

IBM Multivendor Support Services (MVS) 降低了数据中心支持成本和复杂性

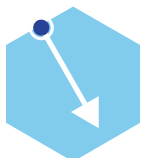


点击此处计算您的节约成本

Forrester Consulting 开展了一项总体经济影响 (Total Economic Impact™, TEI) 研究, 向读者呈现了一种框架, 用以评估 IBM Multivendor Support Services (MVS) 对其组织可能产生的财务影响。为进一步了解与这项投资相关的收益、成本和风险, Forrester 采访了有 IBM MVS 使用经验的两家客户并对 266 位客户进行了调查。这份摘要以完整的 TEI 研究为依据, 该研究可从[此处](#)下载 (仅以美国英语提供)。

通过对这些客户的采访和调查, Forrester 得出结论, IBM MVS 在三年内为这些组织带来了超过 310 万美元的净收益。

量化收益。 如下经过风险调整的量化收益就是受访和受调查公司获得的典型收益:



› **减少维护和支持开支, 高达 25%。** 在传统环境中, 组织依靠原始设备制造商 (OEM) 和第三方为其组织提供支持。通过简化与 IBM 的硬件和软件支持合同, 组织可以大幅减少其 IT 支持支出。



› **减少在硬件支持任务上耗费的时间, 高达 20%。** 使用 IBM MVS 作为其 IT 支持管理的单一战略合作伙伴, 使组织能够降低其 IT 环境的复杂性, 减少与 IT 管理相关的任务所耗费的时间, 使员工能够将时间重新分配给更具生产力的工作。



› **减少用于供应商关系管理的时间, 高达 20%。** 通过与一家供应商整合 IT 支持, 员工不再需要花费大量时间维护多个支持关系。这使得员工可以将重心转移到更多的增值工作上。

非量化收益。 受访和受调查组织也体验到了以下收益, 只不过没有针对这项研究量化:



› **延长设备的使用寿命。** 通过投资 IBM MVS, 组织将硬件的使用寿命平均延长 1.8 年。此外 42% 的调查受访者表示, 相比以前的解决方案, 他们利用 IBM MVS 节省或推迟了资本支出。



› **提高可用性。** 整合支持使投资于 IBM MVS 的组织能够提高其可用性和整体系统可靠性。受访者称, IBM 让他们的平均修复时间 (MTTR) 减少了 22%。他们每年避免了大量的事故或停机, 甚至避免了预测性维护中出现的问题。

摘要

本文件根据 268 位 IBM Multivendor Support Services 的当前用户的反馈, 简要讨论了复合型组织的平均收益和潜在成本节约情况。

研究方法

TEI 框架的目标在于确定影响投资决策的成本、收益、灵活性以及风险因素。Forrester 采用一种多步骤方法来评估 IBM MVS 的影响, 包括与 Forrester 分析师、IBM 利益相关者和两家当前的 IBM MVS 客户的访谈, 以及对 266 位其他用户的调查。Forrester 使用 TEI 方法论来建立代表访谈和调查成果的财务模型。

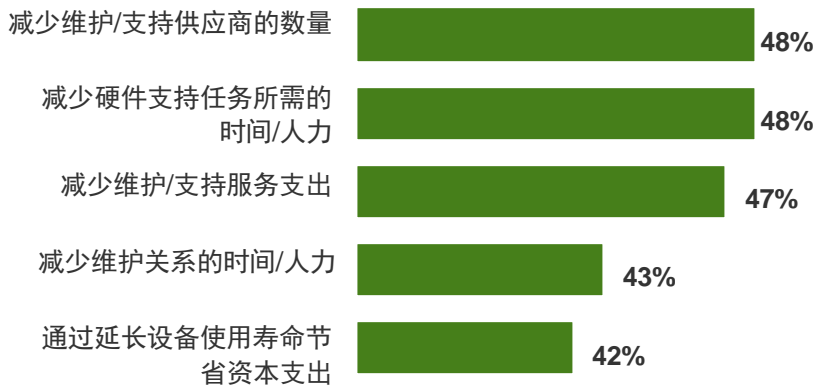
复合型组织

该研究以一家复合型组织为对象, 根据访谈和调查的情况来进行总体财务分析。

风险调整

Forrester 的财务模型以受访和受调查组织的问题和关注事项为基础, 并对风险进行调整, 以解释收益和成本估计中的不确定性。

“自从将 IBM 部署为第三方维护解决方案以来，您实现了以下哪些经济收益？”



“利用 IBM MVS 节省或推迟资本支出后，您节省了百分之多少的资本预算？”

依据：266 位使用 IBM 提供支持的 IT 和财务决策者

来源：IBM 委托 Forrester Consulting 开展的研究，2019 年 1 月

IBM MVS 客户历程

在这项研究中，Forrester 对两家 IBM MVS 客户进行了访谈，并调查了另外 266 位 IBM MVS 客户。

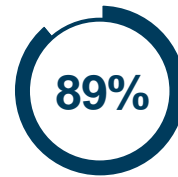
关键投资驱动因素和结果

受访组织分享了以下投资驱动因素：

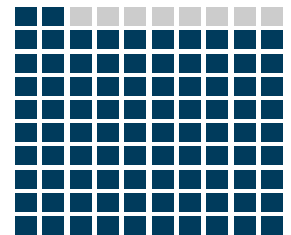
- ▶ **降低设备维护费用。** 摆在企业面前的是支付给传统支持提供商的昂贵的年度维护合同。这些成本在初始制造商保修到期后增加，导致支持和维护费用进一步增长。
- ▶ **降低数据中心支持环境的复杂性。** 在传统环境中，企业依赖于原始设备制造商和第三方供应商的异构混合。由于供应商之间几乎没有连续性，而且没有跨越数据中心环境的解决方案，企业很难管理多个供应商之间的关系。
- ▶ **减少与延长使用寿命相关的风险。** 在投资于 IBM MVS 之前，组织必须认真考虑使用超出使用寿命的设备所涉及的风险。系统故障或安全漏洞的成本可能很快超过不更换设备而避免的资本支出所带来的收益。

受访组织取得了关键的投资成果：

- ▶ **通过与 IBM 的整合支持来简化工作，减少了在硬件支持和供应商关系上花费的时间。** IBM MVS 为受访者提供了一个统一、简化的数据中心支持系统。43% 的受调查组织在投资于 IBM MVS 后减少了维护供应商关系所需的时间和人力。
- ▶ **IBM MVS 延长了设备的使用寿命，让组织得以推迟资本支出。** 借助 IBM MVS，服务器的寿命平均延长 1.6 年，一级存储延长 1.8 年，二级存储延长 1.9 年，网络设备延长 1.9 年。

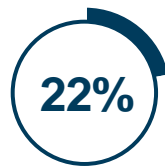


89% 的组织认为降低设备维护费用有些重要或非常重要



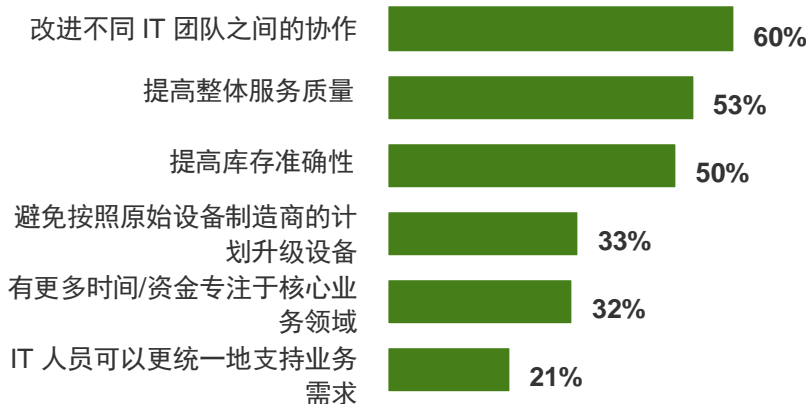
92% 的组织表示延长设备的使用寿命有些重要或非常重要。

- IBM 帮助组织避免事故和停机，从而减少系统停机时间。通过 IBM MVS，组织平均每年避免多达 7 次事故或停机。这样可以减少系统停机时间，并使组织能够避免停机和系统维修带来的成本。
- 跨团队协作有所增加。以前的解决方案创建了孤立的工作环境，其中涵盖的不同领域的数据中心支持团队并无经常性互动或协作。有了 IBM MVS，60% 的受调查组织称其组织中团队之间的协作有所增加。



“借助 IBM 的支持服务，平均修复时间 (MTTR) 减少了多少百分比？”

“自从将 IBM 部署为第三方维护解决方案以来，您实现了以下哪些定性收益？”



依据：266 位使用 IBM 提供支持的 IT 和财务决策者

来源：IBM 委托 Forrester Consulting 开展的研究，2019 年 1 月

“有几台机器和某些设备在 5、6 年前甚至更久之前就不再得到原始设备制造商的支持了。而 IBM 依旧为它们提供支持。我们还有一些硬件已经用了 17、18 年了。如果没有 IBM，我们早就必须更换它们了。”

基础设施工程和运营总监，零售部



复合型组织

根据这些访谈和调查，Forrester 构建了一个 TEI 框架、一家复合型公司和一项说明受财务影响的领域的财务分析，在整个研究中有更详细的介绍。

复合型组织描述：复合型组织是一个全球性组织，拥有超过 10,000 名员工，年收入超过 25 亿美元。该组织有一个异构的数据中心环境，在世界各地的多个数据中心有多个供应商。在过去，支持服务是通过原始设备制造商和第三方支持合同来管理的。

IBM MVS 降低了复杂性并优化了效率

随着组织的 IT 部门的发展和现代化，他们越来越多地寻求能简化其数据中心支持环境的方法。在传统的支持环境中，有多个不同的供应商负责管理支持需求。这就要求组织在供应商合同上花费大量资金，还要分配员工专门管理与这些供应商的关系。这些员工花费大量时间管理各种异构环境，而缺乏跨数据中心的支持解决方案。组织决策者的任务是设法优化耗费在支持上的时间和金钱。

复合型组织所体验到的收益影响是基于受访和受调查组织在过去和现在的体验。在三年时间里，该复合型组织预计经风险调整的总收益现值 (PV) 超过 310 万美元。



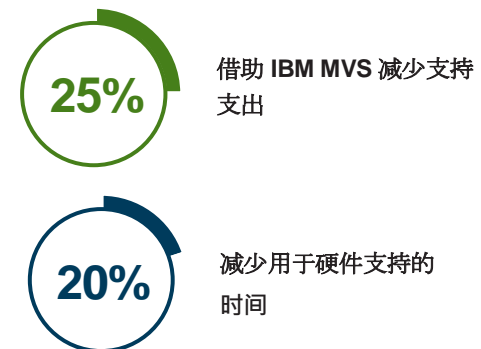
重要假设

- 10,000 名员工
- 25 亿美元年收入
- 1,250 台设备在第 3 年前完成转换

总收益

编号	收益	第 1 年	第 2 年	第 3 年	合计	现值
Atr	减少维护和支持支出	1,083,000 美元	1,254,000 美元	1,425,000 美元	3,762,000 美元	3,091,533 美元
Btr	减少用于硬件支持的时间	4,670 美元	5,494 美元	6,464 美元	16,628 美元	13,643 美元
Ctr	减少用于供应商管理的时间	4,151 美元	4,884 美元	5,746 美元	14,781 美元	12,127 美元
	总收益（调整风险后）	1,091,821 美元	1,264,378 美元	1,437,209 美元	3,793,409 美元	3,117,303 美元

- 减少维护和支持支出。** IBM MVS 使企业能够通过与 IBM 整合支持来减少支持其数据中心环境的供应商的数量。复合型组织在分析期间转换了 1,250 台设备，从而使其支持成本降低 25%。
- 减少用于硬件支持的时间。** 以前的支持解决方案甚至使日常硬件维护变得繁琐和耗时。IBM MVS 让组织得以减少执行硬件支持任务所需的人力。Forrester 假设复合型组织在使用 IBM MVS 之前每年花费 540 小时提供硬件支持，在三年的分析期间，将花费在硬件支持上的时间减少了 20%。
- 减少用于供应商管理的时间。** 除了节省硬件支持时间外，组织还可以减少用于管理不同供应商之间关系的时间。这一减少是受访和受调查组织对其数据中心使用的支持供应商数量减少的直接结果。在传统环境中，复合型组织花了 480 个小时管理这些关系，用 IBM MVS 后减少了 20% 的供应商管理时间。
- 受访者意识到多项非量化收益，包括：** 扩大现有的数据中心投资，为战略优先事项腾出资金；避免重大事故，同时减少解决剩余事故所需的时间；提高服务质量，从而改善客户体验。



“这显然为我自己腾出了时间，因为我不再需要操心合同、续约和类似的事情。显然，我可以去做其他事情了。事实上，一切都集中在一处——这也节省了时间。试图同时为数千种不同的事项整理支持合同非常困难。所以，把一切都集中在一处，就可以腾出时间。”

IT 服务器和存储经理，公用事业部



IBM MVS 成本包括 IBM MVS 的使用、规划和培训成本

支付给 IBM 的费用因支持协议所规定的设备数量和类型而异。除这些因素外，使用 IBM MVS 的总成本可能会因设备的年龄和稀有程度而有所不同，因为某些设备要找到适用的备件更困难，这往往会提高组织为每台设备支付的成本。

- IBM MVS 使用成本。** 为了最好地反映出在模型中使用 IBM MVS 的成本，在第一个收益计算中突出显示了 IBM MVS 支持的成本。根据访谈和调查的回复，IBM MVS 的成本比以前的支持成本低 25%。考虑到与现有合作伙伴的交错过渡，该复合型组织的 IBM 支持协议所涵盖的设备数量每年都在递增。
- 规划和培训成本。** 组织承担了与计划迁移到 IBM MVS 和就 IBM MVS 提供的数据对重要人员进行培训相关的成本。该复合型组织在内部预先耗费 100 个小时来计划硬件和软件过渡到使用 IBM 支持。该组织每年花费 20 个小时来确定哪些项目应该提供支持或不提供支持，并与 IBM 进行沟通。40 名员工每年参加 4 小时的持续培训，培训内容是如何使用 IBM 提供的数据作为支持升级流程的一部分。

今天的 IBM MVS 投资可以创造未来的机会

灵活性的价值显然对每个客户都独一无二，其价值的度量方式因组织而异。在有些情况下，组织可能实施了 IBM MVS，后来才认识到其他用途和机会：

- › **通过 IBM MVS 节省的资金可被决策者专注于投入到其他业务重点。**受访者和调查对象强调，他们可以把通过 IBM MVS 节省的资金用于其他战略重点。这些组织可将以前用于运营公司的资源重新分配给可以改造公司的项目。

根据 TEI 的定义，灵活性表示对额外的产能或能力的投资，这些产能或能力在未来追加一定的额外投资之后，可能会转变为业务收益。这为组织提供了参与未来创新的“权利”或能力，但这并非强制性的。

有关更多信息，您可[在此](#)下载完整的 IBM Multivendor Support Services (MVS) TEI 分析（仅以美国英语提供）。

公告

读者应注意以下事项：

- › 本研究由 IBM 委托 Forrester Consulting 开展。本研究无意作为竞争性分析。
- › Forrester 不对其它企业可能获得的投资回报率做任何假设。Forrester 强烈建议读者在本报告提供的框架内根据自身的估计来确定投资 IBM MVS 是否合适。
- › IBM 进行过审阅并且向 Forrester 提供过反馈。Forrester 保留对本研究及其结果进行编辑的权利，并且不接受与 Forrester 的研究结果相背或是会模糊其意义的更改。
- › IBM 为访谈提供了客户姓名，但未参与访谈。

关于 FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting 提供独立、客观且基于调研的咨询服务，以帮助领导者带领其所在组织取得成功。Forrester 的咨询服务可以通过简短的战略会议甚至定制的项目让您与调研分析师直接交流，让他们针对您的具体业务挑战提供专家见解。

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

关于 TEI

总体经济影响 (Total Economic Impact™, TEI) 是 Forrester Research 开发的一套方法，用于加强公司的技术决策流程，协助供应商向客户传达其产品服务的价值定位。TEI 方法有助于公司向其高管层和其他重要的业务利益相关方展示、论证和实现 IT 举措的实际价值。TEI 方法由四个要素组成：收益、成本、风险及灵活性，用于评估投资价值。<https://go.forrester.com/consulting/content-marketing-consulting/>

© 2019, Forrester Research, Inc. 保留所有权利。未经授权，严禁翻印。本文所含信息基于可得到的最佳资源。文中观点反映当时判断，且随时可能变化。Forrester®、Technographics®、Forrester Wave、RoleView、TechRadar 及 Total Economic Impact 是 Forrester Research, Inc. 的商标。所有其它商标分别为其各自公司的财产。如需更多信息，请访问 forrester.com。