

IBM Multivendor Support Services (MVS) réduit les coûts et la complexité du support des datacenters

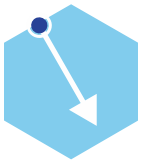


Cliquez ici pour calculer vos économies potentielles

Forrester Consulting a mené une étude Total Economic Impact™ (TEI). L'objectif était de fournir aux lecteurs un cadre permettant d'évaluer le potentiel impact financier des avantages de IBM Multivendor Support Services (MVS) pour leurs organisations. Pour mieux comprendre les avantages, les coûts et les risques associés à cet investissement, Forrester a interviewé 2 clients et a enquêté auprès de 226 utilisateurs de IBM MVS. Cette synthèse repose sur une étude TEI complète, qui peut être téléchargée [ici](#) (disponible seulement en anglais des États-Unis).

Les interviews et les sondages de ces clients ont permis à Forrester de conclure que IBM MVS offrait aux organisations des avantages nets de plus de 3,1 millions de dollars sur trois ans.

Avantages quantifiés. Les avantages quantifiés suivants, ajustés en fonction des risques, sont représentatifs de ceux des sociétés interviewées et sondées :



- › **Réduction des dépenses de maintenance et de support allant jusqu'à 25 %.** Dans les environnements traditionnels, les organisations faisaient appel à des fabricants d'équipement d'origine (OEM) et à des tiers pour les aider. Grâce à la rationalisation des contrats IBM de support pour le matériel et les logiciels, les entreprises peuvent réduire considérablement leurs dépenses en support informatique.



- › **La réduction du temps consacré aux tâches de support matériel atteint jusqu'à 20 %.** L'utilisation de IBM MVS en tant que partenaire stratégique unique pour la gestion du support informatique permet aux organisations de diminuer la complexité de leurs environnements informatiques, de réduire le temps consacré aux tâches liées à la gestion informatique et de permettre aux employés de réaffecter leur temps à des activités plus productives.



- › **Réduction du temps passé sur la gestion des relations avec les fournisseurs allant jusqu'à 20 %.** La consolidation du support informatique avec un seul fournisseur permet aux employés de passer beaucoup moins de temps à entretenir plusieurs relations de support. Cela permet également aux employés de se concentrer plus particulièrement sur des tâches à valeur ajoutée.

Avantages non quantifiés. Les entreprises interviewées et sondées ont bénéficié des avantages suivants, non quantifiés pour cette étude :



- › **Extension de la durée de vie utile des équipements.** L'investissement dans IBM MVS permet d'augmenter en moyenne la durée de vie utile du matériel de 1,8 an. En outre, 42 % des répondants à l'enquête disent avoir économisé ou différé des dépenses en capital en utilisant IBM MVS plutôt que des solutions

RESUME

Ce document est une brève présentation des avantages et des réductions de coûts constatés en moyenne par une organisation composite ; elle est basée sur les retours de 268 utilisateurs actuels de IBM Multivendor Support Services (MVS).

MÉTHODOLOGIE

L'objectif du framework TEI est d'identifier les facteurs de coût, de bénéfices, de flexibilité et de risques qui affectent la décision d'investissement. Forrester a procédé à l'évaluation de la solution IBM MVS par une approche en plusieurs étapes. En particulier, les analystes de Forrester ont interviewé des parties prenantes de IBM et deux clients actuels de IBM MVS et ont conduit une enquête auprès de 266 autres utilisateurs. Forrester a développé un modèle financier représentatif de ces entretiens et de cette enquête en suivant la méthodologie TEI.

ENTREPRISE COMPOSITE

Cette étude se base sur une entreprise composite, créée à partir des réponses recueillies, pour présenter une analyse financière globale.

AJUSTEMENT EN FONCTION DES RISQUES

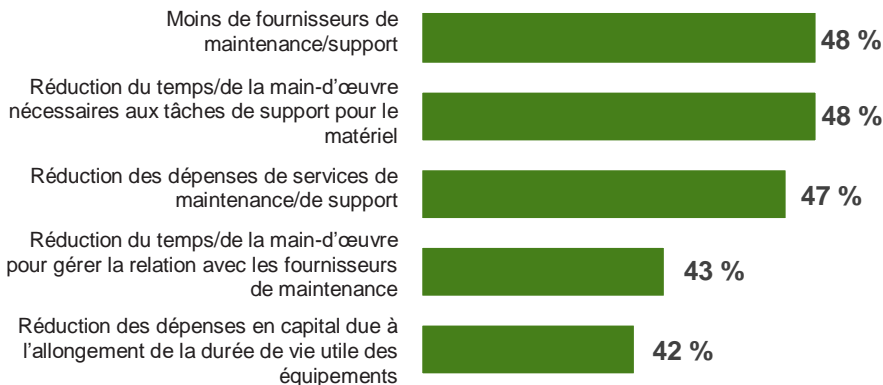
Forrester a ajusté le modèle financier en fonction des risques et des préoccupations des entreprises interviewées et sondées afin de tenir compte des incertitudes des estimations sur les avantages et les coûts.

qu'ils avaient utilisées par le passé.



- › **Améliorations de la disponibilité.** La consolidation du support permet aux entreprises qui investissent dans IBM MVS d'améliorer la disponibilité et la fiabilité globale de leurs systèmes. Les personnes interviewées ont signalé une réduction de 22 % du temps moyen de dépannage avec IBM. Les organisations ont évité chaque année un nombre important d'incidents ou de pannes, et ont même anticipé et évité des problèmes grâce à la maintenance prédictive.

« Quels sont, parmi les avantages économiques suivants, ceux que vous avez obtenus depuis votre déploiement de IBM comme tierce solution de maintenance ? »



« Quel est le pourcentage de votre budget d'investissement qui a été économisé grâce à la réduction ou au report de vos dépenses en capital avec IBM MVS ? »

Base : 266 décideurs en IT et finance, utilisant IBM pour leur support
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de IBM en janvier 2019

Le parcours client avec IBM MVS

Dans cette étude, Forrester a conduit deux interviews avec des clients de IBM MVS et a enquêté auprès de 266 autres clients de IBM MVS.

Principaux facteurs d'investissement et résultats

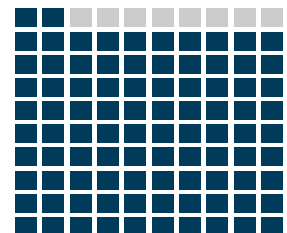
Les organisations interviewées sont d'accord sur les facteurs d'investissement suivants :

- › **Réduction des coûts de maintenance des équipements.** Les entreprises faisaient face à des dépenses élevées pour les contrats annuels de maintenance de l'infrastructure existante. Ces coûts ont augmenté après l'expiration de la garantie initiale des fabricants, entraînant une nouvelle augmentation des frais d'assistance et de maintenance.
- › **Réduction de la complexité des environnements des datacenters.** Dans les environnements traditionnels, les entreprises utilisaient un mélange hétérogène d'OEM et de fournisseurs tiers. Les entreprises avaient du mal à gérer les relations avec plusieurs fournisseurs, car il y avait peu de continuité entre ces derniers qui, de plus, n'offraient aucune solution couvrant toute l'étendue de l'environnement de leur datacenter.
- › **Atténuation des risques associés à l'allongement de la durée de vie utile.** Avant IBM MVS, les entreprises devaient considérer attentivement les risques liés à l'utilisation de périphériques dont la durée de vie utile était dépassée. Le coût d'une défaillance du système ou d'une infraction à la sécurité pouvait rapidement dépasser l'avantage provenant d'une dépense en capital évitée en ne remplaçant pas le périphérique.

Les organisations interviewées ont obtenu les résultats clés suivants :



89 % déclarent que diminuer les dépenses de maintenance des équipements est de moyennement à très important.



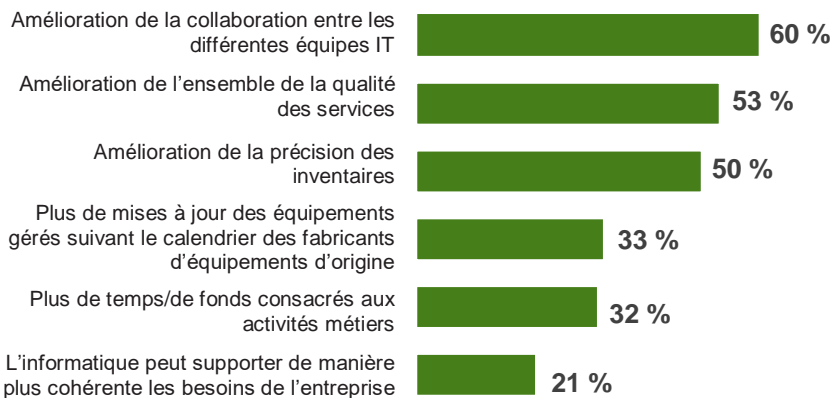
92 % déclarent que l'extension de la durée de vie utile des équipements est de moyennement à très importante.

- › **Simplification grâce à la consolidation du support avec IBM et réduction du temps passé pour le support du matériel et pour les relations avec les fournisseurs.** IBM MVS apporte aux interviewés un système de support des datacenters rationalisé et consolidé. Après avoir investi dans la solution IBM MVS, quarante-trois pour cent des entreprises sondées ont réduit le temps et le travail nécessaires à la gestion des relations avec les fournisseurs.
- › **IBM MVS permet d'allonger la durée de vie utile des équipements et, de ce fait, de différer les dépenses d'investissement.** Avec IBM MVS, la durée de vie des serveurs est prolongée en moyenne de 1,6 an, celle du stockage tier 1 de 1,8 an, celle de tier 2 de 1,9 an et celle des périphériques réseau de 1,9 an.
- › **IBM aide les entreprises à prévenir les incidents et les pannes, et réduit ainsi les temps d'arrêt du système.** Les entreprises ont évité en moyenne jusqu'à sept incidents ou pannes par an avec IBM MVS. Cela permet de réduire les temps d'arrêt du système et d'éviter aux organisations les coûts liés à ces temps d'arrêt et aux réparations nécessaires.
- › **Collaboration accrue entre les équipes.** Les solutions précédentes créaient des environnements de travail cloisonnés dans lesquels les équipes couvrant différents domaines de support des datacenters n'interagissaient pas ou ne collaboraient pas fréquemment. Avec IBM MVS, 60 % des entreprises sondées ont signalé une augmentation de la collaboration entre les équipes de leurs organisations.



« Quel est le pourcentage de réduction du temps moyen de dépannage dû aux services de support de IBM ? »

« Quels sont, parmi les avantages qualitatifs suivants, ceux que vous avez obtenus depuis le déploiement de IBM comme votre tierce solution de maintenance ? »



« Plusieurs machines et certains périphériques avaient atteint la fin de la durée du support des fabricants d'origine, cinq ou six ans, voire plus. Mais IBM les supporte encore. Et nous avons ensuite certains matériels vieux de 17 à 18 ans. Sans IBM, nous aurions dû les remplacer depuis longtemps. »

Directeur de l'ingénierie de l'infrastructure et des opérations, vente au détail



Base : 266 décideurs en IT et finance, utilisant IBM pour leur support
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de IBM en janvier 2019

Entreprise composite

À partir des entretiens et de l'enquête, Forrester a établi un cadre de référence du TEI, une société composite et une analyse financière qui illustrent les domaines affectés sur le plan financier et qui sont présentés avec beaucoup plus de détails dans l'étude complète.

Description de la société composite : la société composite est une organisation globale qui emploie plus de 10 000 personnes et a un revenu annuel de plus de 2,5 milliards de dollars. L'organisation dispose d'un environnement de datacenters hétérogène, avec plusieurs fournisseurs dans plusieurs datacenters à travers le monde. Le support était auparavant géré par des fabricants d'équipements d'origine et des tiers sous contrat.

IBM MVS réduit la complexité et optimise l'efficacité

Au fur et à mesure que les services informatiques des entreprises croissent et se modernisent, ils cherchent de plus en plus à simplifier le support de leurs datacenters. Dans les environnements de support traditionnels, plusieurs fournisseurs sont chargés de gérer les besoins en support. Cela implique que les entreprises dépensent des sommes considérables en contrats de fournisseurs et que leurs employés gèrent les relations avec ces fournisseurs. Les employés passent beaucoup de temps à gérer un environnement hétérogène sans solution de support qui puisse couvrir l'ensemble du centre de données. Les décideurs des organisations sont chargés d'optimiser le temps et l'argent consacrés au support.

Les avantages dont bénéficie l'organisation composite reposent sur les expériences passées et actuelles des organisations interviewées et sondées. Sur trois ans, l'entreprise composite prévoit des avantages ajustés en fonction des risques atteignant une valeur actuelle de plus de 3,1 millions de dollars.



Hypothèses clés

10 000 employés

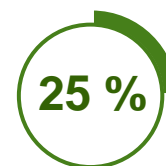
Chiffre d'affaires annuel de 2,5 milliards de dollars

1 250 périphériques transférés dès la troisième année.

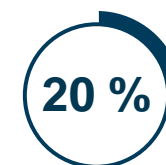
Avantages totaux

RÉF.	AVANTAGE	ANNÉE 1	ANNÉE 2	ANNÉE 3	TOTAL	VALEUR ACTUELLE
Atr	Réduction des dépenses de maintenance et de support	1 083 000 \$	1 254 000 \$	1 425 000 \$	3 762 000 \$	3 091 533 \$
Btr	Réduction du temps consacré au support du matériel	4 670 \$	5 494 \$	6 464 \$	16 628 \$	13 643 \$
Ctr	Réduction du temps passé à la gestion des fournisseurs	4 151 \$	4 884 \$	5 746 \$	14 781 \$	12 127 \$
	Total des avantages (ajustés en fonction des risques)	1 091 821 \$	1 264 378 \$	1 437 209 \$	3 793 409 \$	3 117 303 \$

- › **Réduction des dépenses de maintenance et de support.** IBM MVS permet aux entreprises de réduire le nombre de fournisseurs prenant en charge leurs environnements de datacenters en consolidant le support avec IBM. L'organisation composite effectue la transition de 1 250 périphériques au cours de la période analysée, entraînant une réduction de 25 % de ses coûts de support.
- › **Réduction du temps consacré au support du matériel.** Les solutions de support précédentes rendaient même la maintenance de routine du matériel fastidieuse et longue. IBM MVS permet aux organisations de réduire le travail nécessaire aux tâches de support matériel. Forrester fait l'hypothèse que l'organisation composite consacrait 540 heures par



Réduction des dépenses de support avec IBM MVS



Réduction du temps consacré au support du matériel

an au support matériel, avant IBM MVS ; ce qui réduit le temps passé à ce support jusqu'à 20 % au cours de l'analyse sur les trois ans.

- › **Réduction du temps passé à la gestion des fournisseurs.** Outre les gains de temps liés au support du matériel, les entreprises constatent une réduction du temps passé à gérer les relations avec les différents fournisseurs. Cette réduction provient directement de la réduction du nombre de fournisseurs de support que les organisations interviewées et sondées utilisaient dans leurs datacenters. L'organisation composite dépensait 480 heures dans son environnement précédent à gérer ces relations ; la réduction du temps passé à gérer les fournisseurs est de ce fait de 20 % avec IBM MVS.
- › **Les organisations interviewées et sondées ont obtenu plusieurs avantages non quantifiés, notamment :** étendre la solution dans les datacenters a permis de dégager des capitaux pour les priorités stratégiques ; éviter les incidents critiques tout en réduisant le temps nécessaire pour les résoudre ; et améliorer la qualité de service permettant une meilleure expérience client.

Les coûts de IBM MVS comprennent l'utilisation des services, les coûts de formation et ceux de planification

Les frais payés à IBM sont fonction du nombre et du type des périphériques couverts par le contrat de support. Outre ces facteurs, le coût total de l'utilisation de IBM MVS peut être fonction de l'âge et de la rareté du périphérique : la recherche de pièces de rechange est en effet plus difficile pour certains périphériques et celles-ci coûteront plus cher à l'organisation.

- › **Coûts d'utilisation de IBM MVS.** Pour mieux représenter le coût de l'utilisation de IBM MVS dans le modèle, les coûts du support MVS sont mis en évidence dans le premier calcul des avantages. D'après les interviews et les enquêtes, le coût de IBM MVS est de 25 % moins élevé que les coûts de support précédents. Pour tenir compte d'une transition échelonnée à partir des partenariats existants, l'organisation bénéficie, chaque année, d'une augmentation progressive du nombre de périphériques couverts par le contrat de support IBM.
- › **Coûts de formation et de planification.** Les organisations ont subi des coûts liés à la planification des migrations vers IBM MVS et à la formation du personnel pour exploiter les données fournies via les MVS. La société composite dépense 100 heures internes, en amont, pour planifier la transition du matériel et des logiciels pour supporter IBM. Chaque année, l'entreprise dépense 20 heures pour l'identification et à la communication à IBM des éléments qui doivent être pris en charge ou non. Quarante membres du personnel suivent chaque année 4 heures de formation continue sur l'utilisation des données fournies par IBM dans le cadre des processus d'escalade du support.

Un investissement dans IBM MVS effectué aujourd'hui peut créer des opportunités futures

La valeur de la flexibilité est spécifique à chaque client, et sa mesure varie d'une entreprise à l'autre. Il existe des scénarios dans lesquels une organisation peut mettre en œuvre IBM MVS à un moment et bénéficier par la suite d'opportunités ou d'utilisations supplémentaires, par exemple :

- › **Les décideurs peuvent utiliser les économies réalisées grâce à IBM MVS pour se concentrer sur d'autres priorités commerciales.** Les répondants interviewés et les organisations sondées ont effectivement souligné qu'ils pouvaient utiliser les économies générées par IBM MVS pour d'autres priorités stratégiques. Ces organisations peuvent réaffecter les ressources précédemment utilisées pour amener l'entreprise à exécuter

« Cela me permet de gagner du temps, car je n'ai plus à manipuler des contrats, des renouvellements et des choses de ce genre. Cela me laisse évidemment du temps pour faire autre chose. Et, par ailleurs, le fait que tout se trouve au même endroit m'économise aussi du temps. Essayer d'organiser des contrats de support pour des milliers de choses différentes à la fois est extrêmement difficile. Le fait de tout avoir au même endroit libère par conséquent du temps. »

Responsable des serveurs et de l'inventaire informatique, secteur des utilités



La flexibilité, telle que définie par le TEI, représente un investissement dans une capacité ou une fonctionnalité supplémentaire qui peut se révéler un avantage commercial pour d'autres investissements à l'avenir. Elle offre à une entreprise le « droit » ou la possibilité de lancer des initiatives à l'avenir, mais pas l'obligation de le faire.

des projets susceptibles de la transformer.

Pour de plus amples informations, vous pouvez télécharger l'analyse TEI (MVS) de IBM Multivendor Support Services (MVS) [ici](#) (disponible en anglais des États-Unis seulement).

Avertissements

Le lecteur doit être avisé de ce qui suit :

- › L'étude est commandée par IBM et réalisée par Forrester Consulting. Elle n'est pas destinée à être une analyse concurrentielle.
- › Forrester ne fait aucun postulat concernant le potentiel retour sur investissement que d'autres entreprises pourraient connaître. Forrester recommande vivement aux lecteurs d'utiliser leurs propres estimations dans les limites du cadre de référence fourni dans le rapport pour déterminer le caractère approprié d'un investissement dans IBM MVS.
- › IBM a examiné l'étude et fourni des commentaires à Forrester. Forrester conserve le contrôle éditorial de l'étude et de ses conclusions, et n'accepte pas de modifications de l'étude qui contrediraient les conclusions de Forrester ou obscurciraient le propos de l'étude.
- › IBM a fourni les noms des clients pour les entretiens, mais n'y a pas pris part.

À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting propose des services de conseil basés sur la recherche, indépendants et objectifs, pour aider les dirigeants à réussir dans leurs entreprises. Les services de conseil de Forrester, qu'il s'agisse de courtes sessions stratégiques ou de projets sur mesure, vous mettent en contact direct avec des analystes qui mobilisent leur expertise pour répondre aux défis spécifiques de votre activité. <https://go.forrester.com/consulting/>

À PROPOS DE TEI

Total Economic Impact™ (TEI) est une méthodologie élaborée par Forrester Research qui améliore les processus décisionnels d'une entreprise sur un choix technologique, et aide les prestataires à communiquer la proposition de valeur de leurs produits et services à leurs clients. La méthodologie TEI aide les entreprises à démontrer, justifier et concrétiser la valeur réelle des initiatives informatiques à la fois, à la direction et aux autres parties prenantes de l'entreprise. La méthodologie TEI comprend quatre composants permettant d'évaluer la valeur d'un investissement : avantages, coûts, risques et flexibilité. <https://go.forrester.com/consulting/content-marketing-consulting/>

© 2019, Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction non autorisée est strictement interdite. Les informations s'appuient sur les meilleures ressources disponibles. Les avis exposés reflètent un jugement à un moment donné et peuvent être amenés à évoluer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar et Total Economic Impact sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques commerciales appartiennent à leurs entreprises respectives. Pour des informations complémentaires, veuillez visiter le site forrester.com.