

Estudo Forrester Total Economic Impact™
solicitado pela IBM
Janeiro de 2019

Total Economic Impact™ do IBM Multivendor Support Services (MVS)

Benefícios de negócios e redução de
custos possibilitados pelo IBM MVS

Índice

Resumo executivo	1
Principais constatações	1
Estrutura e metodologia do Total Economic Impact™ (TEI)	3
A jornada do cliente do IBM MVS	4
Organizações entrevistadas	4
Organizações pesquisadas	4
Principais desafios	4
Principais resultados	5
Organização composta	6
Análise de benefícios	7
Redução das despesas com suporte técnico	7
Redução do tempo gasto com suporte de hardware	8
Redução do tempo gasto com gerenciamento de fornecedores	9
Benefícios não quantificados	10
Flexibilidade	11
Análise de custos	12
Custos do IBM MVS	12
Planejamento e treinamento	12
IBM MVS: Visão geral	14
Apêndice A: Total Economic Impact	15
Apêndice B: Notas finais	16

Diretora do projeto:
Sarah Musto

SOBRE A FORRESTER CONSULTING

A Forrester Consulting presta consultoria baseada em pesquisa objetiva e independente para ajudar os líderes a obterem sucesso nas respectivas organizações. Variando em escopo de uma breve sessão de estratégia até projetos personalizados, os serviços da Forrester Consulting conectam você diretamente a analistas de pesquisa que aplicam insight especializado aos seus desafios de negócios específicos. Para obter mais informações, acesse forrester.com/consulting.

© 2019, Forrester Research, Inc. Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução não autorizada. As informações baseiam-se nos melhores recursos disponíveis. As opiniões refletem o julgamento no momento e estão sujeitas a alteração. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar e Total Economic Impact são marcas comerciais da Forrester Research, Inc. Todas as outras marcas comerciais são propriedade das respectivas empresas. Para obter informações adicionais, acesse forrester.com.

Resumo executivo

Forrester prevê que as empresas dos Estados Unidos aumentarão o A total de compras de tecnologia em 5,5% em 2019, deixando muito acima de US\$ 75 bilhões o valor gasto com investimentos em novas tecnologias.¹ À medida que essas despesas aumentam, também cresce o número de fornecedores que oferecem diversas tecnologias. Assim, as empresas acabam gastando mais para gerenciar seus sistemas de TI. As posições para profissionais de tecnologia provavelmente aumentarão 2,3% para ajudar as organizações a lidar com o aumento das despesas com TI. Tais funcionários passarão um tempo significativo gerenciando um ambiente heterogêneo e variado, sem soluções de suporte que abranjam diferentes fornecedores e ferramentas de suporte. Os CIOs e outros tomadores de decisões de TI precisam investir os orçamentos de TI de forma eficaz para ter certeza de que estão ganhando, retendo e servindo seus clientes. A otimização do tempo e dos custos relacionados a esse suporte permite que os tomadores de decisões façam investimentos estratégicos.

A IBM solicitou que a Forrester Consulting realizasse um estudo Total Economic Impact™ (TEI) e examinasse o possível retorno sobre o investimento (ROI) que as empresas poderão obter se implementarem o Multivendor Support Services (MVS). O propósito do estudo é oferecer aos leitores uma estrutura para avaliar o possível impacto financeiro do MVS em suas organizações. Para entender melhor os benefícios, custos e riscos associados a esse investimento, a Forrester entrevistou dois clientes do IBM MVS e fez uma pesquisa com outros 266 usuários, com anos de experiência no uso do MVS. Tais clientes estavam em busca de maneiras criativas de reduzir os custos associados à manutenção de equipamentos de diversos fornecedores de tecnologia. Escolheram a IBM para reduzir a complexidade dos ambientes de TI, utilizar os funcionários de forma mais eficiente e simplificar os processos associados aos sistemas de suporte de TI.

Principais constatações

Benefícios quantificados. Os seguintes benefícios quantificados com valor presente (VP) ajustado ao risco são representativos dos encontrados pelas organizações entrevistadas e pesquisadas:

- › **Redução das despesas com suporte técnico, 25%.** Em ambientes herdados, as organizações precisavam que os fabricantes originais dos equipamentos (OEMs) e terceiros lhes prestassem suporte. Esse suporte era, muitas vezes, caro de usar e árduo de manter. Simplificando os contratos de suporte de hardware e software de OEMs e terceiros para a IBM, os clientes puderam aproveitar as tecnologias avançadas de gerenciamento de suporte de TI da IBM, que infundem automação no processo de suporte, incluindo manutenção preditiva, capacidades cognitivas, monitoramento proativo e gerenciamento de ativos e ciclo de vida. Simultaneamente, reduziram de modo substancial as despesas com suporte de TI.
- › **Redução do tempo gasto com suporte de hardware, 20%.** Ter o IBM MVS como único parceiro estratégico para o gerenciamento de suporte de TI permitiu que os clientes diminuíssem a complexidade dos ambientes de TI. Foi possível reduzir o tempo gasto com essas tarefas após automatizar os processos de suporte de TI com o portal particular de suporte e gerenciamento de ativos da IBM, que oferece visualização em tempo real de ativos e de ações de suporte. Agora, os funcionários podem destinar seu tempo a tarefas mais produtivas.

Principais benefícios



Redução das despesas com manutenção por causa do IBM MVS:

Redução de 25% nas despesas com suporte técnico



Redução do tempo gasto com tarefas de suporte de hardware:

Redução de 20% no tempo gasto com suporte de hardware



Quanta de pesquisados que estão ampliando os investimentos de capital:

42% dos pesquisados eliminam ou adiam despesas de capital com a IBM

- › **Redução do tempo gasto com gerenciamento de relacionamento com o fornecedor, 20%.** Depois de consolidar o suporte de TI com um fornecedor, os funcionários não precisaram mais gastar tempo significativo para manter diversos relacionamentos de suporte. Desse modo, puderam mudar o foco para tarefas com maior valor agregado.

Benefícios não quantificados. As organizações encontraram os benefícios a seguir, que não foram quantificados para este estudo:

- › **Aumento da vida útil dos equipamentos.** Depois de investir no IBM MVS, os clientes aumentaram a vida útil de determinados produtos de hardware em uma média de dois anos. Alguns viram a vida útil dos produtos dobrar. Além disso, 42% dos pesquisados disseram que eliminaram ou adiaram as despesas de capital utilizando MVS em vez de métodos anteriores.
- › **Melhorias na disponibilidade.** A consolidação do suporte permitiu que os clientes que investiram no MVS aumentassem sua disponibilidade e a confiabilidade geral do sistema. Os entrevistados relataram que tiveram uma redução de 22% no tempo médio de reparo (MTTR) com a IBM. Evitaram um número significativo de incidentes ou indisponibilidades por ano e até mesmo evitaram que alguns problemas ocorressem com a manutenção preditiva.

Custos. As organizações encontraram os seguintes custos com valor presente (VP) ajustado ao risco:

- › **Tempo gasto com planejamento e treinamento.** Os usuários do IBM MVS precisaram de tempo para planejar a migração para o suporte com a IBM. Muitas vezes, a implementação era inconstante para que uma parte do ambiente herdado fosse migrada para MVS à medida que contratos de suporte anteriores expiravam. Para garantir uma transição contínua para a IBM, os clientes dedicaram tempo ao treinamento de funcionários essenciais sobre as nuances do novo ambiente de suporte.

As entrevistas da Forrester com dois clientes existentes, a pesquisa com 266 clientes e a análise financeira subsequente constataram que uma organização baseada nesses clientes obteve benefícios no valor de US\$ 3,1 milhões em três anos.

A metodologia de TEI ajuda as empresas a demonstrar, justificar e perceber o valor tangível de iniciativas de TI para a alta administração e outras partes interessadas nos negócios importantes.

Estrutura e metodologia de TEI

A partir das informações fornecidas nas entrevistas e na pesquisa, a Forrester construiu uma estrutura de Total Economic Impact™ (TEI) para as organizações que consideram a possibilidade de implementar IBM MVS.

O objetivo da estrutura é identificar o custo, o benefício, a flexibilidade e os fatores de risco que afetam a decisão de investimento. A Forrester adotou uma abordagem em diversas etapas para avaliar o impacto que o IBM MVS pode ter em uma organização:



DEVIDA DILIGÊNCIA

Entrevista com partes interessadas da IBM e analistas da Forrester para reunir dados relativos ao MVS.



ENTREVISTAS E PESQUISA COM CLIENTES

Entrevista com duas organizações e pesquisa com 266 organizações que usam MVS para obter dados a respeito de custos, benefícios e riscos.



ORGANIZAÇÃO COMPOSTA

Elaboração de uma organização composta com base nas características das organizações entrevistadas e pesquisadas.



ESTRUTURA DE MODELO FINANCEIRO

Construção de um modelo financeiro representativo das entrevistas e pesquisas usando a metodologia de TEI; ajuste do modelo financeiro ao risco com base em problemas e preocupações das organizações entrevistadas.



ESTUDO DE CASO

Utilização de quatro elementos fundamentais de TEI na modelagem do impacto do IBM MVS: benefícios, custos, flexibilidade e riscos. A metodologia de TEI da Forrester serve para fornecer uma imagem completa do impacto econômico total das decisões de compra. Consulte o Apêndice A para obter mais informações sobre a metodologia de TEI.

DIVULGAÇÕES

Os leitores devem estar cientes do seguinte:

O presente estudo foi solicitado pela IBM e realizado pela Forrester Consulting. Não deve ser usado como uma análise competitiva.

A Forrester não faz suposições sobre o possível ROI que outras organizações receberão. A Forrester recomenda que os leitores usem suas próprias estimativas, dentro da estrutura fornecida no relatório, para determinar a adequação de um investimento no IBM MVS.

A IBM revisou e forneceu feedback para a Forrester. No entanto, a Forrester mantém o controle editorial do estudo e das constatações e não aceita alterações no estudo que contradigam suas constatações ou tornem obscuro o significado dele.

A IBM forneceu os nomes dos clientes para as entrevistas, mas não participou delas. A pesquisa duplo-cega foi realizada por uma parceira da Forrester.

A jornada do cliente do IBM MVS

ANTES E DEPOIS DO INVESTIMENTO NO IBM MVS

Organizações entrevistadas

Para o presente estudo, a Forrester realizou duas entrevistas com clientes do IBM MVS. Os clientes entrevistados incluem:

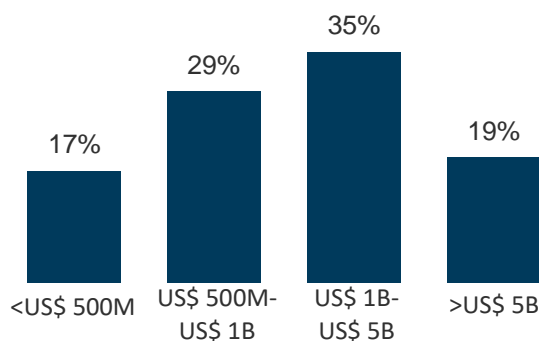
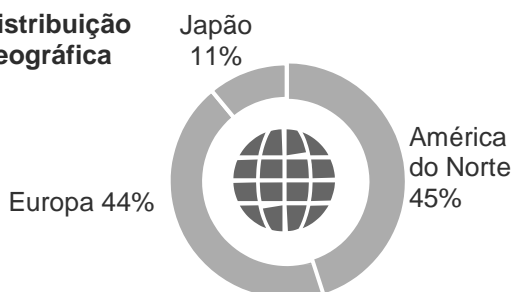
SETOR	REGIÃO	ENTREVISTADO	NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS
Varejo	Sede nos EUA	Diretor de engenharia e operações de infraestrutura	150.000 funcionários
Concessionária de serviço público	Sede no Reino Unido	Gerente de servidores e armazenamento de TI	5.000 funcionários, mais contratadas adicionais

Organizações pesquisadas

Para o presente estudo, a Forrester fez uma pesquisa com 266 tomadores de decisões financeiras e de TI situados na América do Norte, Europa e Japão que usam a IBM para serviços de suporte.

As organizações pesquisadas têm uma média de 11.600 funcionários e uma receita média anual de US\$ 2,7 bilhões. Cada organização utiliza o IBM MVS há pelo menos três anos.

Distribuição geográfica

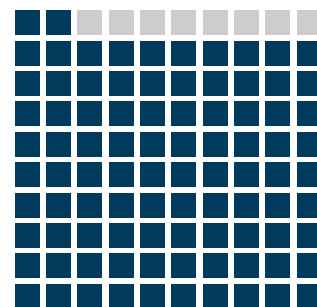


Receita anual das organizações pesquisadas

Principais desafios

Antes de investir no IBM MVS, as organizações tinham estes objetivos principais:

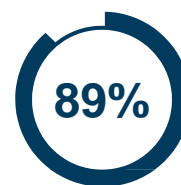
- › **Diminuir o risco associado ao aumento da vida útil.** Antes de investir no MVS, as organizações precisavam considerar com cuidado os riscos envolvidos em usar dispositivos além da vida útil. O custo de uma falha no sistema ou violação de segurança poderia ultrapassar rapidamente o benefício recebido devido às despesas de capital evitadas quando não se substituiu o dispositivo. As empresas queriam uma solução capaz de reduzir o risco enfrentado pelos departamentos de TI quando decidiam aumentar os ciclos de vida dos dispositivos.
- › **Reduzir a complexidade de ambientes de suporte de data center.** Antes de investir no IBM MVS, as empresas utilizavam uma mistura heterogênea de OEMs e fornecedores terceirizados que eram especializados em diversas partes dos ambientes. Elas tinham dificuldade para gerenciar os relacionamentos entre os diferentes



92% afirmaram que aumentar a vida útil do equipamento é um pouco ou muito importante.

fornecedores, pois havia pouca continuidade entre fornecedores e nenhuma solução que cobrisse a amplitude dos ambientes de data center. Quando ocorriam problemas, era difícil identificar a causa, já que cada fornecedor cobria apenas uma parte do ambiente.

- › **Diminuir os custos de manutenção de equipamentos.** Um dos maiores desafios enfrentados pelas empresas eram os caros contratos anuais de manutenção pagos a provedores de suporte herdados. Esses custos aumentavam depois que a garantia inicial do fabricante expirava, fazendo as despesas com suporte e manutenção subirem ainda mais. Além de reduzir essas despesas, as empresas queriam um serviço mais confiável em seus ambientes. Os custos acumulados com o tempo de indisponibilidade do sistema cresciam rapidamente e aumentavam o custo de manutenção do sistema.



89% afirmaram que diminuir a despesa com manutenção de equipamentos é um pouco ou muito importante.

Principais resultados

As entrevistas e dados da pesquisa revelaram diversos resultados importantes do investimento no MVS:

“Quais dos benefícios econômicos a seguir você obteve desde que implementou a IBM como solução de manutenção de terceiros?”



Base: 266 tomadores de decisões financeiras e de TI que usam a IBM para suporte

Fonte: Um estudo encomendado e realizado pela Forrester Consulting em nome da IBM, janeiro de 2019

- › **A simplificação por meio da consolidação do suporte reduz o tempo gasto com suporte de hardware e relacionamentos com fornecedores.** O IBM MVS ofereceu aos entrevistados um sistema de suporte de data center consolidado e simplificado, que permitiu que as empresas reduzissem os custos e diminuíssem o gerenciamento de fornecedores. 43% das organizações pesquisadas informaram que conseguiram reduzir a quantidade de tempo e mão de obra necessária para manter os relacionamentos com fornecedores após investir no IBM MVS.

- › **O IBM MVS amplia a vida útil dos equipamentos, permitindo que as organizações adiem as despesas de capital.** Com o IBM MVS, os entrevistados e as organizações pesquisadas conseguiram ampliar o uso de diversos equipamentos. A duração dos servidores aumentou em uma média de 1,6 ano; o armazenamento de camada 1, em 1,8 ano; o armazenamento de camada 2 em 1,9 ano; e os dispositivos de rede em 1,9 ano.
- › **A IBM ajuda os clientes a evitar incidentes ou indisponibilidades, resultando em menos tempo de inatividade do sistema.** Em média, os clientes relataram que até 7 incidentes ou indisponibilidades foram evitados por ano com o IBM MVS. Isso resultou em menos tempo de indisponibilidade do sistema e permitiu que tais clientes evitassem as despesas caras associadas a interromper os negócios para consertos no sistema.
- › **A colaboração entre as equipes aumenta.** As soluções anteriores criavam ambientes de trabalho isolados em que as equipes que cobriam diferentes áreas de suporte de data center não interagiam nem colaboravam com frequência. Com o IBM MVS, 60% das organizações pesquisadas informaram que a colaboração entre as equipes em toda a organização havia aumentado.

Organização composta

Com base nas entrevistas e na pesquisa, a Forrester construiu uma estrutura de TEI, uma empresa composta e uma análise de ROI associada que ilustra as áreas financeiramente afetadas. A organização composta é representativa das duas empresas que a Forrester entrevistou e das 266 organizações que pesquisou. Ela é usada para agregar a análise financeira na próxima seção. A organização composta que a Forrester sintetizou com os dados do cliente tem as seguintes características:

Descrição da composição. A composição é uma organização global com mais de 10.000 funcionários e receita anual acima de US\$ 2,5 bilhões. A organização tem um ambiente de data center heterogêneo, com diversos fornecedores em diversos data centers em todo o mundo. O gerenciamento do suporte por meio de OEMs, contratos de suporte terceirizado e funcionários internos mostrou-se demorado e caro. Para otimizar os custos, a composição queria reduzir os custos de suporte onde fosse possível, consolidar e simplificar as operações de suporte e ampliar a vida útil dos equipamentos, mas com baixo risco.

Características da implementação. A organização composta migra dispositivos para a IBM à medida que terminam os contratos de suporte. Ocorreu a transição de 950 dispositivos no Ano 1, chegando a 1.250 dispositivos no Ano 3.

“Há diversas máquinas e alguns dispositivos que atingiram o fim do período de suporte com os OEMs cerca de cinco ou seis anos atrás, ou até mais. Mas a IBM ainda oferece suporte a eles. Além disso, temos alguns hardwares com 17 ou 18 anos. Sem a IBM, eles teriam sido substituídos há muito tempo.”

Diretor de engenharia e operações de infraestrutura, varejo



Principais premissas
 10.000 funcionários
 Receita anual de
 US\$ 2,5B Transição de
 1.250 dispositivos até
 o Ano 3

Análise de benefícios

DADOS DOS BENEFÍCIOS QUANTIFICADOS APLICADOS À COMPOSIÇÃO

Benefícios totais

REF.	BENEFÍCIO	ANO 1	ANO 2	ANO 3	TOTAL	VALOR PRESENTE
Atr	Redução das despesas com suporte técnico	US\$ 1.083.000	US\$ 1.254.000	US\$ 1.425.000	US\$ 3.762.000	US\$ 3.091.533
Btr	Redução do tempo gasto com suporte de hardware	US\$ 4.670	US\$ 5.494	US\$ 6.464	US\$ 16.628	US\$ 13.643
Ctr	Redução do tempo gasto com gerenciamento de fornecedores	US\$ 4.151	US\$ 4.884	US\$ 5.746	US\$ 14.781	US\$ 12.127
	Benefícios totais (ajustados ao risco)	US\$ 1.091.821	US\$ 1.264.378	US\$ 1.437.209	US\$ 3.793.409	US\$ 3.117.303

Redução das despesas com suporte técnico

Com muitas organizações à procura de soluções que ofereçam maneiras criativas de reduzir as despesas com suporte de data center, não é de surpreender que o primeiro benefício percebido pelos entrevistados e pesquisados do IBM MVS tenha sido a redução das despesas com suporte técnico. O IBM MVS é capaz de fornecer esse benefício porque consolida o suporte com um fornecedor, oferece uma rede de suporte centralizada e global e também utiliza sua enorme variedade de soluções tecnológicas em gerenciamento de suporte.

- › O IBM MVS consegue oferecer reduções de custo significativas em comparação com soluções terceirizadas ou de OEMs tradicionais. Um cliente divulgou uma redução de custo de 30% em despesas com suporte técnico após a transição do suporte para MVS.
- › O IBM MVS permitiu que os clientes reduzissem o número de fornecedores que oferecem suporte aos ambientes de data center. Em média, os usuários do MVS substituíram quatro OEMs e cinco fornecedores de suporte terceirizado pela IBM.

A Forrester presume que a organização composta:

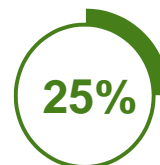
- › Reduz em 25% os custos de suporte com o IBM MVS em comparação com as soluções de suporte anteriores.
- › Oferece suporte a 950 dispositivos com MVS no Ano 1, subindo para 1.250 dispositivos no Ano 3.

Os riscos que poderiam afetar essa estimativa de benefício incluem:

- › A velocidade da transição do ambiente de suporte de uma organização para a IBM.
- › O tamanho e a complexidade do ambiente de suporte de data center.
- › O total gasto em manutenção e suporte antes da transição para MVS.

Para dar conta desses riscos, a Forrester ajustou o benefício para baixo em 5%, gerando um VP total ajustado ao risco em três anos de US\$ 3,1 milhões.

A tabela acima mostra o total de todos os benefícios nas áreas listadas abaixo, assim como os valores presentes (VPs) com desconto de 10%. Em três anos, a organização composta espera que os benefícios totais ajustados ao risco tenham um VP superior a US\$ 3,1 milhões.



Redução das despesas com suporte graças ao IBM MVS

O risco de impacto é o risco de que as necessidades tecnológicas ou de negócios da organização possam não ser atendidas pelo investimento, resultando em benefícios totais gerais menores. Quanto maior a incerteza, mais ampla é a possível gama de resultados para as estimativas de benefícios.

Redução das despesas com suporte técnico: tabela de cálculo

REF.	MÉTRICA	CÁLC.	ANO 1	ANO 2	ANO 3
A1	Despesas com suporte técnico, antes da IBM	Entrevista/pesquisa	US\$ 4.560.000	US\$ 5.280.000	US\$ 6.000.000
A2	Despesas com suporte técnico, com a IBM	Redução de 25%	US\$ 3.420.000	US\$ 3.960.000	US\$ 4.500.000
At	Redução das despesas suporte técnico	A1-A2	US\$ 1.140.000	US\$ 1.320.000	US\$ 1.500.000
	Ajuste ao risco	↓5%			
Atr	Redução das despesas com suporte técnico (ajustada ao risco)		US\$ 1.083.000	US\$ 1.254.000	US\$ 1.425.000

Redução do tempo gasto com suporte de hardware

As organizações pesquisadas e entrevistadas divulgaram uma redução do esforço de trabalho necessário para realizar tarefas de suporte de hardware após a transição do suporte para o IBM MVS.

- › Com as soluções de suporte anteriores, até mesmo a manutenção de hardware de rotina se tornava complicada e demorada. 48% dos pesquisados identificaram a economia de tempo como um benefício significativo da transição para o IBM MVS.
- › Em média, os entrevistados e pesquisados informaram que, antes da transição dos ambientes de suporte para a IBM, a equipe de TI passava 42 horas por mês lidando com problemas relacionados a suporte de hardware. O investimento no MVS permitiu que essas organizações reduzissem em uma média de 19% o tempo gasto com tais tarefas.

A Forrester presume que a organização composta:

- › Dedicava 540 horas por ano a suporte de hardware antes do MVS.
- › Reduz o tempo gasto com suporte de hardware em até 20% com a IBM durante a análise de três anos.
- › Paga uma compensação horária total média de US\$ 63 por hora para um membro da equipe de suporte de hardware.

Os riscos que poderiam afetar essa estimativa de benefício incluem:

- › Variação no tempo gasto com suporte de hardware em ambientes herdados, dependendo do tamanho e da complexidade dos ambientes de data center.
- › A velocidade da transição do ambiente herdado para o IBM MVS para suporte.

Para dar conta desses riscos, a Forrester ajustou o benefício para baixo em 5%, gerando um VP total ajustado ao risco em três anos de US\$ 13.643.



Redução do tempo gasto com suporte de hardware até o Ano 3

Redução do tempo gasto com suporte de hardware: tabela de cálculo

REF.	MÉTRICA	CÁLC.	ANO 1	ANO 2	ANO 3
B1	Tempo gasto antes do MVS (total de horas)	Pesquisa	540	540	540
B2	Tempo economizado com MVS	Pesquisa	14,45%	17,00%	20,00%
B3	Compensação horária total média, membro da equipe de hardware	Premissa	US\$ 63	US\$ 63	US\$ 63
Bt	Redução do tempo gasto com suporte de hardware	$B1*B2*B3$	US\$ 4.916	US\$ 5.783	US\$ 6.804
	Ajuste ao risco	↓5%			
Btr	Redução do tempo gasto com suporte de hardware (ajustada ao risco)		US\$ 4.670	US\$ 5.494	US\$ 6.464

Redução do tempo gasto com gerenciamento de fornecedores

Além da economia de tempo graças ao suporte de hardware, as organizações viram uma redução no tempo gasto com gerenciamento dos relacionamentos entre diversos fornecedores. Essa redução é resultado direto do número reduzido de fornecedores de suporte que as organizações entrevistadas e pesquisadas utilizavam em seus data centers. A redução do número de fornecedores de suporte permite que os funcionários dediquem menos tempo à renovação de contratos e ao gerenciamento de relacionamentos. Assim, podem se concentrar em trabalhos com mais valor agregado para as organizações.

- › O diretor de engenharia e operações de infraestrutura de uma grande varejista afirmou: “Todo ano, confiro a planilha de 1.500 máquinas (o que ainda está em uso, o que não está). No final do ano, apenas limpamos a planilha e a enviamos para a IBM. ‘Oi! Por favor, confirmem que estas são as únicas máquinas que necessitam de suporte e retirem as demais do suporte.’ Isso é tudo o que fazemos. Talvez leve cerca de uma ou duas semanas por ano.”
- › Com MVS, as organizações pesquisadas anunciaram que conseguiram reduzir em uma média de 21% o tempo gasto com gerenciamento de relacionamentos. Anteriormente, os funcionários dedicavam um total de 39 horas por mês a essas tarefas. O IBM MVS diminuiu esse tempo para aproximadamente 31 horas por mês.
- › Outro entrevistado adicionou: “Libera tempo, certamente para mim, pois não preciso mais lidar com contratos, renovações e coisas dessa natureza. Isso me permite fazer outras coisas, obviamente. Ademais, o fato de tudo estar no mesmo lugar também poupa tempo. Tentar organizar contratos de suporte para milhares de coisas diferentes de uma só vez é extremamente difícil. Ter tudo no mesmo lugar gera tempo.”

A Forrester presume que a organização composta:

- › Dedicava 480 horas ao gerenciamento do relacionamento entre diversos OEMs e fornecedores de suporte terceirizado antes do MVS.
- › Vê uma redução de 20% no tempo que os funcionários gastavam com gerenciamento de fornecedores usando MVS.

“Libera tempo, certamente para mim, pois não preciso mais lidar com contratos, renovações e coisas dessa natureza. Isso me permite fazer outras coisas, obviamente. Ademais, o fato de tudo estar no mesmo lugar também poupa tempo. Tentar organizar contratos de suporte para milhares de coisas diferentes de uma só vez é extremamente difícil. Ter tudo no mesmo lugar gera tempo.”

Gerente de servidores e armazenamento de TI, concessionária de serviço público



- › Paga uma compensação horária total média de US\$ 63 por hora para um funcionário dedicado ao gerenciamento de fornecedores.

Os riscos que poderiam afetar essa estimativa de benefício incluem:

- › Variação no tempo gasto com gerenciamento de fornecedores em ambientes herdados, dependendo do tamanho e da complexidade dos ambientes de data center.

Para dar conta desses riscos, a Forrester ajustou o benefício para baixo em 5%, gerando um VP total ajustado ao risco em três anos de US\$ 12.127.

Redução do tempo gasto com gerenciamento de fornecedores: tabela de cálculo

REF.	MÉTRICA	CÁLC.	ANO 1	ANO 2	ANO 3
C1	Tempo gasto antes do MVS (total de horas)	Pesquisa	480	480	480
C2	Tempo economizado com MVS	Pesquisa	14,45%	17,00%	20,00%
C3	Remuneração total média, gerenciamento de fornecedores	Premissa	US\$ 63	US\$ 63	US\$ 63
Ct	Redução do tempo gasto com gerenciamento de fornecedores	$C1 * C2 * C3$	US\$ 4.370	US\$ 5.141	US\$ 6.048
	Ajuste ao risco	↓5%			
Ctr	Redução do tempo gasto com gerenciamento de fornecedores (ajustada ao risco)		US\$ 4.151	US\$ 4.884	US\$ 5.746

Benefícios não quantificados

Os entrevistados perceberam benefícios adicionais que, apesar de não quantificados para esta análise, tiveram um impacto atual e projetado significativo:

- › **O IBM MVS ampliou os investimentos existentes em data center, liberando capital para prioridades estratégicas.** Com o IBM MVS, os entrevistados e as organizações pesquisadas conseguiram ampliar os investimentos existentes em seus data centers. Puderam reinvestir a economia resultante em outras iniciativas de negócios internas. 42% dos pesquisados observaram que o MVS os ajudou a adiar ou eliminar despesas de capital, pois ampliaram o ciclo de vida útil das diversas soluções de hardware. Eles também perceberam que o investimento no MVS economizou aproximadamente 14% dos orçamentos de capital graças ao adiamento das despesas.
- › **A IBM ajudou os clientes a evitar incidentes críticos e, ao mesmo tempo, reduziu o tempo necessário para resolver os incidentes restantes.** Diversos pesquisados viram uma redução no tempo médio de reparo após a transição do suporte para o IBM MVS. Os pesquisados divulgaram uma redução de 22% no MTTR após a transição para a IBM. Além da redução do tempo necessário para resolver incidentes, 22% das organizações pesquisadas relataram que viram uma redução no número total de incidentes ocorridos anualmente.
- › **Os clientes informaram que o IBM MVS os ajudou a aumentar a qualidade do serviço que conseguiam prestar aos próprios clientes.** 53% das organizações pesquisadas afirmaram que o MVS aumentou a qualidade do serviço prestado por elas. Parte disso foi por causa dos aumentos nos controles internos de qualidade. Metade dos pesquisados perceberam que o IBM MVS os ajudou a aumentar a precisão do inventário interno.

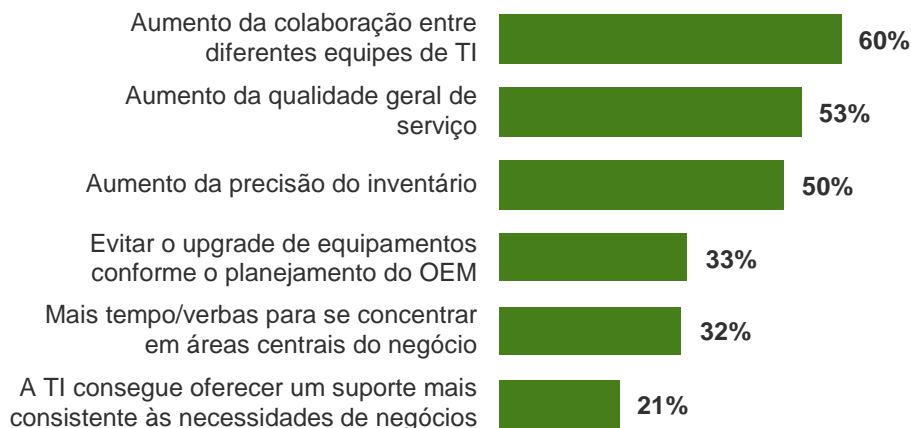


“Qual porcentagem do seu orçamento de capital foi economizada com a redução ou adiamento das despesas de capital com o IBM MVS?”



“Qual é a redução percentual no MTTR com os serviços de suporte da IBM?”

“Quais dos benefícios qualitativos a seguir você obteve desde que implementou a IBM como solução de manutenção de terceiros?”



Base: 266 tomadores de decisões financeiras e de TI que usam a IBM para suporte

Fonte: Um estudo encomendado e realizado pela Forrester Consulting em nome da IBM, janeiro de 2019

Flexibilidade

O valor da flexibilidade é, evidentemente, exclusivo para cada cliente. A determinação desse valor varia de organização para organização. Existem muitos cenários em que um cliente pode optar por implementar MVS e, mais tarde, identificar usos e oportunidades de negócios adicionais:

- › **A economia obtida por meio do IBM MVS pode ser usada pelos tomadores de decisões para se concentrar em outras prioridades de negócios.** Os entrevistados e pesquisados destacaram que podem usar a economia gerada pelo IBM MVS em outras prioridades estratégicas. Essas organizações podem realocar os recursos que, anteriormente, eram usados para administrar a empresa a projetos capazes de transformá-la.

A flexibilidade também seria quantificada se fosse avaliada como parte de um projeto específico (descrito em mais detalhes no Apêndice A).

Segundo a definição do TEI, a flexibilidade representa um investimento em capacidade ou recurso adicional que poderia se tornar um benefício de negócios para um futuro investimento adicional. Assim, uma organização adquire o “direito” ou a habilidade de se envolver em iniciativas futuras, mas não tem a obrigação de fazer isso.

Análise de custos

DADOS DOS CUSTOS QUANTIFICADOS APLICADOS À COMPOSIÇÃO

Custos do IBM MVS

As taxas pagas à IBM variam conforme o número e o tipo de dispositivos cobertos pelo contrato de suporte. Além desses fatores, o custo total para usar o IBM MVS pode variar conforme a idade e a raridade do dispositivo, pois encontrar peças de reposição é um desafio maior para alguns dispositivos. Isso tende a aumentar o custo que as organizações pagarão pelo dispositivo.

- › Para representar melhor o custo de usar o IBM MVS no modelo, os custos do suporte do IBM MVS são destacados no primeiro cálculo de benefícios. Segundo as entrevistas com clientes e as respostas da pesquisa, o custo do MVS é 25% menor do que os custos de suporte anteriores.
- › Para dar conta de uma transição irregular das parcerias existentes com OEMs e fornecedores terceirizados, a composição tem um aumento incremental no número de dispositivos cobertos pelo contrato de suporte a cada ano. Como os custos do IBM MVS dependem do número de dispositivos cobertos, o custo de usar o MVS varia de US\$ 3,4 milhões no Ano 1 para quase 1.000 dispositivos a até US\$ 4,5 milhões no Ano 4 para mais de 1.200 dispositivos.

Planejamento e treinamento

Além do custo de usar o IBM MVS para suporte de data center, as organizações contraíram custos associados ao planejamento das migrações para MVS e ao treinamento dos funcionários essenciais sobre os dados fornecidos por meio do MVS. Os usuários do MVS contaram que o processo de planejamento começou com uma avaliação dos ambientes de TI para que pudessem chegar a uma referência a respeito do número de dispositivos que necessitavam de transição. Após as avaliações, as organizações fizeram a transição dos ambientes usando uma abordagem em fases.

- › Os funcionários conseguiram usar o suporte IBM facilmente, com treinamento limitado. Um cliente declarou: “Temos equipes nos EUA (costa leste, costa oeste), Índia e Filipinas. Ter uma única equipe de gerenciamento de contas, um único processo de qualidade e um único processo de escalada cria um processo unificado. Para nós, é fácil treinar as equipes para ter um processo de criação, escalada e exclusão de solicitação de suporte a seguir.”
- › O diretor de engenharia e operações de infraestrutura de uma varejista estabelecida nos EUA acrescentou: “Para ser honesto, o treinamento consistiu em algumas sessões ao longo do ano, talvez de duas horas, para MVS. Tenho cerca de 40 pessoas na equipe. Acontece uma sessão por trimestre, conduzida por um dos engenheiros seniores. Ou os parceiros oferecem uma sessão de treinamento de uma hora.”

A Forrester presume que a organização composta:

- › Gasta um total de 100 horas internas para o planejamento inicial da transição do suporte de hardware e software para a IBM. A organização precisa de 20 horas por ano para identificar e comunicar à IBM quais itens devem entrar ou sair do suporte.
- › Tem 4 horas de treinamento contínuo a cada ano acerca de como usar os dados fornecidos pela IBM como parte dos processos de escalada de suporte.

“Temos equipes nos EUA (costa leste, costa oeste), Índia e Filipinas. Ter uma única equipe de gerenciamento de contas, um único processo de qualidade e um único processo de escalada cria um processo unificado. Para nós, é fácil treinar as equipes para ter um processo de criação, escalada e exclusão de solicitação de suporte a seguir.”

Diretor de engenharia e operações de infraestrutura, varejo



São necessárias 100 horas para o planejamento inicial da transição do suporte de hardware e software para o IBM MVS

- › Envia 40 funcionários a esses treinamentos a cada ano, com compensação horária média de US\$ 63 por hora.

Os riscos que poderiam afetar a estimativa desse custo incluem:

- › O número de funcionários que participam das sessões anuais de treinamento, assim como o número de sessões de treinamento realizadas a cada ano.
- › Variação significativa no tempo gasto com planejamento e migração para o IBM MVS, dependendo do tamanho e da complexidade do ambiente de TI anterior.

O risco da implementação é o risco de que um investimento proposto possa desviar dos requisitos originais ou esperados, resultando em custos mais elevados do que o antecipado. Quanto maior a incerteza, mais ampla é a possível gama de resultados para as estimativas de custos.

Para dar conta desses riscos, a Forrester ajustou esse custo para cima em 10%, gerando um VP total ajustado ao risco em três anos de US\$ 37.951.

Planejamento e treinamento: tabela de cálculo

REF.	MÉTRICA	CÁLC.	INICIAL	ANO 1	ANO 2	ANO 3
D1	Horas de planejamento/migração	Premissa	100	20	20	20
D2	Número de funcionários que participam do treinamento	Entrevistas		40	40	40
D3	Horas de treinamento por ano	Entrevistas		4	4	4
D4	Compensação horária total média	Premissa	US\$ 63	US\$ 63	US\$ 63	US\$ 63
Dt	Planejamento e treinamento	$(D1+(D2*D3))* D4$	US\$ 6.300	US\$ 11.340	US\$ 11.340	US\$ 11.340
	Ajuste ao risco	↑10%				
Dtr	Planejamento e treinamento (ajustados ao risco)		US\$ 6.930	US\$ 12.474	US\$ 12.474	US\$ 12.474

IBM MVS: Visão geral

As informações a seguir são fornecidas pela IBM. A Forrester não validou nenhuma declaração e não endossa a IBM ou suas ofertas.

A IBM Technology Support Services ajuda os clientes a simplificar o gerenciamento do suporte de TI ao simplificar diversos contratos com OEMs e fornecedores para um único fornecedor, que tem o conhecimento necessário para cuidar de praticamente todas as necessidades de suporte tecnológico. A IBM oferece uma série de recursos de suporte de TI que são aprimorados por meio do uso de tecnologia de gerenciamento de suporte líder (incluindo IBM Watson, realidade aumentada, *blockchain*, análise de dados preditiva e bancos de dados particulares de informações técnicas) para lidar com preocupações específicas de suporte técnico, tais como análise de eventos agregados, emissão de relatórios e monitoramento proativo.

A abordagem colaborativa da IBM para suporte de TI com diversos fornecedores foi elaborada para oferecer uma solução flexível e com custo-benefício. Os clientes veem melhorias mensuráveis na disponibilidade com o suporte proativo, reativo, local e remoto da IBM para seus data centers e em todo o ambiente de TI.

Os serviços oferecidos incluem:

Serviços de suporte de data center

- › Simplifique o suporte de data center com um ponto único de contato; coordene e gerencie atividades e compromissos contratuais com diversos fornecedores, dentro e fora do período de garantia; aumente a longevidade dos equipamentos; otimize a disponibilidade do sistema; e evite lacunas de suporte técnico ajudando a garantir o suporte para dispositivos fora da garantia
- › Os servidores com suporte incluem, entre outros: IBM, Cisco, Dell/ EMC, Fujitsu, HPE, Lenovo e Sun/Oracle.
- › O armazenamento com suporte inclui, entre outros: IBM, Dell/EMC, Hitachi, HPE, NetApp e Sun/Oracle.

Suporte de rede e segurança

- › As parcerias com OEMs líderes em rede e segurança, incluindo Cisco, Juniper, F5, Fortinet, Palo Alto, Checkpoint, Riverbed e Brocade, entre outras, permitem que a IBM atue como provedora de manutenção para toda a sua rede, oferecendo acesso em ponto único às principais correções, atualizações e equipamentos.

Serviços de suporte de software de terceiros

- › Soluções de suporte abrangentes para softwares de diversos fornecedores que podem reduzir a complexidade e consolidar o suporte para qualquer infraestrutura de TI. A IBM oferece suporte em período integral para produtos de software de fornecedores como Cisco, Microsoft, VMware, Docker e Nutanix.
- › A IBM oferece assinatura e suporte para produtos Red Hat, SUSE e Ubuntu, incluindo virtualização, contêineres, OpenStack, SAP HANA e armazenamento definido por software.
- › A IBM também oferece suporte de nível empresarial para mais de 100 versões comunitárias de software livre.

Suporte de produto para fabricantes e integradores de sistemas

- › Colabore com a IBM para oferecer suporte de TI aos seus clientes. Com a infraestrutura, as habilidades e os serviços robustos da IBM, é possível melhorar a prestação de serviços e aprimorar a experiência do cliente.

Suporte de manutenção de ciclo de vida

- › Permite que os serviços de manutenção e infraestrutura de TI do cliente se atualizem por meio de financiamento flexível, otimizado pelos ciclos de vida de tipos de dispositivos específicos. Amplia a duração de investimentos existentes e prolonga a vida do produto ao ampliar os cuidados de manutenção; reduz o custo total da propriedade do dispositivo.

Gerenciamento de ativos e inventário

- › Implemente o processo de gerenciamento proativo contínuo do inventário de TI e contratos relacionados com a intenção de reduzir os gastos gerais com TI. Obtenha visibilidade de ativos, ajude a reduzir os custos de ativos, praticamente elimine a exposição do suporte e facilite o planejamento capital e financeiro.

Apêndice A: Total Economic Impact

O Total Economic Impact é uma metodologia desenvolvida pela Forrester Research que aprimora os processos de tomada de decisões tecnológicas de uma empresa e auxilia os fornecedores a comunicar a proposta de valor de seus produtos e serviços aos clientes. A metodologia de TEI ajuda as empresas a demonstrar, justificar e perceber o valor tangível de iniciativas de TI para a alta administração e outras partes interessadas nos negócios importantes.

Abordagem do Total Economic Impact



Os **benefícios** representam o valor gerado pelo produto para a empresa. A metodologia de TEI atribui o mesmo peso à estimativa de benefícios e à estimativa de custos, permitindo um exame completo do efeito da tecnologia em toda a organização.



Os **custos** consideram todas as despesas necessárias para gerar o valor proposto (ou os benefícios) do produto. A categoria de custo dentro do TEI captura custos incrementais no ambiente existente para custos contínuos associados à solução.



A **flexibilidade** representa o valor estratégico que pode ser obtido para alguns investimentos adicionais futuros, com base no investimento inicial que já foi feito. Ter a capacidade de capturar esse benefício possui um VP que pode ser estimado.



Os **riscos** estimam a incerteza das estimativas de benefícios e custos, considerando: 1) a probabilidade de que as estimativas alcancem as projeções originais e 2) a probabilidade de que as estimativas sejam monitoradas ao longo do tempo. Os fatores de risco do TEI baseiam-se na “distribuição triangular”.

A coluna de investimentos iniciais contém os custos contraídos no “momento 0” ou no início do Ano 1, que não são descontados. Todos os outros fluxos de caixa são descontados usando-se a taxa de desconto no final do ano. Os cálculos de VP são realizados para cada estimativa total de custos e benefícios. Os cálculos de VPL nas tabelas de resumo são a soma do investimento inicial e dos fluxos de caixa descontados em cada ano. É possível que as somas e cálculos do valor presente das tabelas de Benefícios totais, Custos totais e Fluxos de caixa não cheguem a um total exato, pois pode ter havido arredondamento.



Valor presente (VP)

O valor presente ou atual das estimativas de custos e benefícios (descontados) com uma taxa de juros (a taxa de desconto). O VP dos custos e benefícios alimenta o VPL total dos fluxos de caixa.



Valor presente líquido (VPL)

O valor presente ou atual dos futuros fluxos de caixa líquidos (descontados) com uma taxa de juros (a taxa de desconto). Um VPL de projeto positivo normalmente indica que o investimento deve ser feito, a menos que outros projetos tenham VPLs mais altos.



Retorno sobre o investimento (ROI)

O retorno esperado de um projeto em termos percentuais. Para calcular o ROI, dividem-se os benefícios líquidos (benefícios menos custos) pelos custos.



Taxa de desconto

A taxa de juros usada na análise de fluxo de caixa para levar em conta o valor temporal do dinheiro. Em geral, as organizações usam taxas de desconto entre 8% e 16%.



Período de retorno

O ponto de equilíbrio para um investimento. É o momento em que os benefícios líquidos (benefícios menos custos) se igualam ao investimento ou custo inicial.

Apêndice B: Notas finais

¹ Fonte: “US Tech Market Outlook For 2018 And 2019”, Forrester Research, Inc., 2 de julho de 2018.