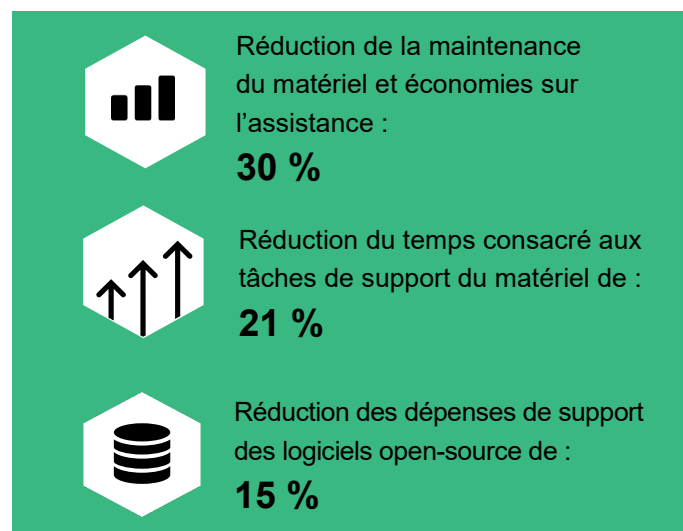
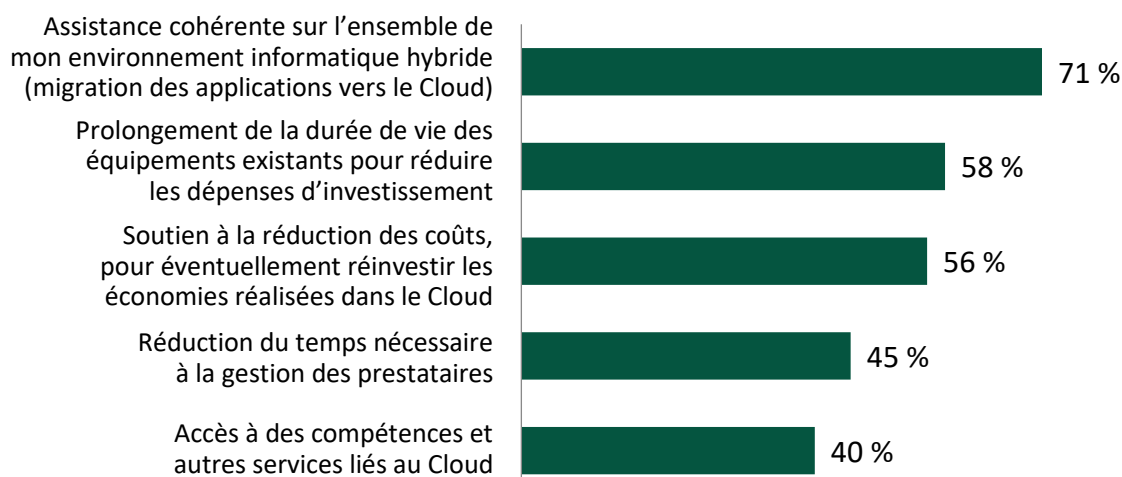


L'assistance informatique hybride d'IBM accélère l'adoption du Cloud grâce à la simplification de la maintenance du matériel et des logiciels, à une plus grande flexibilité pour les entreprises et à une réduction des coûts

IBM a chargé Forrester Consulting de mener une étude Total Economic Impact™ (TEI) et d'examiner le retour sur investissement (ROI) potentiel que les entreprises peuvent réaliser en déployant [IBM Multivendor Support Services \(MVS\)](#) pour la maintenance des infrastructures informatiques hybrides sur site ou hors site (y compris les data centers, les clouds privés, les clouds publics, les objets connectés et autres), avec une orchestration entre les différentes plateformes. L'étude a pour objectif de fournir aux lecteurs un cadre de référence qui leur permet d'évaluer l'impact financier potentiel de l'utilisation d'IBM MVS dans leur entreprise. Pour mieux comprendre les bénéfices, les coûts et les risques associés à cet investissement, Forrester a enquêté auprès de 286 entreprises utilisatrices d'IBM MVS.



Comment les services d'assistance d'IBM vous ont-ils aidé durant votre transition vers le Cloud ?



Base : 286 décideurs informatiques d'entreprises américaines, asiatiques et européennes
 Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte d'IBM en janvier 2021

[LIRE L'ÉTUDE COMPLÈTE ICI](#)

À mesure que les entreprises cherchent à numériser leur environnement informatique, nombre d'entre elles tentent de gérer le support des infrastructures sur site et dans le Cloud. Les environnements hybrides obligent les responsables informatiques à gérer la croissance de leurs data centers de manière plus rentable. De nombreuses entreprises exploitent des environnements qui dépendent de plusieurs prestataires pour le support du matériel et des logiciels qu'elles utilisent. Dans une enquête menée auprès de décideurs informatiques, Forrester a constaté qu'environ la moitié des personnes interrogées s'attendent à ce que leurs environnements matériels et logiciels se diversifient davantage, contre seulement 15 % ou moins qui s'attendent à ce qu'ils se diversifient moins. Cette diversité requiert un temps considérable consacré à la gestion des prestataires d'assistance, prolonge le délai de résolution des incidents liés aux matériels et logiciels, et entraîne une augmentation globale des dépenses d'assistance. Plus les entreprises investissent du temps et de l'argent dans leur data centers sur site, plus elles entravent leur propre migration vers le Cloud. Trouver un moyen de réduire les coûts associés aux data centers sur site permet aux responsables informatiques de réinvestir ces fonds dans leurs déploiements dans le Cloud.

Après l'investissement dans IBM MVS, les entreprises ont pu réduire la complexité de leur environnement d'assistance informatique, optimiser leurs dépenses de maintenance et de prise en charge du matériel, améliorer la disponibilité et réduire l'impact des pannes, gagner du temps sur le support du matériel, améliorer le retour sur investissement de leurs dépenses de support des logiciels open-source et des logiciels propriétaires tiers. Ces économies à la fois en coûts et en temps ont permis aux entreprises de réaffecter des ressources et du financement à d'autres domaines essentiels de l'activité tels que le Cloud, l'IA ou l'IoT.

MOTEURS DES INVESTISSEMENTS

Les entreprises interrogées et étudiées ont été confrontées à des défis communs, notamment :

- **Le souhait d'améliorer la disponibilité et de réduire l'impact des pannes.** Les perturbations qui affectent le matériel essentiel à l'entreprise ont des répercussions financières importantes. 97 % des personnes interrogées ont indiqué que l'amélioration de la disponibilité des équipements

de leur data centers est un élément clé de leur stratégie d'assistance. Les entreprises recherchaient également une solution capable de réduire l'impact de ces pannes. Faire appel à une multitude de prestataires d'assistance implique de suivre des processus complexes et d'avoir de multiples contacts, tout en essayant de résoudre une panne, ce qui rallonge le délai de résolution.

- **La nécessité de simplifier la prise en charge de l'environnement informatique.** 91 % des entreprises interrogées cherchaient à réduire le temps passé par les collaborateurs à la gestion des prestataires d'assistance et à la vérification des appareils. 91 % des personnes interrogées souhaitaient également réduire le nombre de prestataires d'assistance afin de simplifier leur stratégie d'assistance technique. La gestion des relations avec plusieurs prestataires prenait trop de temps, et les entreprises voulaient réduire le temps passé à la gestion des prestataires afin que le personnel puisse se concentrer sur des besoins métiers plus pressants.
- **La difficulté de s'adapter à des changements organisationnels.** Les entreprises avaient des difficultés à s'adapter aux changements requis par l'activité, alors qu'elles s'appuyaient sur un environnement matériel et logiciel diversifié avec de multiples prestataires d'assistance et accords de niveau de service (SLA). Le personnel informatique passait du temps à communiquer avec les prestataires pour tenter d'expliquer les nouvelles politiques en cours d'élaboration ou d'autres changements organisationnels. Cette situation était souvent à l'origine de pratiques informatiques différentes d'une entreprise à l'autre, ce qui conduisait à des pratiques inefficaces et à une certaine confusion pendant les périodes d'indisponibilité.

« Si je souhaite résoudre quelque chose dans mon infrastructure matérielle, je peux m'adresser à un guichet unique. Je n'ai pas besoin de contacter différents prestataires et de raconter à chacun une histoire différente. Je n'ai qu'un seul fil conducteur. MVS nous évite bien des tracas. »

Planificateur des capacités des infrastructures, fabrication de matériel

- **Le souhait d'assurer un suivi plus efficace des actifs.** De nombreuses personnes interrogées ont indiqué que la planification proactive des mises à niveau des équipements était un élément important de leur stratégie de prise en charge des data centers, et 89 % d'entre elles cherchaient à combler les lacunes d'assistance. Pour améliorer la planification, les entreprises avaient besoin d'une meilleure connaissance de leur environnement. En raison de la variété des fournisseurs de matériel et de logiciels, le suivi des actifs était une tâche ardue. À mesure que ces entreprises se développaient, le suivi des actifs devenait de plus en plus difficile.

ENTREPRISE DE RÉFÉRENCE

À partir des entretiens et de l'enquête, Forrester a établi un cadre de référence du TEI, une entreprise de référence 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 l'entreprise de référence :

l'entreprise de référence est une multinationale qui emploie 25 000 personnes et génère un chiffre d'affaires annuel de 4 milliards USD. Avant d'investir dans IBM MVS, l'entreprise de référence disposait d'un environnement de data centers hétérogène avec plusieurs prestataires d'assistance informatique à travers son environnement multicloud.

Caractéristiques de l'entreprise de référence

- **Chiffre d'affaires annuel de 4 milliards USD**
- **25 000 collaborateurs**
- **Prise en charge de 1 400 appareils transférés à IBM MVS d'ici à l'Année 3**
- **Prise en charge des logiciels open-source et des logiciels propriétaires tiers**

PRINCIPAUX RÉSULTATS

Bénéfices quantifiés. Les bénéfices quantifiés en valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques sont les suivants :

Réduction des dépenses de maintenance et de prise en charge du matériel de 30 %

- Avant d'adopter IBM MVS, les personnes interrogées comptaient sur plusieurs prestataires OEM pour la prise en charge de leur infrastructure informatique, mais avec IBM MVS, un seul prestataire consolide les contrats d'assistance, ce qui réduit les dépenses globales de prise en charge et de maintenance du matériel.
- Les entreprises qui utilisent IBM MVS économisent en moyenne 4,3 millions USD sur trois ans grâce à la maintenance prédictive, l'IA, une surveillance proactive et une gestion du cycle de vie des actifs.

Réduction du temps consacré à la prise en charge du matériel de 22 %

- IBM MVS permet aux entreprises d'optimiser les tâches de gestion des stocks. Le portail de gestion des actifs et de prise en charge exclusif d'IBM, qui permet de réduire le temps consacré aux tâches de prise en charge du matériel et ainsi de réaffecter les ressources à des tâches plus productives, permet d'économiser 21 000 USD sur trois ans.

Atténuation des conséquences des pannes de matériel, soit plus de 400 000 USD d'économies sur les coûts de résolution

- IBM tire parti des relations existantes avec les OEM pour diagnostiquer les problèmes matériels et accélérer leur résolution afin d'en minimiser l'impact sur les entreprises. Moins de temps est passé au diagnostic des pannes et plus de temps à leur résolution ce qui en minimise l'impact.
- En aidant à la détermination des problèmes et en accélérant les services de remplacement des pièces, IBM aide les entreprises à se rétablir plus rapidement, ce qui leur permet d'économiser plus de 400 000 USD sur trois ans.

Réduction des dépenses sur les logiciels open-source de 15 %

- De nombreuses entreprises tirent parti des logiciels open-source pour moderniser leurs projets informatiques. Avec leurs anciens workflows, ces entreprises dépendaient de communautés de logiciels open-source, d'éditeurs de logiciels open-source et de services de consulting pour le support de leurs logiciels open-source.
- IBM fournit aux entreprises un accès à distance 24 h/24 et 7 j/7 à des experts capables de les aider à diagnostiquer et résoudre rapidement les problèmes qui surviennent dans les environnements open source. Cela permet aux entreprises de réduire leurs dépenses totales de support des logiciels open-source de 319 000 USD sur trois ans.

Réduction des dépenses consacrées aux logiciels propriétaires tiers de 22 %

- Les personnes interrogées ont noté qu'un avantage supplémentaire de l'utilisation d'IBM pour la prise en charge de leurs logiciels est la réduction du temps total que leurs collaborateurs passent à interagir avec des éditeurs de logiciels propriétaires tiers. Cela permet de réaliser des économies supplémentaires de 22 000 USD.

L'optimisation de la gestion des prestataires avec IBM réduit de 21 % le temps consacré par le personnel à ces tâches

- Le regroupement des prestataires d'assistance informatique en un seul système central d'assistance informatique permet aux entreprises de réduire le temps qu'elles passent à entretenir de multiples relations d'assistance, ce qui se traduit par des économies de plus de 25 000 USD.

BÉNÉFICES NON QUANTIFIÉS

Les entreprises ont identifié d'autres bénéfices, mais n'ont pas pu les quantifier :

- **Plus de souplesse pour réaffecter des fonds à d'autres domaines essentiels à l'activité tels que le Cloud, l'IA ou l'IoT.** Les personnes interrogées et les participants à l'enquête ont indiqué que les économies réalisées par l'optimisation de leur environnement d'assistance avec IBM MVS peuvent être utilisées pour financer d'autres projets.

- **Réduction du nombre d'incidents matériels subis.** De nombreux participants à l'enquête ont indiqué que leur investissement dans l'assistance IBM leur a permis d'éviter plusieurs des incidents matériels coûteux qu'ils ont connus avec leurs prestataires d'assistance OEM.
- **Extension de la durée de vie utile des équipements.** Les entreprises participantes ont noté que le fait d'investir dans l'assistance IBM leur permet de prolonger la durée de vie des équipements dans lesquels ils ont investi. Quarante-six pour cent des participants à l'enquête ont indiqué qu'IBM MVS les avait aidés à différer ou à économiser leurs dépenses en capital en prolongeant la durée de vie utile de leurs différents équipements.
- **Attribution facile des licences d'assistance pour fournir une couverture aux bons appareils.** IBM MVS apporte aux entreprises la souplesse nécessaire pour modifier leur stratégie d'assistance en fonction de l'évolution de leurs besoins. Environ cinquante pour cent des participants à l'enquête ont déclaré que leur centre de données est devenu plus diversifié en termes de matériel et de logiciels, et qu'ils ont donc besoin d'une solution d'assistance capable de s'adapter à ces changements. La souplesse qu'offre IBM à travers ses options de couverture permet d'adapter rapidement les contrats d'assistance pour couvrir les appareils utilisés par les entreprises.
- **Suppression des mises à jour des équipements calées sur le calendrier des OEM.** La prolongation de la durée de vie utile des appareils donne comme avantage supplémentaire aux entreprises d'éviter des mises à niveau coûteuses de ces appareils. Les OEM n'offrent qu'une prise en charge limitée voire nulle des anciens appareils, ce qui oblige les entreprises à les mettre fréquemment à niveau. IBM MVS permet aux entreprises d'ajuster ces cycles de mise à niveau pour mieux répondre à leurs besoins, ce qui se traduit par plus d'économies potentielles.

COÛTS D'IBM MVS

Les frais payés à IBM sont fonction du nombre et du type des appareils couverts par le contrat d'assistance. Outre ces facteurs, le coût total de l'utilisation de IBM MVS peut être fonction de l'âge et de la rareté de l'équipement : la recherche de pièces de rechange est en effet plus difficile pour certains équipements et augmentera le coût pour l'entreprise.

- **Coûts d'utilisation de IBM MVS.** Pour mieux représenter le coût du recours à IBM MVS dans le modèle, les coûts de l'assistance de IBM MVS ont été soulignés dans le premier calcul des bénéfices. D'après les réponses à l'enquête, le coût de l'assistance de IBM MVS est de 30 % inférieur à celui des prestataires précédents. Pour tenir compte d'une transition échelonnée à partir des partenariats existants, le nombre d'équipements de l'entreprise de référence couverts par le contrat d'assistance IBM augmente progressivement chaque année.

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. L'entreprise de référence dépense le coût de 100 heures en interne, en amont, pour planifier la transition du matériel et des logiciels à l'assistance IBM. Chaque année, l'entreprise dépense le coût de 40 heures pour l'identification et la communication à IBM des éléments qui doivent être ou non pris en charge. Cent 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'intensification de l'assistance.

ANALYSE TOTAL ECONOMIC IMPACT

Pour plus d'informations, téléchargez le rapport complet « The Total Economic Impact™ of IBM Hybrid IT Support », commandé par IBM et fourni par Forrester Consulting

CONCLUSIONS DE L'ÉTUDE

Forrester a étudié 286 entreprises et interrogé trois entreprises ayant une expérience de l'utilisation des services d'assistance multifournisseurs d'IBM, et a combiné les résultats dans l'analyse financière d'une entreprise de référence sur trois ans. Les bénéfices quantifiés en valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques sont les suivants :

- Réduction des dépenses de maintenance et de prise en charge du matériel de 4 327 766 USD
- Économie liée à la réduction du temps consacré à la prise en charge du matériel de 21 297 USD
- Économie liée à l'atténuation des effets des pannes de matériel de 402 099 USD
- Réduction des dépenses de prise en charge des logiciels open-source avec IBM MVS de 318 939 USD
- Réduction des dépenses consacrées aux logiciels propriétaires tiers de 25 281 USD

FORRESTER®

DÉCLARATIONS

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 n'établit aucun postulat concernant le retour sur investissement potentiel dont d'autres entreprises pourraient bénéficier. 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.
- Forrester a réalisé l'enquête en double aveugle en faisant appel à un partenaire d'enquête tiers.

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 en matière de technologies de l'information, à la fois auprès de la direction et auprès des autres parties prenantes internes. La méthodologie TEI comprend quatre composants permettant d'évaluer la valeur d'un investissement : bénéfices, coûts, risques et flexibilité.