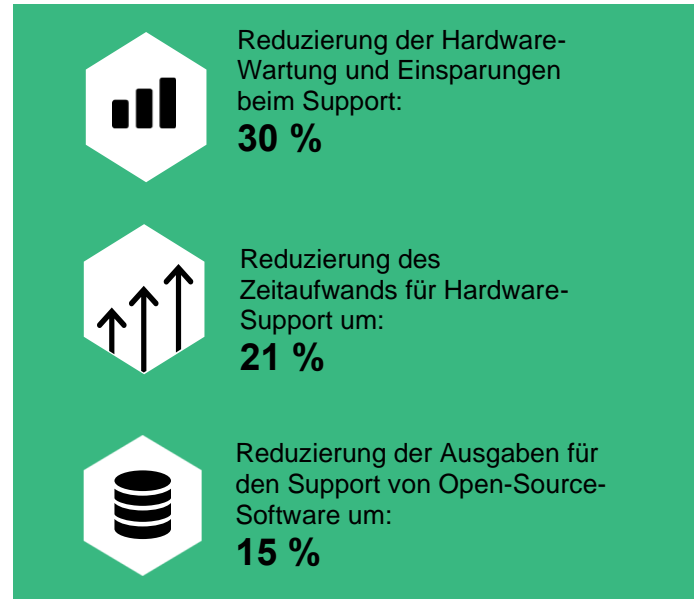


# Der Hybrid-IT-Support von IBM beschleunigt die Cloud-Migration dank optimierter Hardware- und Software-Wartung, höherer geschäftlicher Flexibilität und geringeren Kosten

IBM beauftragte Forrester Consulting mit der Durchführung einer Total Economic Impact™ (TEI)-Studie und der Ermittlung der potenziellen Kapitalrendite (ROI), die Unternehmen erzielen können, wenn sie [IBM Multivendor Support Services \(MVS\)](#) für die Wartung hybrider IT-Infrastrukturen innerhalb oder außerhalb der Geschäftsräume (einschließlich von Rechenzentren, Private Clouds, Public Clouds, vernetzten Geräten und mehr) einsetzen und eine Orchestrierung der verschiedenen Plattformen erfolgt. Mit dieser Studie soll dem Leser ein Ausgangspunkt zur Analyse der potenziellen finanziellen Vorteile von IBM MVS in ihrem Unternehmen vermittelt werden. Um den Nutzen, die Kosten und die Risiken in Verbindung mit dieser Investition besser zu verstehen, befragte Forrester 286 Unternehmen mit Erfahrung in der Anwendung von IBM MVS.



## Wie haben Ihnen IBM-Support-Services bei der Einführung der Cloud geholfen?



Basis: 286 US-amerikanische, asiatische und europäische IT-Entscheidungsträger  
 Quelle: Studie im Auftrag von IBM, durchgeführt im Januar 2021 von Forrester Consulting

[LESEN SIE HIER DIE VOLLSTÄNDIGE STUDIE](#)

Viele Organisationen, die an der Digitalisierung ihrer IT-Umgebung arbeiten, sehen sich gezwungen, den Support für Cloud- und lokale Infrastrukturen zu verwalten. Hybride Umgebungen stellen IT-Führungskräfte vor die Herausforderung, ihre immer größer werdenden Rechenzentren auf kosteneffiziente Weise betreiben zu müssen. In den Umgebungen vieler Organisationen wird dabei beim Support der eingesetzten Hard- und Software auf zahlreiche Anbieter zurückgegriffen. Forresters Befragung von IT-Entscheidungsträgern ergab, dass etwa die Hälfte der Teilnehmer davon ausgeht, dass ihre Hardware- und Software-Umgebungen in Zukunft vielfältiger werden. Nur maximal 15 % erwarteten, dass die Vielfalt abnehmen wird. Dieses Maß an Heterogenität verursacht einen erheblichen Zeitaufwand für das Management von Support-Anbietern. Außerdem führt dies dazu, dass die Behebung von Hardware- und Software-Problemen länger dauert und die Gesamtausgaben für den Support steigen. Je mehr Zeit und Geld Organisationen in ihr lokales Rechenzentrum investieren, desto stärker behindert dies ihre Cloud-Migration. Wenn IT-Führungskräfte hingegen eine Lösung finden, um die mit lokalen Rechenzentren verbundenen Kosten zu senken, können sie die eingesparten finanziellen Mittel für ihre Cloud-Implementierung einsetzen.

Nach der Investition in IBM MVS konnten die Organisationen die Komplexität ihres IT-Supports reduzieren, ihre Ausgaben für Hardware-Wartung und -Support optimieren, die Verfügbarkeit verbessern und die Auswirkungen von Ausfällen begrenzen, den Zeitaufwand für den Hardware-Support senken sowie die gesamte Kapitalrendite der Support-Ausgaben für Open-Source-Software und von Drittanbietern entwickelte Software erhöhen. Dank der Kombination aus Kosten- und Zeiteinsparungen konnten Unternehmen mehr Ressourcen und finanzielle Mittel anderen zentralen Geschäftsbereichen wie Cloud, KI oder IoT zuteilen.

## GRÜNDE FÜR DIE INVESTITION

Die befragten Organisationen hatten mit ähnlichen Herausforderungen zu kämpfen, z. B.:

- **Bedarf an Steigerung der Verfügbarkeit und Eindämmung der Auswirkungen von Ausfällen.** Wenn geschäftskritische Hardware ausfällt, sind die finanziellen Auswirkungen erheblich. 97 % der

Befragten gaben an, dass die Steigerung der Geräteverfügbarkeit ein wichtiger Faktor für ihre Support-Strategie im Rechenzentrum ist. Die Organisationen suchten auch nach einer Lösung zur Eindämmung der Auswirkungen von Ausfällen. Da sie mit mehreren verschiedenen Support-Anbietern zusammenarbeiteten, mussten sie zur Behebung eines Ausfalls komplexe Prozesse durchlaufen und mit mehreren Support-Ansprechpartnern kommunizieren, weswegen die Lösungsfindung deutlich länger dauerte.

- **Bedarf an vereinfachtem Support für die IT-Umgebung.** 91 % der befragten Organisationen wollten den Zeitaufwand ihrer Mitarbeiter für das Management von Support-Anbietern und die Überprüfung ihrer Geräte reduzieren. Ebenfalls 91 % wollten auch die Anzahl der Support-Anbieter verringern, um ihre Strategie für den technischen Support zu vereinfachen. Die Zusammenarbeit mit vielen verschiedenen Anbietern war zu zeitaufwändig. Mitarbeiter sollten sich stattdessen auf dringlichere geschäftliche Anforderungen konzentrieren.
- **Schwierigkeiten, sich an organisatorische Änderungen anzupassen.** Unternehmen hatten Schwierigkeiten, sich an die vom Unternehmen geforderten Änderungen anzupassen, während sie sich auf eine vielfältige Hardware- und Softwareumgebung mit mehreren Supportanbietern und Service Level Agreements (SLAs) verlassen mussten. IT-Mitarbeiter verbrachten viel Zeit damit, Anbietern neue und geplante Richtlinien oder andere Änderungen in der Organisation zu erklären. Oft wurden daraufhin unterschiedliche IT-Verfahren in der Organisation eingeführt, was bei Ausfällen Ineffizienz und Verwirrung verursachte.

**„Wenn ich ein Problem in meinem Hardware-Stack in Angriff nehmen muss, habe ich genau einen Ansprechpartner. Ich muss nicht verschiedenen Anbietern unterschiedliche Dinge erklären, sondern kann einen zentralen Anlaufpunkt nutzen. Mit MVS können wir uns das übliche Durcheinander sparen.“**

*Capacity Infrastructure Planner, Hardware-Fertigung*

- **Bedarf an effektivem Asset Tracking.** Viele Befragte gaben an, dass die Möglichkeit zur proaktiven Planung von Ausstattungs-Upgrades ein wichtiger Faktor für ihre Support-Strategie im Rechenzentrum ist. 89 % wollten Lücken im Support schließen. Zur Verbesserung der Planung benötigten Organisationen mehr Informationen über ihre Umgebungen. Wegen der Vielzahl der unterschiedlichen Hardware- und Software-Anbieter war das Asset Tracking jedoch ausgesprochen schwierig und nahm durch das Wachstum der Organisationen an Komplexität noch zu.

## MODELLUNTERNEHMEN

Basierend auf den Interviews und der Umfrage erstellte Forrester ein TEI-Framework, ein zusammengesetztes Unternehmen und eine Finanzanalyse, die die finanziell betroffenen Bereiche veranschaulichen, welche in der vollständigen Studie ausführlicher behandelt werden.

**Beschreibung der Modellorganisation:** Die Modellorganisation ist ein weltweit tätiges Unternehmen mit mehr als 25.000 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von 4 Mrd. USD. Vor der Investition in IBM MVS verfügte die Modellorganisation über eine heterogene Multicloud-Rechenzentrums Umgebung mit verschiedenen IT-Support-Anbietern.

### Eigenschaften der Modellorganisation

- **4 Mrd. USD Jahresumsatz**
- **25.000 Mitarbeiter**
- **Support für 1.400 Geräte, der bis zum Jahr 3 an IBM MVS übertragen wurde**
- **Support für Open-Source- und von Drittanbietern entwickelte Software**

## WICHTIGE ERGEBNISSE

**Quantifizierter Nutzen.** Der quantifizierte Nutzen des risikobereinigten Barwerts (BW) umfasst:

### Reduzierung der Ausgaben für Hardware-Wartung und -Support um 30 %

- Vor der Nutzung von IBM MVS erhielten die Befragten von mehreren Originalherstellern Support für ihre IT-Infrastruktur. Mit IBM MVS konsolidiert ein einziger Anbieter alle Support-Verträge und die Gesamtausgaben für Hardware-Support und -Wartung sinken.
- Organisationen, die IBM MVS verwenden, sparen innerhalb von drei Jahren dank Predictive Maintenance, KI-Funktionen, proaktivem Monitoring und Asset Lifecycle Management im Schnitt 4,3 Mio. USD.

### Reduzierung des Zeitaufwands für Hardware-Support um 22 %

- Mit IBM MVS können Organisationen den Prozess für das Bestandsmanagement optimieren. Das Asset-Management- und Support-Portal von IBM reduzierte den Zeitaufwand für den Hardware-Support, und Ressourcen konnten produktiveren Aufgaben zugewiesen werden. Dadurch wurden innerhalb von drei Jahren 21.000 USD eingespart.

### Eindämmung der Auswirkungen von Hardware-Ausfällen mit Einsparungen von Fehlerbehebungskosten im Wert von 400.000 USD

- IBM nutzt seine Beziehungen mit OEM-Lieferanten für die Diagnose und schnellere Behebung von Hardware-Problemen. So werden die Auswirkungen auf die Organisationen minimiert. Es wird weniger Zeit für die Diagnose des Fehlers benötigt – so bleibt mehr Zeit zur Fehlerbehebung und zur Verringerung der Auswirkungen.
- IBM hilft Organisationen bei der Bestimmung des Problems und bietet Services zum schnelleren Austausch von Teilen. Dadurch wird die Betriebsbereitschaft in den Organisationen schneller wiederhergestellt und sie können innerhalb von drei Jahren mehr als 400.000 USD einsparen.

### **Reduzierung der Ausgaben für Open-Source-Software um 15 %**

- Viele Organisationen setzen Open-Source-Software-Stacks für die Modernisierung ihrer IT-Initiativen ein. Für den Support sind sie dann auf Open-Source-Communitys, Open-Source-Anbieter und Berater angewiesen.
- IBM bietet Organisationen täglich rund um die Uhr Remote-Zugang zu Branchenexperten, die bei der schnellen Diagnose und Behebung von Problemen in Open-Source-Umgebungen helfen können. Infolgedessen können Organisationen ihre Gesamtausgaben für den Support von Open-Source-Software innerhalb von drei Jahren um 319.000 USD senken.

### **Reduzierung der Ausgaben für von Drittanbietern entwickelte Software um 22 %**

- Nach Angaben der Befragten bietet der Software-Support von IBM den zusätzlichen Vorteil, dass ihre Mitarbeiter insgesamt weniger Zeit für die Kommunikation mit Software-Drittanbietern aufwenden müssen. Dies ermöglicht weitere Einsparungen von 22.000 USD.

### **Optimiertes Anbietermanagement mit IBM reduziert den damit verbundenen Zeitaufwand der Mitarbeiter um 21 %**

- Die Konsolidierung der Support-Anbieter für ein zentrales IT-Support-System reduziert die für die Pflege der Partnerbeziehungen mit diesen Anbietern erforderliche Zeit. Dies zieht Einsparungen von mehr als 25.000 USD nach sich.

### **NICHT QUANTIFIZIERTER NUTZEN**

Die Organisationen erkannten den folgenden weiteren Nutzen, den sie jedoch nicht quantifizieren konnten:

- **Mehr geschäftliche Flexibilität zur Finanzierung anderer zentraler Geschäftsbereiche wie Cloud, KI oder IoT.** Die Befragten wiesen darauf hin, dass sie die finanziellen Mittel, die sie durch die Optimierung der Support-Umgebung mit IBM MVS einsparten, zur Finanzierung anderer Initiativen einsetzen können.

- **Reduzierung der Anzahl von Hardware-Problemen.** Viele der Befragten stellten fest, dass sie durch die Investition in den IBM-Support einige teure Hardware-Probleme vermeiden konnten, die bei der Zusammenarbeit mit OEM-Supportdienstleistern auftraten.
- **Verlängerung der Nutzungsdauer der Hardware-Geräte.** Die teilnehmenden Organisationen hoben hervor, dass sie durch die Investition in den IBM-Support den Lebenszyklus ihrer Investitionen verlängern konnten. 46 % der Befragten gaben an, dass sie dank der Verlängerung der Nutzungsdauer ihrer verschiedenen Hardware-Lösungen mit MVS Investitionsausgaben einsparen oder aufschieben konnten.
- **Einfache Zuweisung von Lizenzen für den gezielten Support der gewünschten Geräte.** Mit IBM MVS können Organisationen ihre Support-Strategie flexibel anpassen, wenn sich ihre Anforderungen ändern. Fast 50 % der Befragten gaben an, dass die Vielfalt der Hardware und Software in ihren Rechenzentren zunimmt und sie deshalb eine Support-Lösung benötigen, die mit diesen Änderungen Schritt halten kann. IBM bietet flexible Optionen für eine schnelle Anpassung der Verträge, damit jederzeit genau diejenigen Geräte Support erhalten können, die von den Organisationen tatsächlich verwendet werden.
- **Vermeidung von Hardware-Upgrades nach dem Zeitplan des Originalherstellers.** Die Verlängerung der Gerätenutzungsdauer hat den zusätzlichen Vorteil, dass Organisationen teure Hardware-Upgrades vermeiden können. OEM-Anbieter bieten für ältere Geräte nur begrenzten oder überhaupt keinen Support. Dies ist ein wesentlicher Grund dafür, dass die Organisationen regelmäßig Upgrades ihrer Geräte vornehmen müssen. Mit IBM MVS können Organisationen ihre Upgrade-Zyklen besser auf ihre Anforderungen abstimmen und damit weitere potenzielle Einsparungen erzielen.

## KOSTEN VON IBM MVS

Die an IBM gezahlten Gebühren variieren je nach Anzahl und Art der in der Support-Vereinbarung genannten Geräte. Zusätzlich zu diesen Faktoren können die Gesamtkosten für die Nutzung von IBM MVS je nach Alter und Seltenheit des Geräts variieren, da bei einigen Geräten die Ersatzteilsuche eine Herausforderung darstellen kann, wodurch die Kosten pro Gerät für Unternehmen tendenziell steigen.

- **Kosten für die Nutzung von IBM MVS.** Für eine optimale Darstellung der Kosten für die Nutzung von IBM MVS im Modell sind IBM MVS-Support-Kosten bei der ersten Nutzenberechnung hervorgehoben. Gemäß den Antworten auf die Umfrage sind die Kosten für IBM MVS um 30 % niedriger als die bisherigen Supportkosten. Um dem gestaffelten Übergang von bestehenden Verträgen Rechnung zu tragen, steigt die Anzahl der Geräte, die von der IBM-Support-Vereinbarung abgedeckt werden, jährlich an.
- **Planungs- und Schulungskosten.** Für die Planung der Migrationen zu IBM MVS und für die Schulung des erforderlichen Personals bezüglich der über IBM MVS bereitgestellten Daten sind den Unternehmen Kosten entstanden. Für die Planung des Umstiegs auf den IBM-Support für Hard- und Software geht die Modellorganisation intern mit insgesamt 100 Stunden in Vorleistung. Die Organisation wendet jedes Jahr 40 Stunden auf, um zu ermitteln und IBM mitzuteilen, welche Produkte weiter unterstützt oder nicht weiter unterstützt werden sollen. Einhundert Mitarbeiter nehmen jedes Jahr an einer 4-stündigen Fortbildung zur Nutzung der von IBM bereitgestellten Daten im Rahmen von Support-Eskalationsprozessen teil.

## TOTAL ECONOMIC IMPACT-ANALYSE

Für weitere Informationen laden Sie bitte den vollständigen Bericht „Total Economic Impact™ des Hybrid-IT-Supports von IBM“ herunter, der von IBM in Auftrag gegeben und von Forrester Consulting erstellt wurde. (Hier Hyperlink zum Bericht einfügen?)

## ERGEBNISSE DER STUDIE

Forrester führte unter 286 Unternehmen eine Umfrage durch und befragte außerdem drei Organisationen mit Erfahrung in der Anwendung der IBM Multivendor Support Services und erstellte anhand der kombinierten Ergebnisse eine Finanzanalyse über drei Jahre für eine Modellorganisation. Der quantifizierte Nutzen des risikobereinigten Barwerts (BW) umfasst:

- Einsparungen bei Hardware-Wartung und -Support: 4.327.766 USD
- Reduzierter Zeitaufwand für Hardware-Support: 21.297 USD
- Eingedämmte Auswirkungen von Hardware-Ausfällen: 402.099 USD
- Reduzierte Ausgaben für den Support von Open-Source-Software mit IBM MVS: 318.939 USD
- Kosteneinsparungen bei von Drittanbietern entwickelter Software: 25.281 USD

# FORRESTER®

## OFFENLEGUNGEN

Der Leser sollte Folgendes beachten:

- Die Studie wurde von IBM in Auftrag gegeben und von Forrester Consulting bereitgestellt. Sie ist nicht als Wettbewerbsanalyse gedacht.
- Forrester stellt keine Vermutungen bezüglich potenzieller Kapitalrenditen an, die andere Unternehmen erzielen. Forrester empfiehlt den Lesern dringend, innerhalb der im Bericht dargelegten Rahmenstruktur eigene Prognosen zu verwenden, um die Angemessenheit einer Investition in IBM MVS zu ermitteln.
- Zwar hat IBM Überprüfungen vorgenommen und Forrester Rückmeldungen gegeben. Forrester behält sich jedoch die redaktionelle Kontrolle über die Studie und ihre Ergebnisse vor und genehmigt keine Änderungen an der Studie, die den Erkenntnissen von Forrester widersprechen oder die Bedeutung der Studie verfälschen würden.
- IBM hat die Kundennamen für die Befragungen angegeben, an den Befragungen jedoch nicht teilgenommen.
- Forrester führte die Doppelblindstudie mit einem externen Befragungspartner durch.

## WISSENSWERTES ZU TEI

Total Economic Impact™ (TEI) ist eine von Forrester Research entwickelte Methodik, die die Entscheidungsfindungsprozesse eines Unternehmens zu technologischen Fragen optimiert und Anbieter bei der Kommunikation des Wertansatzes ihrer Produkte und Dienstleistungen gegenüber Kunden unterstützt. Die Total Economic Impact-Methodik unterstützt Unternehmen darin, den messbaren Wert von IT-Initiativen gegenüber der oberen Führungsebene und anderen wichtigen geschäftlichen Interessenvertretern darzulegen, zu rechtfertigen und zu veranschaulichen. Die TEI-Methode umfasst vier Komponenten zur Beurteilung des Investitionswertes: Nutzen, Kosten, Risiken und Flexibilität. © 2021, Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Forrester ist eine eingetragene Marke von Forrester Research, Inc.