sus inversiones. El 46 % de los encuestados señaló que MVS les ayuda a aplazar o ahorrar en gastos de capital mediante la prolongación de la vida útil de diversas soluciones de hardware.
- **Fácil asignación de licencias de soporte para dar cobertura a los dispositivos correctos.** IBM MVS ofrece a las organizaciones la posibilidad de cambiar de estrategia de soporte en función de sus necesidades. En torno al 50 % de los encuestados afirmó que los centros de datos son cada vez más diversos en materia de hardware y software, por lo que precisan una solución de soporte que se pueda adaptar a estos cambios. IBM ofrece la posibilidad de ajustar con flexibilidad los contratos de soporte para cubrir los dispositivos que utilicen las organizaciones en cuestión.
- **Evitar la actualización del equipo programada por el OEM.** La prolongación de la vida útil del hardware permite a las organizaciones evitar las costosas renovaciones de los dispositivos. Los OEM ofrecen un soporte escaso o nulo de los dispositivos más antiguos, lo que obliga a las organizaciones a renovar dispositivos con frecuencia. IBM MVS permite a las organizaciones ajustar los ciclos de renovación para que se adapten mejor a sus necesidades, lo que representa un ahorro posiblemente más notable.

COSTES RELACIONADOS CON IBM MVS

Las tarifas pagadas a IBM varían en función del número y el tipo de dispositivos cubiertos en virtud del acuerdo de soporte. Además de estos factores, el coste total de utilizar IBM MVS puede variar en función de la edad y la peculiaridad del dispositivo, ya que la búsqueda de piezas de repuesto resulta más difícil para algunos dispositivos, lo que tiende a elevar el coste que pagan las organizaciones por dispositivo.

- **Costes de uso de IBM MVS.** Para representar mejor el coste del uso de IBM MVS en la empresa modelo, el primer cálculo de beneficios incluye los costes de soporte de IBM MVS. Según las respuestas de la encuesta, el coste de IBM MVS es un 30 % más bajo que los costes del soporte anterior. Para justificar una transición escalonada desde las alianzas existentes a la empresa modelo se le ha aplicado un aumento gradual del número de dispositivos cubiertos por el acuerdo de soporte técnico de IBM cada año.

Costes de planificación y formación. Las organizaciones incurrieron en gastos asociados con la planificación de las migraciones a IBM MVS y la formación del personal esencial sobre los datos proporcionados a través de IBM MVS. La empresa modelo invierte un total de 100 horas de trabajo interno en planificar la transición del hardware y software a IBM. La organización destina 40 horas al año a identificar y comunicar a IBM qué elementos deben incluirse o excluirse del soporte. Cien miembros del personal reciben cada año 4 horas de formación continua sobre cómo utilizar los datos proporcionados por IBM como parte de los procesos de uso del soporte.

ANÁLISIS DE TIPO TOTAL ECONOMIC IMPACT

Para saber más, descargue el informe completo “The Total Economic Impact™ of IBM Hybrid IT Support”, que IBM encargó a Forrester Consulting (¿incluimos aquí un enlace al informe?).

RESULTADOS DEL ESTUDIO

Forrester encuestó a 286 empresas y entrevistó a tres organizaciones que tenían experiencia en el uso de IBM Multivendor Support Services y combinó los resultados para elaborar el análisis financiero a tres años de una empresa modelo. Algunos de los beneficios cuantificados en valor actual (VA) ajustado al riesgo son:

- Redujo el gasto en mantenimiento y soporte de hardware en 4.327.766 USD
- Redujo el tiempo dedicado al soporte de hardware en 21.297 USD
- Redujo los efectos del tiempo de inactividad del hardware en 402.099 USD
- Redujo los gastos de soporte de software de código abierto en 318.939 USD
- Redujo el gasto en software propietario de terceros en 25.281 USD

FORRESTER®

AVISOS

El lector debe tener en cuenta lo siguiente:

- El estudio fue encargado por IBM y elaborado por Forrester Consulting. Este estudio no es un análisis competitivo.
- Forrester no hace suposiciones con respecto al posible retorno de la inversión de otras organizaciones. Forrester recomienda a los lectores que utilicen sus propios cálculos por lo que respecta al estudio para determinar la conveniencia de invertir en IBM MVS.
- IBM revisó el estudio y facilitó comentarios y sugerencias a Forrester. Forrester conserva el control editorial del estudio y no acepta cambios que contradigan las conclusiones extraídas o que enturbien el significado del propio estudio.
- Aunque IBM proporcionó los nombres de los usuarios entrevistados, no participó en las entrevistas.
- Forrester realizó la encuesta de acuerdo a un método de doble ciego y a través de un colaborador externo para encuestas.

Acerca de TEI

Total Economic Impact™ (TEI) es un método desarrollado por Forrester Research que mejora los procesos de toma de decisiones de las empresas en materia de tecnología y ayuda a los proveedores a comunicar a sus clientes la propuesta de valor de sus productos y servicios. El método TEI ayuda a las empresas a demostrar, justificar y materializar el valor tangible de iniciativas relacionadas con la tecnología de la información, tanto para el equipo directivo como para otras partes interesadas de la entidad. Esta metodología consta de cuatro componentes que permiten calcular el valor de la inversión: beneficios, costes, riesgos y flexibilidad.