

IBM Multivendor Support Services (MVS) reduce los costes y la complejidad de la asistencia técnica al centro de datos



Pulse aquí para calcular sus posibles ahorros

Forrester Consulting realizó un estudio Total Economic Impact™ (TEI) a fin de ofrecer a los lectores un marco para la evaluación de la posible repercusión financiera de IBM Multivendor Support Services (MVS) en sus organizaciones. Para entender más adecuadamente los beneficios, los costes y los riesgos asociados con esta inversión, Forrester ha entrevistado a dos y encuestado a 266 clientes con experiencia en el uso de IBM MVS. Este resumen se fundamenta en un estudio TEI completo, que puede descargarse [aquí](#) (solo disponible en inglés de EE. UU.).

A través de las entrevistas y las encuestas a estos clientes, Forrester concluyó que IBM MVS proporciona a las organizaciones beneficios netos de más de 3,1 millones de dólares durante tres años.

Beneficios cuantificados. Los siguientes beneficios cuantificados y ajustados al riesgo son representativos de los experimentados por las empresas entrevistadas y encuestadas:



- › **Reducción en el gasto de mantenimiento y asistencia técnica, hasta un 25 %.** En entornos heredados, las organizaciones dependían de los fabricantes de equipos originales (OEM) y de terceros para prestar asistencia técnica a sus organizaciones. Mediante la optimización de los contratos de asistencia técnica de hardware y software con IBM, las organizaciones pueden reducir sustancialmente sus gastos de asistencia técnica de TI.



- › **Reducción del tiempo dedicado a las tareas de asistencia técnica de hardware, hasta un 20 %.** El uso de IBM MVS como socio estratégico exclusivo para la gestión de la asistencia técnica de TI permite a las organizaciones reducir la complejidad de sus entornos de TI, reducir el tiempo dedicado a las tareas relacionadas con la gestión de TI y permite a los empleados reasignar su tiempo a actividades más productivas.



- › **Reducción del tiempo invertido en la gestión de las relaciones con los proveedores, hasta un 20 %.** Mediante la consolidación de la asistencia técnica de TI con un proveedor, los empleados ya no tienen que dedicar grandes cantidades de tiempo a mantener múltiples relaciones de asistencia técnica. Esto les permite enfocarse en tareas de mayor valor añadido.

Beneficios no cuantificados. Las organizaciones entrevistadas y encuestadas experimentaron los siguientes beneficios, que no fueron cuantificados en este estudio:



- › **Prolongación de la vida útil del equipo.** Al invertir en IBM MVS, las organizaciones prolongan la vida útil del hardware una media de 1,8 años. Además, el 42 % de los encuestados afirmó que ahorran o aplazaban gastos de capital al utilizar IBM MVS en lugar de las soluciones anteriores.

RESUMEN

Este documento analiza brevemente los beneficios promedio y los posibles ahorros de costes experimentados para una organización modelo, según la información proporcionada por 268 usuarios actuales de IBM Multivendor Support Services.

METODOLOGÍA

El objetivo de la estructura TEI es determinar el coste, los beneficios, la flexibilidad y los factores de riesgo que afectan a la decisión de inversión. Forrester adoptó un enfoque de múltiples pasos para evaluar el impacto de IBM MVS, incluyendo entrevistas con analistas de Forrester, partes interesadas de IBM, y dos clientes actuales de IBM MVS, así como una encuesta a 266 usuarios adicionales. Forrester construyó un modelo financiero representativo de las entrevistas y la encuesta utilizando la metodología TEI.

ORGANIZACIÓN MODELO

El estudio utiliza una organización modelo basándose en las entrevistas y la encuesta, para presentar un análisis financiero agregado.

AJUSTE DEL RIESGO

Forrester ajustó el riesgo del modelo financiero de acuerdo con los problemas y preocupaciones de las organizaciones entrevistadas y encuestadas para tener en cuenta las incertidumbres en los cálculos de beneficios y costes.



› **Mejoras en la disponibilidad.** Consolidar la asistencia técnica permite a las organizaciones que invierten en IBM MVS mejorar su disponibilidad y la fiabilidad general del sistema. Los entrevistados notificaron una reducción del 22 % en el tiempo medio de reparación (MTTR) con IBM. Evitaron un número significativo de incidentes o interrupciones por año e incluso evitaron que se produjeran problemas con el mantenimiento predictivo.

“¿Cuál de los siguientes beneficios económicos ha percibido desde que implementó IBM como su solución de mantenimiento externa?”



“¿Qué porcentaje de su presupuesto de capital se ahorró reduciendo o aplazando gastos de capital con IBM MVS?”

Base: 266 responsables de la toma de decisiones financieras y de TI que utilizan IBM como proveedor de asistencia técnica

Fuente: estudio realizado por Forrester Consulting por encargo de IBM, enero de 2019

El recorrido del cliente de IBM MVS

Para este estudio, Forrester realizó dos entrevistas a clientes de IBM MVS y encuestó a 266 clientes adicionales de IBM MVS.

Principales factores impulsores de inversión y resultados

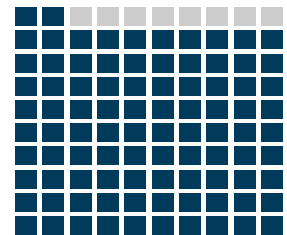
Las organizaciones entrevistadas compartían los siguientes factores impulsores de inversión:

- › **Costes más reducidos de mantenimiento de equipos.** Las empresas debían pagar cuantiosos contratos de mantenimiento anuales a los proveedores de asistencia técnica heredada. Estos costes se incrementaban cuando caducaba la garantía del fabricante inicial, lo que hacía que los gastos de asistencia técnica y mantenimiento aumentaran aún más.
- › **Reducir la complejidad de los entornos de asistencia técnica al centro de datos.** En entornos heredados, las empresas utilizaban una mezcla heterogénea de fabricantes de equipos originales (OEM) y proveedores externos. Les resultaba difícil gestionar las relaciones que tenían entre múltiples proveedores, ya que había poca continuidad entre estos y no había ninguna solución que abarcara el entorno completo del centro de datos.
- › **Mitigar el riesgo asociado con la prolongación de la vida útil.** Antes de invertir en IBM MVS, las organizaciones debían considerar cuidadosamente los riesgos que implicaba el uso de dispositivos más allá de su vida útil. El coste de un fallo del sistema o un fallo de seguridad podía superar rápidamente el beneficio percibido del gasto de capital ahorrado por no reemplazar el dispositivo.

Las organizaciones entrevistadas lograron resultados clave de inversión:



El 89 % afirmó que reducir el gasto de mantenimiento del equipo tiene algo de importancia o mucha importancia



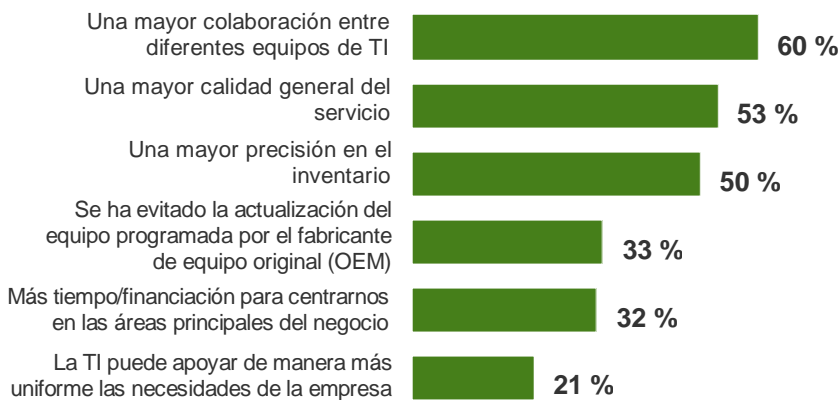
El 92 % afirmó que prolongar la vida útil del equipo tiene algo de importancia o mucha importancia.

- › **La simplificación mediante el servicio consolidado con IBM reduce el tiempo invertido en la asistencia técnica de hardware y las relaciones con los proveedores.** IBM MVS ofrece a los entrevistados un sistema consolidado y optimizado de asistencia técnica al centro de datos. El 43 % de las organizaciones encuestadas redujo la cantidad de tiempo y personal necesarios para mantener las relaciones con los proveedores después de invertir en IBM MVS.
- › **IBM MVS prolonga la vida útil del equipo, lo que permite a las organizaciones aplazar los gastos de capital.** Con IBM MVS, la vida útil de los servidores se amplía una media de 1,6 años, el nivel 1 de almacenamiento se prolonga 1,8 años, el nivel 2 de almacenamiento se prolonga 1,9 años, y los dispositivos de red se prolongan 1,9 años.
- › **IBM ayuda a las organizaciones a evitar incidentes e interrupciones, lo que reduce el tiempo de inactividad del sistema.** Con IBM MVS, las organizaciones evitan de media hasta siete incidentes o interrupciones al año. Esto permite reducir el tiempo de inactividad del sistema y permite a las organizaciones evitar el coste del tiempo de inactividad y las reparaciones del sistema.
- › **Aumenta la colaboración entre los equipos.** Las soluciones anteriores creaban entornos de trabajo en silos, en los que los equipos que trabajaban en diferentes áreas de asistencia al centro de datos no interactuaban o colaboraban con frecuencia. Con IBM MVS, el 60 % de las organizaciones encuestadas afirmó que la colaboración entre los equipos en sus organizaciones aumentó.



“¿Cuál es el porcentaje de reducción en el tiempo medio de reparación (MTTR) con los servicios de asistencia de IBM?”

“¿Cuál de los siguientes beneficios cualitativos ha percibido desde que implementó IBM como su solución de mantenimiento externa?”



Base: 266 responsables de la toma de decisiones financieras y de TI que utilizan IBM como proveedor de asistencia técnica

Fuente: estudio realizado por Forrester Consulting por encargo de IBM, enero de 2019

“Hay varias máquinas y ciertos dispositivos que llegaron al final de la vida útil de la asistencia técnica de los fabricantes de equipos originales hace cinco o seis años, o incluso más. Y sin embargo, IBM sigue siendo compatible con ellas. Y luego tenemos un hardware que tendrá unos 17 o 18 años. Sin IBM, habríamos tenido que sustituirlo hace mucho tiempo”.

Director de ingeniería de infraestructura y operaciones, minorista



Organización modelo

A partir de las entrevistas y las encuestas realizadas, Forrester elaboró una estructura TEI, una empresa modelo y el análisis financiero correspondiente que muestra las áreas afectadas desde un punto de vista financiero, cubiertas en más detalle en el estudio completo.

Descripción de la empresa modelo: la empresa modelo es una organización global con más de 10 000 empleados y con unos ingresos anuales de más de 2500 millones de dólares. La organización cuenta con un entorno de centro de datos heterogéneo, con múltiples proveedores en múltiples centros de datos en todo el mundo. Anteriormente, el apoyo se gestionaba a través de los fabricantes de equipos originales y contratos de asistencia de terceros.

IBM MVS reduce la complejidad y optimiza la eficiencia

A medida que los departamentos de TI de las organizaciones crecen y se modernizan, buscan con mayor frecuencia formas de simplificar sus entornos de asistencia técnica al centro de datos. En los entornos de asistencia técnica tradicionales, se asigna la tarea de gestionar las necesidades del servicio a diferentes proveedores. Esto requiere que las organizaciones inviertan grandes cantidades de dinero en los contratos de los proveedores y dediquen empleados a la gestión de las relaciones con estos proveedores. Dichos empleados invierten una cantidad significativa de tiempo en la gestión de un entorno variado y heterogéneo sin soluciones de asistencia que abarquen todo el centro de datos. Los responsables de la toma de decisiones de la organización deben optimizar la cantidad de tiempo y dinero invertidos en la asistencia técnica.

El impacto del beneficio experimentado por la organización modelo se basa en las experiencias pasadas y actuales de las organizaciones entrevistadas y encuestadas. A lo largo de tres años, la organización modelo prevé que sus beneficios totales ajustados al riesgo ascenderán a un valor actual (VA) de más de 3,1 millones de dólares.



Principales suposiciones

10 000 empleados
Ingresos anuales de 2500 millones de dólares
1250 dispositivos habían realizado la transición el año 3

Beneficios totales

| REF. | BENEFICIO | PRIMER AÑO | SEGUNDO AÑO | TERCER AÑO | TOTAL | VALOR ACTUAL |
|------|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Atr | Un menor gasto en el mantenimiento y la asistencia técnica | 1 083 000 \$ | 1 254 000 \$ | 1 425 000 \$ | 3 762 000 \$ | 3 091 533 \$ |
| Btr | Menor tiempo dedicado a la asistencia técnica de hardware | 4670 \$ | 5494 \$ | 6464 \$ | 16 628 \$ | 13 643 \$ |
| Ctr | Reducción del tiempo invertido en la gestión de los proveedores | 4151 \$ | 4884 \$ | 5746 \$ | 14 781 \$ | 12 127 \$ |
| | Beneficios totales (ajustados al riesgo) | 1 091 821 \$ | 1 264 378 \$ | 1 437 209 \$ | 3 793 409 \$ | 3 117 303 \$ |

› **Un menor gasto en el mantenimiento y la asistencia técnica.** IBM MVS permite a las organizaciones reducir el número de proveedores que prestan asistencia técnica a sus entornos de centros de datos mediante la consolidación de la asistencia técnica con IBM. La organización modelo realiza la transición de 1250 dispositivos durante el período analizado, lo que lleva a una reducción del 25 % en sus costes de asistencia técnica.

› **Menor tiempo dedicado a la asistencia técnica de hardware.** Con las soluciones de asistencia técnica anteriores, incluso el mantenimiento rutinario del hardware era engorroso y conllevaba mucho tiempo. IBM MVS permite a las organizaciones reducir el esfuerzo del personal necesario para llevar a cabo las tareas de asistencia técnica de hardware. Forrester supuso que la empresa modelo invertía 540 horas al año en la asistencia técnica de hardware antes de IBM MVS, y redujo el tiempo invertido en la asistencia técnica de hardware hasta en un 20 % en el análisis a tres años.



Reducción del gasto en asistencia técnica con IBM MVS



Reducción del tiempo dedicado a la asistencia técnica de hardware

- › **Reducción del tiempo invertido en la gestión de los proveedores.** Además del ahorro de tiempo de asistencia técnica de hardware, las organizaciones experimentan una reducción en el tiempo dedicado a la gestión de las relaciones entre los diversos proveedores. Esta reducción es el resultado directo de la reducción del número de proveedores de asistencia técnica que las organizaciones entrevistadas y encuestadas utilizaban en sus centros de datos. En su entorno heredado, la organización modelo pasó 480 horas gestionando estas relaciones, por lo que la cantidad de tiempo invertido en la gestión de proveedores se redujo un 20 % con IBM MVS.
- › **Los entrevistados dieron cuenta de varios beneficios no cuantificados, como:** la ampliación de las inversiones existentes en centros de datos, que liberaba capital para prioridades estratégicas; el hecho de evitar incidentes críticos al tiempo que se reducía el tiempo necesario para resolver los incidentes restantes; y una mayor calidad del servicio que conducía a una mejor experiencia del cliente.

Los costes de IBM MVS incluyen los costes de uso y planificación de IBM MVS y de formación

Las cuotas pagadas a IBM varían en función del número y el tipo de dispositivos cubiertos en virtud del acuerdo de asistencia técnica. Además de estos factores, el coste total de utilizar IBM MVS puede variar en función de la edad y la rareza del dispositivo, ya que la búsqueda de piezas de repuesto es más difícil para algunos dispositivos, lo que tiende a elevar el coste que pagan las organizaciones por dispositivo.

- › **Costes de uso de IBM MVS.** Para representar mejor el coste del uso de IBM MVS en el modelo, los costes de la asistencia técnica de IBM MVS aparecen destacados en el primer cálculo del beneficio. Según las respuestas de las entrevistas y la encuesta, el coste de IBM MVS es un 25 % más bajo que los costes de la asistencia técnica anterior. Para tener en cuenta una transición escalonada desde las asociaciones existentes, en la organización modelo se ha aplicado un aumento gradual en el número de dispositivos cubiertos por el acuerdo de asistencia técnica de IBM cada año.
- › **Costes de planificación y formación.** Las organizaciones incurrían en gastos asociados con la planificación de las migraciones a IBM MVS y la formación del personal esencial sobre los datos proporcionados a través de IBM MVS. La organización modelo invierte 100 horas internas totales iniciales para planificar la transición del hardware y software a la asistencia técnica de IBM. La organización pasa 20 horas al año identificando y comunicando a IBM qué elementos deben incluirse o excluirse de la asistencia técnica. Cuarenta miembros del personal participan en 4 horas de formación continua cada año sobre cómo utilizar los datos proporcionados por IBM como parte de los procesos de escalamiento de la asistencia técnica.

“Ahorra tiempo, sin duda a mí me lo ahorra, pues ya no tengo que ponerme a leer contratos y renovaciones y cosas de ese tipo. Eso obviamente me permite hacer otras cosas. Y el hecho de que todo esté en un solo lugar también permite ahorrar tiempo. Tratar de organizar contratos de asistencia técnica para miles de cosas diferentes a la vez es extremadamente difícil. Por lo tanto, tenerlo todo en un solo lugar libera tiempo”.

Servidor y gestor de almacenamiento de TI, servicios públicos



Una inversión en IBM MVS hoy puede crear oportunidades futuras

Cada usuario otorga a la flexibilidad el valor que considera oportuno y la determinación de este valor varía entre organizaciones. Hay situaciones en las que una organización puede implementar IBM MVS y advertir posteriormente usos y oportunidades adicionales:

- › **Los ahorros acumulados gracias a IBM MVS pueden ser utilizados por los responsables de la toma de decisiones para centrarse en otras prioridades de la empresa.** Los entrevistados y los encuestados destacaron que pueden utilizar los ahorros generados por IBM MVS en otras prioridades estratégicas. Estas organizaciones pueden reasignar los recursos que anteriormente estaban siendo utilizados para dirigir la compañía a proyectos que podrían transformarla.

Para obtener más información, puede descargar el análisis de TEI de IBM Multivendor Support Services (MVS) [aquí](#) (disponible únicamente en inglés de EE. UU.).

La flexibilidad, según se define en el método TEI, representa una inversión en capacidades o prestaciones adicionales que pueden convertirse en una ventaja comercial para una inversión adicional futura. Esto otorga a la organización el “derecho” o la capacidad de emprender futuras iniciativas, pero no la obligación de hacerlo.

Avisos

Información para el lector:

- › El estudio fue encargado por IBM y elaborado por Forrester Consulting. Este estudio no es un análisis competitivo.
- › Forrester no hace suposiciones con respecto al posible ROI de otras organizaciones. Forrester recomienda a los lectores que utilicen sus propios cálculos por lo que respecta al estudio para determinar la conveniencia de invertir en IBM MVS.
- › IBM revisó el estudio y facilitó comentarios y sugerencias a Forrester. Forrester conserva el control editorial del estudio y no acepta cambios que contradigan las conclusiones extraídas por él o que enturbien el significado del mismo.
- › Aunque IBM ha proporcionado nombres de clientes para las entrevistas, no ha participado en ellas.

ACERCA DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting presta servicios de consultoría basados en análisis objetivos e independientes para ayudar a los directivos a cosechar éxitos en sus empresas. Forrester Consulting ofrece desde reuniones estratégicas hasta proyectos personalizados y les pone en contacto directo con analistas e investigadores centrados en abordar las dificultades concretas a las que se enfrenta su empresa. <https://go.forrester.com/consulting/>

ACERCA DE TEI

Total Economic Impact™ (TEI) es un método desarrollado por Forrester Research que mejora los procesos de toma de decisiones de las empresas en materia de tecnología y ayuda a los proveedores a comunicar a sus clientes la propuesta de valor de sus productos y servicios. El método TEI ayuda a las empresas a demostrar, justificar y materializar el valor tangible de iniciativas relacionadas con las tecnologías de la información, tanto ante el equipo de gestión como ante otras partes interesadas de la entidad. El método TEI está compuesto por cuatro elementos de evaluación del valor de la inversión: beneficios, costes, riesgos y flexibilidad. <https://go.forrester.com/consulting/content-marketing-consulting/>

© 2019, Forrester Research, Inc. Todos los derechos reservados. Queda terminantemente prohibido reproducir o copiar este documento. La información está basada en los recursos disponibles. Las opiniones aquí presentadas reflejan juicios de valor válidos en el momento de su realización y están sujetas a cambios. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar y Total Economic Impact son marcas comerciales de Forrester Research, Inc. El resto de marcas comerciales son propiedad de sus respectivas empresas. Para obtener más información, acceda a forrester.com.