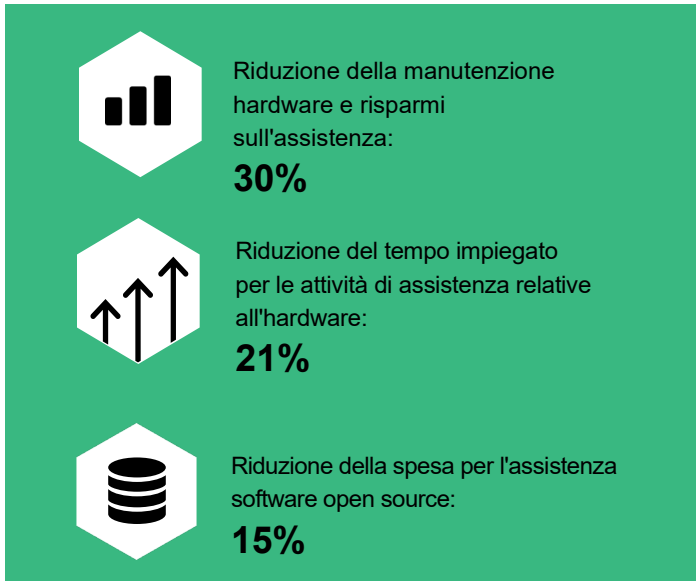
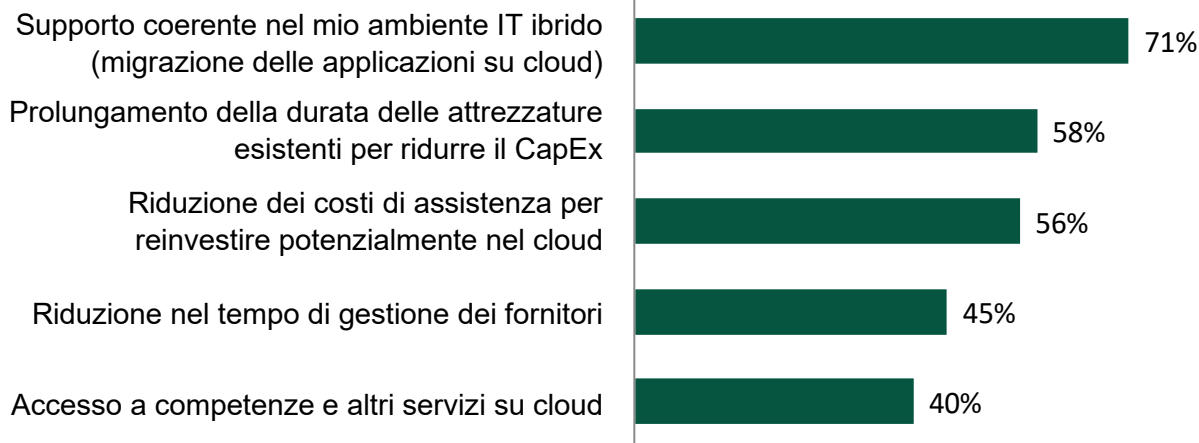


# L'assistenza per l'IT ibrido IBM accelera l'adozione del cloud, con ottimizzazione della manutenzione software e hardware, maggiore flessibilità aziendale e riduzione dei costi

IBM ha commissionato a Forrester Consulting uno studio Total Economic Impact™ (TEI) per esaminare il potenziale ritorno sull'investimento (ROI) che le aziende possono realizzare implementando i [servizi IBM Multivendor Support \(MVS\)](#) per la manutenzione di infrastrutture IT ibride ubicate in loco e fuori sede (inclusi data center, cloud privati, cloud pubblici, dispositivi connessi e molto altro), con coordinamento tra le varie piattaforme. Lo scopo dello studio è offrire ai lettori un quadro di riferimento per valutare il potenziale impatto finanziario di IBM MVS sulle loro aziende. Per comprendere meglio i vantaggi, i costi e i rischi associati a questo investimento, Forrester ha intervistato 286 aziende con esperienza nell'utilizzo di IBM MVS.



## In che modo i servizi di assistenza IBM L'hanno aiutata nel Suo percorso verso il cloud?



Base: 286 responsabili decisionali IT statunitensi, asiatici ed europei  
Fonte: uno studio di Forrester Consulting commissionato da IBM, gennaio 2021

[→ LEGGI L'INTERO STUDIO QUI](#)

Molte aziende che cercano di digitalizzare il loro ambiente IT hanno difficoltà a gestire l'assistenza per le infrastrutture cloud e in sede. Gli ambienti ibridi presentano ai leader IT la sfida di gestire data center crescenti con modalità efficienti in termini di costi. Molte aziende utilizzano ambienti basati su più vendor per supportare l'hardware e il software in uso. In un sondaggio rivolto ai responsabili decisionali IT, Forrester ha scoperto che la metà degli intervistati si aspetta che i propri ambienti hardware e software diventino più variegati e solo il 15% o meno prevede che lo diventino meno. Tale diversità comporta tempi significativi dedicati alla gestione dei fornitori di assistenza, estende i tempi necessari per risolvere incidenti legati all'hardware e al software e porta a un aumento complessivo della spesa per l'assistenza. Più le aziende investono tempo e denaro nei loro data center in sede, più ostacolano la loro migrazione su cloud. L'individuazione di modi per mitigare i costi associati ai data center in sede consente ai leader IT di reinvestire i fondi nella loro implementazione cloud.

Dopo l'investimento in IBM MVS, le aziende sono state in grado di ridurre la complessità del loro ambiente di assistenza IT, ottimizzare la spesa per la manutenzione e l'assistenza hardware, migliorare la disponibilità e ridurre l'impatto delle interruzioni del servizio, risparmiare tempo sull'assistenza hardware, migliorare il ROI totale per la spesa per l'assistenza destinata a software proprietari di terzi e open source. Questi risparmi combinati su costi e tempi hanno consentito alle aziende di riallocare risorse e finanziamenti ad altre aree centrali dell'azienda, come cloud, IA o IOT.

## FATTORI TRAINANTI PER L'INVESTIMENTO

Le aziende intervistate e i partecipanti al sondaggio hanno avuto difficoltà legate a sfide comuni, tra cui:

- **Desiderio di migliorare la disponibilità e ridurre l'impatto delle interruzioni del servizio.** Le interruzioni dell'hardware business-critical hanno un significativo impatto finanziario. Il 97% degli intervistati ha indicato che il miglioramento della disponibilità delle attrezzature dei data center è un elemento centrale nella loro strategia

di supporto dei data center. Le aziende cercavano anche una soluzione che potesse ridurre l'impatto di tali interruzioni. Vari fornitori di assistenza significa dover gestire processi complessi e diversi referenti per l'assistenza nel tentativo di risolvere le interruzioni, estendendo i tempi necessari per la risoluzione.

- **Necessità di semplificare il supporto per l'ambiente IT.** Il 91% delle aziende intervistate cercava di ridurre il tempo che i dipendenti dedicano alla gestione dei fornitori di assistenza e ai dispositivi di audit. Il 91% degli intervistati desiderava inoltre ridurre il numero dei fornitori di assistenza per semplificare la strategia di supporto tecnico. La gestione delle relazioni con più fornitori richiedeva un tempo eccessivo, e le aziende desideravano ridurre il tempo dedicato alla gestione dei fornitori in modo che il personale potesse concentrarsi su esigenze aziendali più pressanti.
- **Difficoltà di adattamento ai cambiamenti aziendali.** Le aziende avevano difficoltà ad adattarsi ai cambiamenti necessari in caso di ambienti hardware e software variegati, con più fornitori di assistenza e accordi sul livello dei servizi (SLA). Il personale IT impiegava del tempo a comunicare con i fornitori nel tentativo di spiegare nuove politiche in via di sviluppo o vari altri cambiamenti organizzativi. Questo causava spesso pratiche IT incoerenti in azienda, portando a pratiche inefficienti e confusione nei periodi di inattività.

**"Se desidero aggiungere qualcosa al mio stack hardware, posso rivolgermi a un unico punto di riferimento. Non devo raccontare storie diverse a vari fornitori. Devo concentrarmi su una sola cosa. L'uso di MVS ci consente di evitare una grande confusione".**

*Capacity Infrastructure Planner, produzione hardware*

- **Desiderio di monitorare gli asset in modo più efficiente.** Molti intervistati nell'ambito del sondaggio hanno indicato la pianificazione proattiva di aggiornamenti delle attrezzature come un fattore trainante importante nella loro strategia di supporto dei data center, e l'89% cercava di eliminare le lacune nella copertura di assistenza. Per migliorare la pianificazione, le aziende avevano bisogno di comprendere meglio i propri ambienti. Il ricorso a una varietà di fornitori hardware e software diversi rendeva il monitoraggio degli asset un compito arduo. Man mano che le aziende crescevano, il monitoraggio degli asset diventava sempre più difficile.

### AZIENDA COMPOSITA

Sulla base delle interviste e dell'indagine, Forrester ha creato un quadro TEI, un'azienda composita e un'analisi finanziaria che illustra le aree interessate dal punto di vista finanziario, descritte in modo più particolareggiato nello studio completo.

**Descrizione dell'azienda composita:** una multinazionale con oltre 25.000 dipendenti e un fatturato annuo superiore a 4 miliardi di dollari. Prima di investire in IBM MVS, l'azienda composita aveva un ambiente di data center eterogeneo con più fornitori di assistenza IT nel proprio ambiente multicloud.

#### Caratteristiche dell'azienda composita

- **Fatturato annuo \$4 Mrd**
- **25.000 dipendenti**
- **Supporto per 1.400 dispositivi trasferiti su IBM MVS entro l'Anno 3**
- **Copertura dell'assistenza per software proprietario di terzi e open source**

## RISULTATI PRINCIPALI

**Vantaggi quantificati.** I vantaggi quantificati del valore attuale (VA) ponderato per il rischio includono:

### Riduzione del 30% dei costi di manutenzione e assistenza hardware

- Prima di adottare IBM MVS, gli intervistati si affidavano a più fornitori OEM per supportare la loro infrastruttura IT ma con IBM MVS un unico fornitore consolida i contratti di assistenza, riducendo il supporto hardware complessivo e le spese di manutenzione.
- Le aziende che utilizzano IBM MVS risparmiano in media 4,3 milioni di dollari nell'arco di tre anni consentendo manutenzione predittiva, capacità IA, monitoraggio proattivo e gestione del ciclo di vita degli asset.

### Riduzione del 22% del tempo impiegato per l'assistenza relativa all'hardware

- IBM MVS consente alle aziende di ottimizzare le attività di gestione degli inventari. La gestione degli asset proprietari e il portale di assistenza di IBM riducono il tempo dedicato ad attività di supporto del software per consentire la riallocazione delle risorse ad attività più produttive, con un risparmio di \$21.000 nell'arco di tre anni.

### Mitigazione degli effetti delle interruzioni hardware per un risparmio di oltre \$400.000 sui costi di risoluzione

- IBM sfrutta i rapporti esistenti con gli OEM per diagnosticare problemi hardware e velocizzarne la risoluzione per ridurre al minimo l'impatto sulle aziende. Si dedica meno tempo alla diagnosi dei guasti e più tempo alla risoluzione per minimizzare l'impatto.
- Fornendo assistenza nell'individuazione del problema e velocizzando i servizi di sostituzione delle parti, IBM aiuta le aziende a riprendersi più rapidamente, risparmiando oltre \$400.000 nell'arco di tre anni.

### **Riduzione del 15% della spesa per il software open source**

- Molte aziende sfruttano gli stack software delle community open source per modernizzare le loro iniziative IT. Nei flussi di lavoro legacy, queste aziende dipendevano da community open source, fornitori open source e servizi di consulenza per il loro supporto open source.
- IBM fornisce alle aziende accesso remoto 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 a esperti del settore, che possono aiutarle a diagnosticare e risolvere rapidamente problemi che si verificano in ambienti open source. Ciò consente alle aziende di ridurre di \$319.000 la spesa totale per il supporto software open source nel corso di tre anni.

### **Riduzione del 22% della spesa per software proprietario di terzi**

- Gli intervistati hanno indicato che un ulteriore vantaggio legato all'uso di IBM per il supporto software è la capacità di ridurre il tempo totale che i dipendenti dedicano all'interazione con fornitori di software proprietario di terzi. Ciò comporta \$22.000 di risparmi aggiuntivi.

### **La gestione ottimizzata dei fornitori con IBM riduce del 21% il tempo dedicato a queste attività dal personale**

- Il consolidamento dei fornitori di assistenza IT in un sistema di supporto IT centrale consente alle aziende di ridurre il tempo dedicato al mantenimento di più relazioni di supporto con un risparmio di oltre \$25.000.

### **VANTAGGI NON QUANTIFICATI**

I vantaggi aggiuntivi riscontrati dalle aziende ma che non sono state in grado di quantificare includono:

- **Maggiore flessibilità aziendale per riallocare fondi ad altre aree centrali dell'azienda, quali cloud, IA o IOT.** Intervistati e partecipanti al sondaggio hanno indicato che i risparmi ottenuti

attraverso l'ottimizzazione dell'ambiente di supporto con IBM MVS possono essere utilizzati per finanziare altre iniziative.

- **Ridurre il numero degli incidenti hardware.** Molti partecipanti al sondaggio hanno sottolineato che l'investimento nell'assistenza IBM consente loro di evitare molti incidenti hardware costosi che si verificano con i loro fornitori di supporto OEM.
- **Prolungare la vita utile delle attrezzature hardware.** Le aziende partecipanti hanno indicato che l'investimento nell'assistenza IBM consente loro di prolungare la durata dei loro investimenti. Il 46% delle aziende che hanno partecipato all'indagine ha osservato che MVS le aiuta a differire o ridurre le spese in conto capitale estendendo la durata delle varie soluzioni hardware.
- **Allocare facilmente le licenze di assistenza per fornire copertura ai dispositivi corretti.** IBM MVS fornisce alle aziende la flessibilità di modificare la loro strategia di supporto man mano che le esigenze cambiano. Circa il 50% dei partecipanti al sondaggio ha affermato che i propri data center stanno diventando più diversificati per hardware e software, e di conseguenza hanno bisogno di una soluzione di assistenza che possa adattarsi a tali cambiamenti. IBM fornisce flessibilità nelle sue opzioni di copertura per adattare rapidamente i contratti di assistenza in modo da coprire i dispositivi utilizzati dalle aziende.
- **Evitare l'aggiornamento delle attrezzature hardware secondo i tempi degli OEM.** Il prolungamento della vita utile dei dispositivi hardware ha il vantaggio aggiuntivo di consentire alle aziende di evitare costosi aggiornamenti dei dispositivi. Offerta limitata o nessun supporto da parte degli OEM per dispositivi più vecchi, con conseguente necessità per le aziende di aggiornare di frequente i dispositivi. IBM MVS consente alle aziende di regolare questi cicli di aggiornamento per adattarsi meglio alle loro esigenze con un maggior numero di potenziali risparmi.

## COSTI DI IBM MVS

I prezzi pagati a IBM dipendono dal numero e dalla tipologia dei dispositivi previsti nel contratto di manutenzione. Oltre a questi fattori, il costo totale per l'uso di IBM MVS può variare in funzione dell'età e della rarità del dispositivo, perché per alcuni dispositivi è più difficile trovare ricambi, il che tende ad aumentare il costo sostenuto dalle aziende per dispositivo.

- **Costi per l'uso di IBM MVS.** Per rappresentare meglio il costo dell'uso di IBM MVS nel modello, i costi per l'assistenza con IBM MVS sono evidenziati nel primo calcolo relativo ai vantaggi. In base alle risposte all'indagine, il costo di IBM MVS è del 30% inferiore rispetto ai costi di assistenza precedenti. Per tenere conto della transizione scaglionata a partire da partnership esistenti, per l'azienda composita si ipotizza un aumento incrementale del numero di dispositivi coperti dal contratto annuale di assistenza con IBM.

**Costi di pianificazione e formazione.** Le aziende hanno sostenuto costi associati alla pianificazione delle migrazioni a IBM MVS e alla formazione del personale essenziale riguardante i dati forniti tramite IBM MVS. L'azienda composita impiega in totale 100 ore interne anticipate per pianificare la transizione dell'hardware e del software all'assistenza IBM. Impiega inoltre 40 ore all'anno per identificare e comunicare a IBM quali componenti devono essere inseriti nel contratto di assistenza o rimossi. Cento membri del personale partecipano a 4 ore di formazione continua ogni anno su come utilizzare i dati forniti da IBM nell'ambito dei processi di escalation dell'assistenza.

## ANALISI TOTAL ECONOMIC IMPACT

Per ulteriori informazioni, scaricare il report completo "Il Total Economic Impact™ dell'assistenza per l'IT ibrido IBM, commissionato da IBM e fornito da Forrester Consulting (includere qui l'hyperlink al report?).

## RISULTATI DELLO STUDIO

Forrester ha rivolto un sondaggio a 286 aziende e intervistato tre organizzazioni con esperienza nell'utilizzo dei Multivendor Support Services di IBM, per riunire i risultati in un'analisi finanziaria triennale dell'azienda composita. I vantaggi quantificati del valore attuale (VA) ponderato per il rischio includono:

- Riduzione dei costi di manutenzione e assistenza hardware, \$4.327.766
- Riduzione del tempo impiegato per l'assistenza hardware, \$21.297
- Mitigazione degli effetti di interruzioni dell'hardware, \$402.099
- Riduzione della spesa per l'assistenza software open source grazie a IBM MVS, \$318.939
- Riduzione della spesa per software proprietario di terzi, \$25.281

# FORRESTER®

## INFORMAZIONI SUPPLEMENTARI

Si suggerisce al lettore di tenere presente quanto segue:

- Lo studio è stato commissionato da IBM e realizzato da Forrester Consulting. Non è da intendersi quale analisi competitiva.
- Forrester non fa ipotesi sul potenziale ROI che altre organizzazioni potrebbero realizzare. Forrester consiglia vivamente ai lettori di effettuare una propria stima all'interno del quadro fornito nel report per determinare l'adeguatezza di un investimento in IBM MVS.
- IBM ha revisionato e fornito un feedback a Forrester. Forrester mantiene il controllo editoriale dello studio e dei suoi risultati e non accetta modifiche allo studio che contraddicano i risultati di Forrester o ne confondano il significato.
- IBM ha fornito i nomi dei clienti per le interviste ma non vi ha partecipato.
- Forrester ha condotto l'indagine in doppio cieco utilizzando un partner terzo.

## INFORMAZIONI SU TEI

Total Economic Impact™ (TEI) è una metodologia sviluppata da Forrester Research che potenzia i processi decisionali tecnologici di un'azienda e aiuta i fornitori a comunicare la proposta di valore dei propri prodotti e servizi ai clienti. La metodologia TEI aiuta le aziende a dimostrare, giustificare e realizzare il valore tangibile delle iniziative IT per l'alta dirigenza e altri soggetti interessati di rilievo in azienda. La metodologia TEI consiste di quattro componenti per valutare il valore dell'investimento: vantaggi, costi, rischi e flessibilità.