

IBM Multivendor Support Services (MVS) reduce los costos y la complejidad de la asistencia para centros de datos



Haga clic aquí para calcular cuánto puede ahorrar

Forrester Consulting llevó a cabo un estudio de impacto económico total o Total Economic Impact™ (TEI) para proporcionar a los lectores un marco de referencia que les permita evaluar el posible impacto financiero de IBM Multivendor Support Services (MVS) en sus organizaciones. Para entender mejor los beneficios, costos y riesgos asociados con esta inversión, Forrester entrevistó a dos clientes y encuestó a 266 organizaciones con experiencia en el uso de IBM MVS. Este resumen está basado en un estudio completo de impacto económico total (TEI), el cual puede descargar [aquí](#).

Mediante las entrevistas y encuestas a esos clientes, Forrester concluyó que IBM MVS les aporta a las organizaciones un beneficio neto de más de US\$ 3,1 millones en el transcurso de tres años.

Beneficios cuantificados. Los siguientes beneficios cuantificados y ajustados en función del riesgo son representativos de aquellos experimentados por las empresas entrevistadas y encuestadas:



› **Reducción de los gastos de mantenimiento y asistencia, hasta un 25 %.**

En los entornos anteriores, las organizaciones dependían de los fabricantes de equipos originales y de terceros para obtener asistencia técnica. Al dinamizar los contratos de asistencia para hardware y software con IBM, las organizaciones pueden reducir considerablemente sus gastos en asistencia de TI.



› **Reducción del tiempo invertido en la asistencia para el hardware, hasta un 20 %.** Al recurrir a IBM MVS como único socio estratégico para la gestión de la asistencia de TI, las organizaciones pueden reducir la complejidad de sus entornos de TI, con lo cual es posible disminuir el tiempo dedicado a las tareas relacionadas con la gestión de TI y los empleados pueden reasignar su tiempo a actividades más productivas.



› **Reducción del tiempo invertido en la gestión de relaciones con proveedores, hasta un 20 %.** Al consolidar la asistencia de TI en un solo proveedor, los empleados ya no tienen que dedicar tanto tiempo a mantener los vínculos con varios proveedores de asistencia. De esa manera, pueden centrarse en tareas de mayor valor agregado.

Beneficios no cuantificados. Las organizaciones entrevistadas y encuestadas obtuvieron los siguientes beneficios, que no se cuantificaron para este estudio:



› **Extensión de la vida útil de los equipos.** Al invertir en IBM MVS, las organizaciones prolongan la vida útil del hardware un promedio de 1,8 años. Además, el 42 % de los encuestados dijeron que, al utilizar IBM MVS en lugar de soluciones anteriores, ahorraron o difirieron gastos de capital.

RESUMEN

En este documento se explican resumidamente los promedios de beneficios y posibles reducciones de costos que puede obtener una organización de estructura compuesta según los comentarios de 268 usuarios actuales de IBM Multivendor Support Services.

METODOLOGÍA

El objetivo del marco para el estudio del impacto económico total (TEI) es identificar los factores relacionados con los costos, los beneficios, la flexibilidad y el riesgo que afectan la decisión de invertir en esta solución. Forrester adoptó un enfoque de varios pasos para evaluar el impacto de IBM MVS, el cual incluyó entrevistas con analistas de Forrester, partes interesadas de IBM y dos clientes actuales de IBM MVS, así como una encuesta de 266 usuarios más. Forrester desarrolló un modelo financiero representativo de las entrevistas y la encuesta utilizando la metodología de TEI.

ORGANIZACIÓN DE ESTRUCTURA COMPUESTA

En este estudio se utiliza una organización de estructura compuesta, que se basa en las entrevistas y la encuesta, para presentar un análisis financiero combinado.

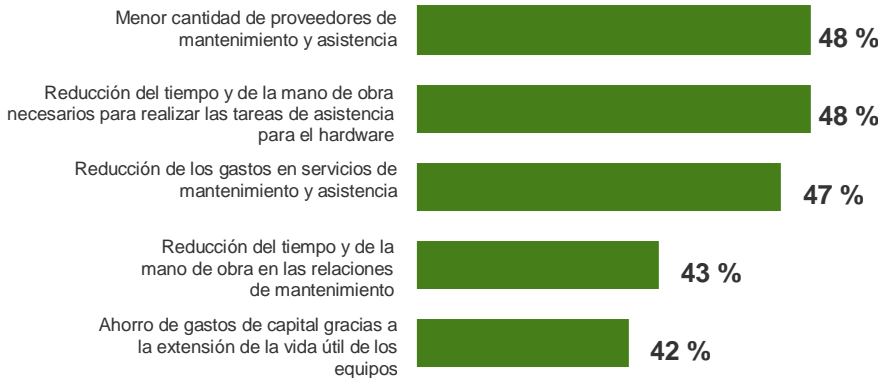
AJUSTE EN FUNCIÓN DEL RIESGO

Forrester ajustó el riesgo del modelo financiero en función de los problemas y preocupaciones de las organizaciones entrevistadas y encuestadas para tener en cuenta las incertidumbres en las estimaciones de beneficios y costos.



› **Mejoras en la disponibilidad.** Al consolidar la asistencia, las organizaciones que invierten en IBM MVS pueden mejorar su disponibilidad y la confiabilidad general de sus sistemas. Con IBM, los encuestados notaron una reducción del 22 % en el plazo medio necesario para realizar reparaciones. Evitaron una cantidad considerable de incidentes o apagones por año e incluso previnieron problemas gracias al mantenimiento predictivo.

“¿Cuál de los siguientes beneficios económicos obtuvo desde que implementó IBM como solución de mantenimiento de terceros?”



“¿Qué porcentaje de su presupuesto de capital ahorró al reducir o diferir los gastos de capital con IBM MVS?”

Base: 266 autoridades de TI y finanzas que utilizan los servicios de asistencia de IBM

Fuente: Estudio realizado por Forrester Consulting solicitado por IBM, enero de 2019

La trayectoria del cliente de IBM MVS

Para este estudio, Forrester realizó dos entrevistas a clientes de IBM MVS y encuestó a 266 clientes más de IBM MVS.

Factores impulsores y resultados claves de la inversión

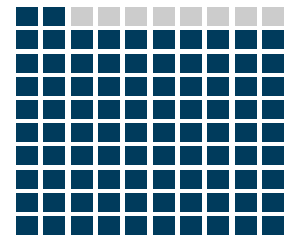
Las organizaciones entrevistadas señalaron los siguientes factores impulsores de la inversión:

- › **Reducción de los costos de mantenimiento de los equipos.** Las empresas debían afrontar costosos contratos de mantenimiento anuales pagados a proveedores de asistencia anteriores. Esos costos aumentaban tras la caducidad de la garantía inicial del fabricante, por lo cual los gastos de asistencia y mantenimiento se incrementaban más.
- › **Reducción de la complejidad de los entornos de asistencia para centros de datos.** En los entornos anteriores, las empresas dependían de una combinación heterogénea de fabricantes de equipos originales y terceros. Tenían dificultades para gestionar los vínculos que mantenían con varios proveedores, ya que había muy poca continuidad entre ellos y no contaban con ninguna solución que abarcara todo el entorno de sus centros de datos.
- › **Mitigación del riesgo asociado con la extensión de la vida útil.** Antes de invertir en IBM MVS, las organizaciones debían considerar detenidamente los riesgos que supone utilizar dispositivos después de su período de vida útil. El costo de una falla del sistema o de un incidente de seguridad podría superar rápidamente los beneficios de evitar gastos de capital al no reemplazar el dispositivo.

Las organizaciones entrevistadas lograron resultados clave con la inversión:

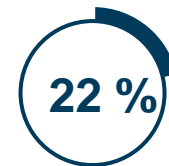


El 89 % de los clientes afirman que reducir los gastos de mantenimiento de los equipos es en alguna medida importante o muy importante.



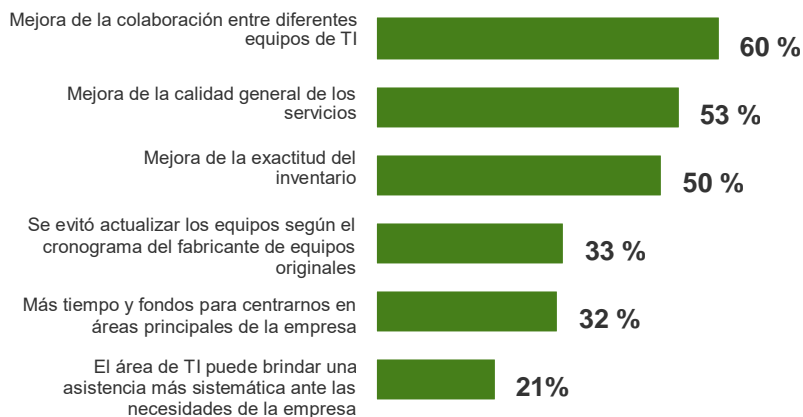
El 92 % de los clientes afirmaron que extender la vida útil de los equipos es bastante o muy importante.

- › **La simplificación lograda al consolidar la asistencia con IBM permite reducir el tiempo dedicado a la asistencia para hardware y a las relaciones con los proveedores.** IBM MVS les ofrece a los entrevistados un sistema consolidado y dinámico de asistencia para centros de datos. Tras invertir en IBM MVS, el 43 % de las organizaciones encuestadas redujeron la cantidad de tiempo y mano de obra necesarios para mantener las relaciones con los proveedores.
- › **IBM MVS extiende la vida útil de los equipos, lo cual permite que las organizaciones difieran gastos de capital.** Con IBM MVS, la vida útil de los servidores se extiende un promedio de 1,6 años; la de las soluciones de almacenamiento de nivel 1, en 1,8 años; la de las soluciones de almacenamiento de nivel 2, en 1,9 años; y la de los dispositivos de red, en 1,9 años.
- › **IBM ayuda a las organizaciones a evitar incidentes y apagones, lo cual disminuye los tiempos de inactividad de los sistemas.** En promedio, las organizaciones evitaron hasta siete incidentes o apagones por año con IBM MVS. De esa manera, es posible reducir el tiempo de inactividad de los sistemas y las organizaciones pueden evitar el costo que implican los tiempos de inactividad y las reparaciones.
- › **Aumenta la colaboración entre los equipos.** Con las soluciones anteriores, se generaban entornos de trabajo aislados en los cuales los equipos encargados de diferentes áreas de asistencia para centros de datos no interactuaban ni colaboraban con frecuencia. Con IBM MVS, el 60 % de las organizaciones encuestadas informaron que había aumentado la colaboración entre sus equipos.



“¿Cuál es el porcentaje de reducción del plazo medio necesario para realizar reparaciones con los servicios de asistencia de IBM?”

“¿Cuál de los siguientes beneficios cualitativos obtuvo desde que implementó IBM como solución de mantenimiento de terceros?”



Base: 266 autoridades de TI y finanzas que utilizan los servicios de asistencia de IBM
Fuente: Estudio realizado por Forrester Consulting solicitado por IBM, enero de 2019

“Hace cinco o seis años o incluso más, varias máquinas y ciertos dispositivos llegaron al final de su período de asistencia con los fabricantes de equipos originales. IBM todavía brinda asistencia para esos casos. También tenemos hardware de hace unos 17 o 18 años. Sin IBM, lo tendríamos que haber cambiado hace mucho tiempo”.

Director de ingeniería y operaciones de infraestructura, empresa minorista



Organización de estructura compuesta

A partir de las entrevistas y la encuesta, Forrester desarrolló un marco TEI, una empresa de estructura compuesta y un análisis financiero que ilustra las áreas afectadas desde el punto de vista financiero, las cuales se explican más detalladamente en el estudio completo.

Descripción de la empresa de estructura compuesta: La empresa de estructura compuesta es una organización global con más de 10.000 empleados y más de US\$ 2500 millones de ingresos anuales. La organización cuenta con un entorno de centro de datos heterogéneo, con varios proveedores en diferentes centros de datos distribuidos por todo el mundo. Antes, la asistencia se gestionaba mediante contratos de asistencia con fabricantes de equipos originales y terceros.

IBM MVS reduce la complejidad y optimiza la eficacia

A medida que los departamentos de TI de las organizaciones crecen y se modernizan, cada vez buscan más formas de simplificar sus entornos de asistencia para centros de datos. En los entornos de asistencia tradicionales, varios proveedores diferentes se encargan de gestionar las necesidades de asistencia. Eso les exige a las organizaciones que inviertan grandes sumas de dinero en contratos con proveedores y dediquen empleados a la gestión de los vínculos con esos proveedores. Dichos empleados pasan bastante tiempo gestionando entornos heterogéneos sin soluciones de asistencia que abarquen todo el centro de datos. Las autoridades de las organizaciones deben optimizar la cantidad de tiempo y dinero que se dedica a la asistencia.

Los beneficios que recibe la organización de estructura compuesta se basan en las experiencias anteriores y actuales de las organizaciones entrevistadas y encuestadas. En el lapso de tres años, la organización de estructura compuesta prevé que los beneficios totales ajustados en función del riesgo alcanzarán un valor actual (VA) de más de US\$ 3,1 millones.

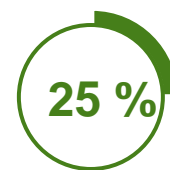


Suposiciones clave
 10.000 empleados
 US\$ 2500 millones de ingresos anuales
 1250 dispositivos realizaron la transición para el año 3

Beneficios totales

REF.	BENEFICIO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	TOTAL	VALOR PRESENTE
Atr	Reducción de los gastos de mantenimiento y asistencia	US\$ 1.083.000	US\$ 1.254.000	US\$ 1.425.000	US\$ 3.762.000	US\$ 3.091.533
Btr	Reducción del tiempo invertido en la asistencia para el hardware	US\$ 4670	US\$ 5494	US\$ 6464	US\$ 16.628	US\$ 13.643
Ctr	Reducción del tiempo invertido en la gestión de proveedores	US\$ 4151	US\$ 4884	US\$ 5746	US\$ 14.781	US\$ 12.127
	Beneficios totales (ajustados en función del riesgo)	US\$ 1.091.821	US\$ 1.264.378	US\$ 1.437.209	US\$ 3.793.409	US\$ 3.117.303

- › **Reducción de los gastos de mantenimiento y asistencia.** IBM MVS permite que las organizaciones disminuyan la cantidad de proveedores que brindan asistencia para sus entornos de centros de datos consolidando la asistencia con IBM. La organización de estructura compuesta migra 1250 dispositivos en el transcurso del período analizado, lo cual conlleva una reducción del 25 % en los costos de asistencia.
- › **Reducción del tiempo invertido en la asistencia para el hardware.** Con las soluciones de asistencia anteriores, hasta las tareas habituales de mantenimiento de hardware eran engorrosas y llevaban mucho tiempo. IBM MVS permite que las organizaciones disminuyan la mano de obra necesaria para realizar tareas de asistencia para hardware. Forrester supone que la organización de estructura compuesta dedicaba 540 horas por año a la asistencia para hardware antes de implementar IBM MVS, por lo cual el tiempo dedicado se reduce en hasta un 20 % en el análisis a tres años.



Reducción de los gastos de asistencia con IBM MVS



Reducción del tiempo invertido en la asistencia para el hardware

- › **Reducción del tiempo invertido en la gestión de proveedores.** Además de ahorrar tiempo en la asistencia para el hardware, las organizaciones notan una disminución del tiempo necesario para gestionar las relaciones entre los distintos proveedores. Esa disminución es producto directo de la menor cantidad de proveedores de asistencia que las organizaciones entrevistadas y encuestadas emplean en sus centros de datos. Con su entorno anterior, la organización de estructura compuesta dedicaba 480 horas a gestionar esas relaciones. Con IBM MVS, el tiempo necesario para gestionar los proveedores se reduce en un 20 %.
- › **Los entrevistados observaron varios beneficios no cuantificados, por ejemplo los siguientes:** se extienden las inversiones existentes en el centro de datos, lo cual libera capital para prioridades estratégicas; se evitan incidentes críticos y, a la vez, se reduce el tiempo necesario para resolver los incidentes restantes; y se mejora la calidad del servicio, lo que al mismo tiempo mejora la experiencia del cliente.

Los costos de IBM MVS incluyen los costos de uso y de planificación y capacitación

Los cargos que se abonan a IBM varían según la cantidad y el tipo de dispositivos contemplados por el acuerdo de asistencia. Además de esos factores, el costo total de uso de IBM MVS puede variar en función de la antigüedad y singularidad de los dispositivos, ya que encontrar repuestos para algunos dispositivos es más difícil, lo cual suele elevar el costo que las organizaciones pagan por dispositivo.

- › **Costos de uso de IBM MVS.** A fin de representar fielmente el costo de uso de IBM MVS en el modelo, los costos correspondientes a la asistencia de IBM MVS aparecen resaltados en el primer cálculo de beneficios. Según las entrevistas y las respuestas de las encuestas, el costo de IBM MVS es un 25 % más bajo que el de soluciones anteriores. Para tener en cuenta la transición gradual, la empresa de estructura compuesta tiene un aumento incremental de la cantidad de dispositivos contemplados por el acuerdo de asistencia de IBM por año.
- › **Costos de planificación y capacitación.** Las organizaciones tuvieron que afrontar los costos asociados con la planificación de la migración a IBM MVS y la capacitación del personal esencial sobre los datos proporcionados mediante MVS. La organización de estructura compuesta dedica un total de 100 horas internas para planificar la transición del hardware y del software a la asistencia de IBM. Asimismo, pasa 20 horas al año identificando los elementos que se deben incluir en la asistencia o excluir de esta y comunicándose con IBM al respecto. Cuarenta integrantes del personal participan en cuatro horas anuales de capacitación continua para aprender a usar los datos provistos por IBM en el marco de los procesos de ampliación de la asistencia.

Una inversión en IBM MVS hoy puede generar oportunidades para el futuro

El valor de la flexibilidad es singular para cada cliente, y la medida de su valor varía entre diferentes organizaciones. Hay situaciones en las que una organización podría implementar IBM MVS y luego darse cuenta de otros usos y oportunidades:

- › **Los responsables pueden aprovechar los ahorros acumulados con IBM MVS para centrarse en otras prioridades de la empresa.** Los entrevistados y encuestados destacaron que pueden utilizar los ahorros generados por IBM MVS para otras prioridades estratégicas. Esas organizaciones pueden reasignar los recursos que antes se usaban para administrar la empresa a proyectos que podrían transformarla.

Para obtener más información, puede descargar el análisis completo del TEI de IBM Multivendor Support Services (MVS) [aquí](#) (disponible en inglés solamente).

“Me deja más tiempo libre, porque ya no tenemos que estudiar minuciosamente los contratos y las renovaciones ni nada por el estilo. Desde luego, eso me permite hacer otras cosas. Y el hecho de que todo esté en un solo lugar también nos permite ahorrar tiempo. Tratar de organizar contratos de asistencia de miles de cosas diferentes al mismo tiempo es muy difícil. Así que, en pocas palabras, tener todo en un solo lugar nos deja más tiempo libre”.

Gerente de servidores y almacenamiento de TI, empresa de servicios públicos



La flexibilidad, según la define el TEI, representa una inversión en más capacidades o en funciones que podrían convertirse en beneficios empresariales para otra inversión en el futuro. Esto proporciona a una organización el “derecho” o la capacidad de participar en iniciativas futuras pero no la obligación de hacerlo.

Avisos

El lector debe tener en cuenta lo siguiente:

- › El estudio fue solicitado por IBM y entregado por Forrester Consulting. No se trata de un análisis competitivo.
- › Forrester no presenta hipótesis alguna sobre el retorno de la inversión potencial que podrían recibir otras organizaciones. Forrester les recomienda a los lectores que utilicen sus propios cálculos, dentro del marco aportado por el informe, para determinar la relevancia de una inversión en IBM MVS.
- › IBM evaluó los resultados y planteó sugerencias a Forrester. Forrester mantiene el control editorial del estudio y de sus resultados, y no acepta modificaciones del estudio que contradigan los resultados obtenidos por Forrester o generen imprecisiones.
- › IBM proporcionó los nombres de los clientes para las entrevistas, pero no participó en ellas.

INFORMACIÓN ACERCA DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting presta servicios de consultoría basados en análisis objetivos e independientes para ayudar a los directivos a cosechar éxitos en sus empresas. Los servicios de asesoramiento de Forrester, que abarcan desde breves sesiones estratégicas hasta proyectos personalizados, ponen al cliente en contacto directo con analistas de investigación que aplican conocimientos técnicos a sus desafíos comerciales específicos. <https://go.forrester.com/consulting/>

INFORMACIÓN ACERCA DE TEI

El estudio Total Economic Impact™ (TEI) sobre el impacto económico total es una metodología desarrollada por Forrester Research que permite mejorar los procesos de toma de decisiones tecnológicas de las empresas y ayuda a los proveedores a comunicar la propuesta de valor de sus productos y servicios a los clientes. La metodología TEI contribuye a que las empresas demuestren, justifiquen y materialicen el valor tangible de las iniciativas de TI ante el personal directivo superior y otras partes interesadas empresariales clave. La metodología TEI consiste en cuatro componentes para evaluar el valor de la inversión: beneficios, costos, riesgos y flexibilidad. <https://go.forrester.com/consulting/content-marketing-consulting/>

© 2019, Forrester Research, Inc. Todos los derechos reservados. Queda estrictamente prohibida la reproducción no autorizada. La información está basada en los mejores recursos disponibles. Las opiniones que se presentan aquí reflejan el criterio de ese momento y están sujetas a cambios. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar y Total Economic Impact son marcas comerciales de Forrester Research, Inc. El resto de marcas comerciales son propiedad de sus respectivas empresas. Para obtener más información, visite www.forrester.com.