

# IBM Çok Tedarikçili Destek Hizmetleri (MVS) Veri Merkezi Desteğinin Maliyetini ve Karmaşıklığını Düşürür

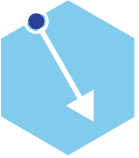


## Ne kadar tasarruf edebileceğinizi şimdi hesaplayın

Forrester Consulting, okuyuculara, kuruluşlarında IBM Çok Tedarikçili Destek Hizmetlerinin (MVS) olası mali etkisini değerlendirmek için bir çerçeve sunmak amacıyla bir Total Economic Impact™ (TEI, Toplam Ekonomik Etki) çalışması yürütmüştür. Bu yatırımla ilişkili fayda, maliyet ve risklerin daha iyi anlaşılması için Forrester, IBM MVS kullanma tecrübesi olan iki müşteriyi mülakata, 266 müşteriyi ise ankete tabi tutmuştur. Buradaki özet, [buradan](#) indirilebilecek olan tüm TEI çalışmasını esas alır (sadece ABD İngilizcesi olarak mevcuttur).

Forrester, bu müşterilere mülakat ve anket uygulayarak IBM MVS'nin söz konusu kuruluşlara üç yıllık sürede 3,1 milyon \$'dan fazla net fayda sağladığı sonucuna ulaşmıştır.

**Miktarı ölçülen faydalar.** Aşağıdaki miktarı ölçülen riske göre düzeltilmiş faydalar, mülakat ve anket uygulanan şirketler tarafından tecrübe edilenleri temsil eder:



› **Bakım ve destek harcamasında %25'e varan azalma.** Eskiden kalma ortamlarda kuruluşlar, orijinal ekipman imalatçılarının (OEM) ve üçüncü şahısların kuruluşlarına destek sağlamasına bel bağlamak durumundaydı. Kuruluşlar, donanım ve yazılım desteği sözleşmelerini IBM ile düzene sokarak, BT desteği harcamalarını önemli ölçüde azaltabiliyor.



› **Donanım desteği görevlerinde harcanan zamanda %20'ye varan azalma.** IBM Çok Tedarikçili Destek Hizmetlerini (MVS) BT desteği yönetimindeki tek stratejik ortak olarak kullanmak, kuruluşların BT ortamlarının karmaşıklığını azaltmasına yardımcı olarak BT yönetimiyle ilgili görevlerde harcanan zamanı azaltıp çalışanların bu zamanı daha üretici faaliyetlere ayırmasına imkan tanır.



› **Tedarikçi ilişkileri yönetimine harcanan zamanda %20'ye varan azalma.** BT desteğini tek bir tedarikçide konsolide etmek yoluyla çalışanların birden fazla destek ilişkisini sürdürmek için ciddi süreler harcamasına gerek kalmaz. Böylelikle çalışanlar odak noktalarını daha katma değerli görevlere kaydırabilir.

**Miktarı ölçülmeyen faydalar.** Mülakat ve anket yapılan kuruluşlar, bu çalışma için miktar ölçümü yapılmayan aşağıdaki faydaları deneyimlemiştir:



› **Ekipmanın kullanılabilir ömründe artış.** Kuruluşlar IBM MVS'ye yatırım yaparak donanımlarının kullanılabilir ömrünü ortalama 1,8 yıl uzatmıştır. Ayrıca ankete katılanların %42'si, IBM Çok Tedarikçili Destek Hizmetlerini (MVS) kullanarak önceki çözümlere göre sermaye harcamasını ertelediklerini veya bu harcamadan tasarruf sağladıklarını ifade etmiştir.

## ÖZET

Bu belge IBM Çok Tedarikçili Destek Hizmetlerinin hali hazırdaki 268 kullanıcısının geri bildirimleri esas alınarak kompozit bir kuruluş için tecrübe edilen ortalama faydaları ve olası maliyet tasarruflarını kısaca ele alır.

## METODOLOJİ

TEI çerçevesinin amacı; yatırım kararına etki eden maliyet, fayda, esneklik ve risk faktörlerini belirlemektir. Forrester, IBM MVS'nin etkisini değerlendirmek amacıyla Forrester analistleri, IBM paydaşları ve hali hazırdaki iki IBM MVS müşterisiyle mülakatları yanı sıra, 266 ilave kullanıcıyla anketi de içeren çok aşamalı bir yol izlemiştir. Forrester, TEI metodolojisini kullanarak mülakatları ve anketi yansıtan bir mali model düzenlemiştir.

## KOMPOZİT KURULUŞ

Bu çalışma, toplu bir mali analiz sunmak amacıyla mülakatları ve anketi temel alan kompozit bir kuruluşu kullanır.

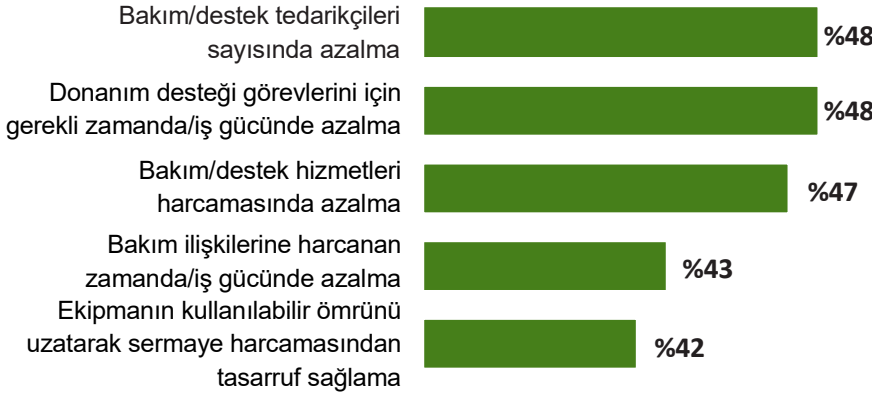
## RİSK DÜZELTMESİ

Forrester, fayda ve maliyet tahminlerindeki belirsizlikleri hesaba katabilmek maksadıyla mali modelde, mülakat ve anket yapılan kuruluşların sorun ve endişelerini esas alarak risk düzeltmesi yapmıştır.



- › **Uygunluk durumunda iyileşmeler.** Desteğin konsolide edilmesi, IBM MVS'ye yatırım yapan kuruluşların uygunluk durumlarını ve genel olarak sistem güvenilirliklerini iyileştirmesini sağlıyor. Mülakata katılanlar, IBM ile tamire kadar geçen ortalama sürede (MTTR) %22 azalma bildirmişlerdir. Yıllık olarak ciddi sayıda olay veya kesintiyi önlemiş ve hatta kestirimsel bakım ile bu olayların meydana gelmesine engel olmuşlardır.

“BT bakım çözümü olarak IBM kullanmaya başladığınızdan beri aşağıdaki ekonomik faydalardan hangisini/hangilerini sağladınız?”



“IBM MVS ile sermaye harcamalarını ertelemek veya azaltmak yoluyla sermaye bütçenizde yüzde kaç tasarruf sağladınız?”

Dayanak: BT Bakım Desteği için IBM kullanmakta olan 266 IT ve finans kararı vericisi  
Kaynak: IBM için Forrester Consulting tarafından gerçekleştirilen bir çalışma, Ocak 2019

## IBM Çok Tedarikçili Destek Hizmetleri (MVS) Müşteri Öyküsü

Forrester bu çalışma için IBM MVS müşterileriyle iki mülakat ve 266 başka IBM MVS müşterisiyle de anket yapmıştır.

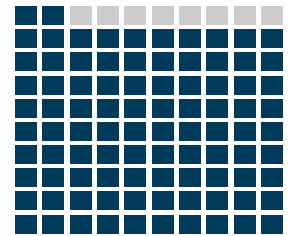
### Önemli Yatırım Etmenleri ve Sonuçları

Mülakata katılan kuruluşlarda ortak yatırım etmenleri aşağıdaki gibidir:

- › **Ekipman bakımı maliyetinin daha düşük olması.** Şirketler, eski destek sağlayıcılara ödenen pahalı yıllık bakım sözleşmeleri ile karşı karşıya kalmaktaydı. Söz konusu maliyet, imalatçının başlangıçtaki garantisi dolduktan sonra artarak destek ve bakım harcamalarının daha da yükselmesine neden oluyordu.
- › **Veri merkezi destek ortamlarındaki karmaşıklığın azalması.** Şirketler eski ortamları kullanırken, OEM'ler ve üçüncü şahıs tedarikçilerden oluşan heterojen bir karışıma tabi olmak durumundaydı. Bir tedarikçiden diğerine sürekliliğin az olması ve veri merkezi ortamlarının tüm derinliğini kapsayan bir çözüm olmaması nedeniyle şirketler, sahip oldukları çok sayıda tedarikçiyle olan ilişkilerini yönetmekte zorluk çekiyorlardı.
- › **Kullanılabilir ömrün uzatılmasıyla ilişkili riskin azaltılması.** Kuruluşlar IBM MVS'ye yatırım yapmadan önce cihazları kullanılabilir ömürleri bittikten sonra kullanmanın içerdiği riskleri dikkatlice düşünmek zorunda kalıyordu. Bir sistem arızasının veya güvenlik ihlalinin maliyeti, söz konusu cihazın yenisiyle değiştirilmemesi sayesinde kaçınılan sermaye harcamasından gelen faydayı kolaylıkla aşabiliyordu.



Görüşülenlerin %89'u, ekipman bakımı harcamasının daha düşük olmasının bir ölçüde veya çok önemli olduğunu ifade etmiştir.



Görüşülenlerin %92'si ekipmanın kullanılabilir ömrünü uzatmanın bir ölçüde veya çok önemli olduğunu ifade etmiştir.

Mülakat yapılan kuruluşlar, önemli yatırım sonuçları elde etmişlerdir:

- › **IBM ile konsolide edilen destek vasıtasıyla basitleştirme, donanım desteği ve tedarikçi ilişkilerine harcanan zamanı azaltıyor.** IBM MVS, mülakata katılanlara konsolide ve düzene koyulmuş bir veri merkezi desteği sistemi vermektedir. Ankete katılan kuruluşların %43'ü, IBM MVS'ye yatırım yaptıktan sonra tedarikçi ilişkilerini sürdürmek için gerek duyulan zaman ve iş gücünü azaltmıştır.
- › **IBM MVS, ekipmanın kullanılabilir ömrünü uzatarak kuruluşların sermaye harcamalarını ertelemesini sağlar.** IBM MVS ile ortalama ömür uzaması, sunucularda 1,6 yıl, 1. katman depolamada 1,8 yıl, 2. katman depolamada 1,9 yıl, ağ cihazlarında ise 1,9 yıldır.
- › **IBM, kuruluşların olay ve kesintileri önlemesine yardımcı olarak devre dışı kalma sürelerinin azalmasını sağlar.** Kuruluşlar IBM MVS ile ortalamada yılda yediye kadar olay veya kesintiyi önlemiştir. Böylece devre dışı kalma süresinin daha kısa olması ve kuruluşların devre dışı kalma ve sistem tamiri maliyetlerinden kurtulması mümkün olur.
- › **Ekipler arasındaki işbirliği artar.** Önceki çözümler, veri merkezi desteğinin farklı alanlarına bakan ekiplerin sık sık etkileşim ve işbirliğinde bulunmadığı izole iş ortamları oluşturmaktaydı. Anket yapılan kuruluşların %60'ı, IBM MVS ile kuruluşlarındaki ekipler arasında işbirliğinin arttığını ifade etmiştir.

**“BT bakım çözümü olarak IBM kullanmaya başladığınızdan beri aşağıdaki niteliksel faydalardan hangisini/hangilerini fark ettiniz?”**



Dayanak: BT Bakım Destek için IBM kullanmakta olan 266 IT ve finans kararı vericisi  
Kaynak: IBM için Forrester Consulting tarafından gerçekleştirilen bir çalışma, Ocak 2019

## Kompozit Kuruluş

Forrester, mülakatlara ve ankete dayalı olarak bir TEI çerçevesi, kompozit bir şirket ve mali olarak etkilenen çalışmanın tamamında oldukça ayrıntılı olarak kapsanan alanları örnekleyen mali analiz yapılandırması yapmıştır.

**Kompozitin tanımı:** Kompozit, 10.000'den fazla çalışanı ve 2,5 milyar \$'dan fazla yıllık geliri olan dünya çapındaki bir kuruluştur. Bu kuruluş, dünya çapında çok sayıda veri merkezinde çok sayıda tedarikçinin bulunduğu heterojen bir veri merkezi ortamına sahiptir. Daha önceden destek, OEM'ler ve üçüncü şahıs destek sözleşmeleri aracılığıyla yönetilmekteydi.



**“IBM destek hizmetleriyle tamire kadar geçen ortalama sürede (MTTR) yüzdelik azalma nedir?”**

“OEM'lerin sunduğu destek ömrünün sonuna beş veya altı yıl önce, hatta daha uzun bir zaman önce gelmiş olan çeşitli makineler ve belirli cihazlar var. Ve bu süreden sonra IBM onlara hala destek veriyor. Dahası 17, 18 yaşlarında olan bazı donanımlarımız var. IBM olmasa bunları uzun zaman önce yenileriyle değiştirmiş olmamız gerekirdi.”

*Altyapı mühendisliği ve operasyonlar müdürü, perakende*



**Önemli varsayımlar**  
10.000 çalışan  
2,5 milyar \$ yıllık gelir  
3. yıla kadar 1.250 cihazın geçiş yapması

## IBM MVS, Karmaşıklığı Azaltıp Verimliliği Optimize Eder

Kuruluşların BT birimleri büyüyüp modernleştikçe veri merkezi desteği ortamlarını basitleştirecek yolları daha fazla arar oldular. Alışılmış destek ortamlarında birkaç farklı tedarikçiye destek ihtiyaçlarını yönetme görevi verilir. Bu da kuruluşların tedarikçi sözleşmelerine önemli miktarda paralar harcamasını ve bu tedarikçiler arasındaki ilişkileri yönetmek üzere çalışanlarını görevlendirmesini gerektirir. Tüm veri merkezini kapsamına alan çözümler olmazsa söz konusu çalışanlar, çeşitlilik gösteren heterojen bir ortamı yönetmek için ciddi miktarda zaman harcar. Kurumların karar vericileri, destek için harcanan zaman ve parayı optimize etmekle görevlidir.

Kompozit kuruluş tarafından deneyimlenen fayda etkisi, mülakat ve anket yapılan kuruluşların geçmişte ve günümüzdeki tecrübelerini esas almaktadır. Kompozit kuruluş üç yılda riske göre düzeltilmiş toplam faydaların mevcut değerle (PV) 3,1 milyon \$'nın üzerinde olmasını beklemektedir.

### Toplam Faydalar

REF.	FAYDA	1. YIL	2. YIL	3. YIL	TOPLAM	MEVCUT DEĞER
Atr	Bakım ve destek harcamasında azalma	1.083.000\$	1.254.000\$	1.425.000\$	3.762.000\$	3.091.533\$
Btr	Donanım desteğine harcanan zamandaki azalma	4.670\$	5.494\$	6.464\$	16.628\$	13.643\$
Ctr	Tedarikçi yönetimine harcanan zamandaki azalma	4.151\$	4.884\$	5.746\$	14.781\$	12.127\$
	Toplam faydalar (riske göre düzeltilmiş)	1.091.821\$	1.264.378\$	1.437.209\$	3.793.409\$	3.117.303\$

- › **Bakım ve destek harcamasında azalma.** IBM Çok Tedarikçili Destek Hizmetleri (MVS), kuruluşların destek hizmetlerini IBM ile konsolide ederek, veri merkezi ortamlarına destek veren tedarikçilerin sayısını düşürmesini mümkün kılar. Kompozit kuruluşta analiz yapılan dönemde 1.250 cihazda geçiş yapılması, destek maliyetinde %25 azalma sağlamıştır.
- › **Donanım desteğine harcanan zamandaki azalma.** Daha önceki destek çözümleri, rutin donanım bakımını dahi zahmetli ve zaman alıcı hale getirmekteydi. IBM MVS, kuruluşların donanım desteği görevlerinin gerçekleştirilmesi için ihtiyaç duyduğu iş gücünü azaltmasına olanak tanır. Forrester, kompozit kuruluşun IBM MVS'ye geçmeden önce donanım desteğine yılda 540 saat harcadığını, üç yıllık analiz içerisinde donanım desteğine harcanan zamanın %20'ye kadar azaldığını varsayar.
- › **Tedarikçi yönetimine harcanan zamandaki azalma.** Kuruluşlar, donanım desteği sürelerindeki azalmaya ek olarak çeşitli tedarikçiler arasındaki ilişkilerin yönetiminde harcanan zamanda da bir azalma deneyimler. Söz konusu azalma, mülakat ve anket yapılan kuruluşların veri merkezlerinde kullandıkları destek tedarikçisi sayısındaki azalmanın doğrudan bir sonucudur. Eski ortamında bu ilişkileri yönetmek için 480 saat harcayan kompozit kuruluş, IBM MVS ile tedarikçi yönetimine harcadığı zamanı %20 azaltmıştır.
- › **Anketi cevaplayanlar, şunları içeren miktar ölçümü yapılmamış faydalar görmüştür:** Mevcut veri merkezi yatırımlarının genişlemesi, ki bu stratejik öncelikler için sermayeden tasarruf sağlar; kritik olayların meydana gelmesinin önlenip kalan olayların çözüme kavuşturulma süresinin kısılması ve hizmet kalitesinde müşteri deneyiminin iyileşmesini sağlayan artış.



IBM MVS ile destek harcamasında azalma



Donanım desteğine harcanan zamandaki azalma

## IBM Çok Tedarikçili Destek Hizmetlerinin (MVS) Maliyeti, IBM MVS Kullanımı ile Planlama ve Eğitim Masraflarını İçerir

IBM'ye ödenen ücretler, destek anlaşması altındaki cihazların sayı ve türüne göre çeşitlilik gösterir. IBM MVS kullanmanın toplam maliyeti, bu etmenlere ek olarak cihazın yaşına ve ender bulunur olmasına bağlı olarak değişebilir zira bazı cihazlar için yedek parça bulmak daha zor olup cihaz başına kuruluşların ödeyeceği maliyeti artırma eğilimi gösterir.

- › **IBM MVS kullanımı maliyeti.** Modelde IBM MVS kullanımını en iyi şekilde temsil etmek için IBM MVS desteğine yönelik masraflar ilk fayda hesabı içinde vurgulanmıştır. Mülakatlara ve anket cevaplarına göre IBM MVS'nin maliyeti, daha önceki destek maliyetinden %25 daha düşüktür. Mevcut ortaklıklardan geçiş yapmanın aşamalı oluşunu hesaba katmak amacıyla kompozitin her yıl IBM destek anlaşması altında kapsanan cihaz sayısı artımlı olarak yükselmektedir.
- › **Planlama ve eğitim masrafları.** Kuruluşlar, IBM MVS'ye geçiş yapmanın planlanmasıyla ve gerekli personelin IBM MVS aracılığıyla elde edilen veriler hakkında eğitilmesiyle ilişkili maliyetlerle karşılaşır. Kompozit, donanım ve yazılım desteğinin IBM'ye geçmesini planlamak için peşinen toplam 100 dahili saat harcamaktadır. Bu kuruluş, her yıl hangi parçaların destekten çıkması veya desteğe devam etmesi gerektiğini belirlemek ve IBM'ye iletmek için 20 saat harcamaktadır. Desteği çoğaltma süreçlerinin bir parçası olarak personelden kırk kişi, her yıl sürekli olarak IBM tarafından verilen 4 saatlik verileri kullanma eğitimine katılmaktadır.

“Zamanım kesinlikle bana kalıyor çünkü artık sözleşmeler, yenilemeler ve bu tür şeylerle boğuşmak zorunda kalmıyorum. Bu da elbette ki başka şeyler yapmama müsaade ediyor. Ve her şeyin tek bir yerde olması zaman tasarrufu sağlıyor. Binlerce farklı şeyin hepsinin birden destek sözleşmelerini organize etmeye çalışmak aşırı yorucu. Yani her şeyin tek bir yerde bulunması zaman kazandırıyor.”

*BT sunucu ve depolama müdürü,  
kamu hizmeti kuruluşu*



## Bugün IBM Çok Tedarikçili Destek Hizmetleri (MVS) Yatırımı Yapmak Gelecekte Fırsatlar Yaratabilir

Esnekliğe verdikleri değer, her müşteri için kendine özgü olup, değerinin ölçüsü de kuruluştan kuruluşa değişiklik gösterir. Bir kuruluşun IBM MVS'yi uygulayıp daha sonra ek kullanımlar ve fırsatlar fark ettiği senaryolar bulunmaktadır:

- › **IBM MVS sayesinde birikimi sağlanan tasarruflar karar vericiler tarafından başka iş önceliklerine odaklanmakta kullanılabilir.** Mülakata ve ankete katılanlar, IBM MVS tarafından oluşturulan tasarrufları başka stratejik önceliklerde kullanabildiklerini vurgulamıştır. Bu kuruluşlar, daha önce şirketi işletmek için kullanılmakta olan kaynakları şirketi dönüştürebilecek projelere ayırabilirler.

Daha fazla bilgi için IBM Çok Tedarikçili Destek Hizmetleri (MVS) TEI analizinin tamamını [buradan](#) indirebilirsiniz (sadece ABD İngilizcesi olarak bulunmaktadır).

Esneklik, TEI'deki tanımıyla gelecekteki ek bir yatırıma yönelik bir iş faydasına dönüştürülebilecek ek bir beceri veya kapasiteye yapılan yatırımı temsil eder. Bu, bir kuruluşa gelecekte girişimlerde bulunma "hakkı" veya yetisi sağlar ancak bunu yapma yükümlülüğü getirmez.

## Bildirimler

Okuyucu şunların farkında olmalıdır:

- › Bu çalışma, IBM tarafından görevlendirilen Forrester Consulting firması tarafından yerine getirilmiştir. Rekabetçi bir analiz olma amacı taşımamaktadır.
- › Forrester, başka kuruluşların alacağı olası yatırım geri dönüşü hakkında bir varsayımda bulunmamaktadır. Forrester, okuyucuların IBM MVS yatırımı yapmanın uygunluğunu belirlemek üzere raporda sunulan çerçeve içinde kendi tahmini hesaplarını yapmalarını kuvvetle tavsiye eder.
- › IBM, incelemede bulunmuş ve Forrester'e geri bildirim sunmuştur. Forrester, çalışma ve bulguları üzerinde editöryel kontrolü sürdürmektedir ve çalışmada Forrester'in bulgularıyla çelişen veya anlamı muğlak hale getiren değişiklikler yapılmasını kabul etmez.
- › IBM mülakatlar için müşteri isimlerini vermiş ancak mülakatlara iştirak etmemiştir.

### FORRESTER CONSULTING HAKKINDA

Forrester Consulting danışmanlık firması, üst düzey yöneticilerin kuruluşlarında başarılı olmasına yardımcı olmak üzere bağımsız ve araştırma temelli müşavirlik sunar. Forrester'ın, kısa süreli strateji oturumlarından özelleştirilmiş projelere kadar uzanan bir yelpazedeki Danışmanlık hizmetleri sizi, size mahsus ticari güçlüklerle uzman görüşünü uygulayan araştırma analistlerine doğrudan bağlar. <https://go.forrester.com/consulting/>

### TEI HAKKINDA

Total Economic Impact™ (TEI, Toplam Ekonomik Etki) Forrester Research tarafından geliştirilmiş olan, bir şirketin teknoloji kararı alma süreçlerini geliştiren; tedarikçilere, ürünlerinin ve müşterilerine sundukları hizmetlerin değer önermesinin iletişimi konusunda yardımcı olan bir metodolojidir. TEI metodolojisi, şirketlerin BT girişimlerinin somut değerini gerek üst düzey yönetime, gerekse diğer önemli ticari paydaşlara göstermesine, gerekçelendirmesine ve gerçekleştirmesine yardım eder. TEI metodolojisi yatırımın değerini analiz etmek üzere dört bileşenden oluşur: Faydalar, maliyetler, riskler ve esneklik.

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

© 2019, Forrester Research Inc. Her hakkı mahfuzdur. Yetkisiz çoğaltılması kesinlikle yasaktır. Bilgiler bulunabilen en iyi kaynakları temel alır. Görüşler kanaatin olduğu zamanı yansıtır ve değişikliğe tabidir. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar ve Total Economic Impact, Forrester Research Inc. şirketinin ticari markalarıdır. Diğer tüm ticari markalar kendi karşılık gelen şirketlerinin ticari markalarıdır. Ek bilgiler için [forrester.com](https://forrester.com) adresine gidiniz.