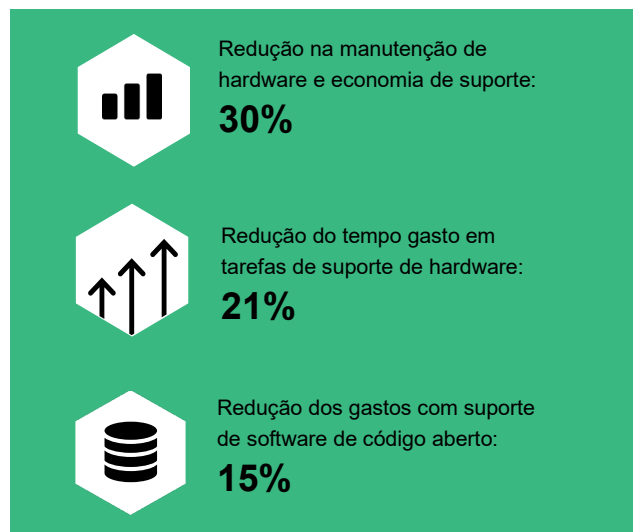
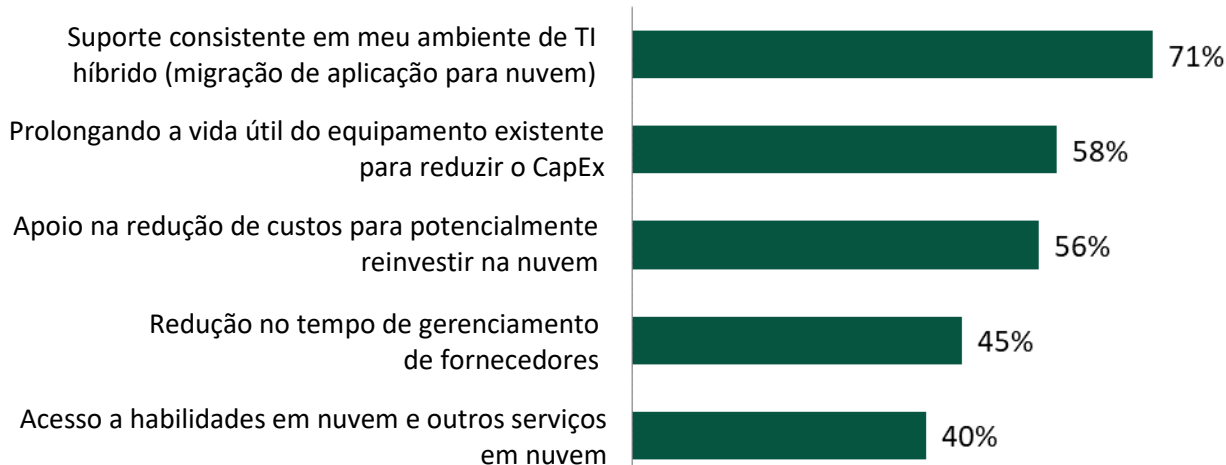


O IBM Hybrid IT Support acelera a adoção da nuvem com manutenção otimizada de hardware e software, maior flexibilidade de negócios e custos reduzidos

A IBM contratou a Forrester Consulting para realizar um estudo Total Economic Impact™ (TEI) e examinar o retorno sobre o investimento (ROI) potencial que as empresas podem obter com a implantação do [IBM Multivendor Support Services \(MVS\)](#) para manter infraestruturas de TI híbridas localizadas na empresa ou fora (incluindo data centers, nuvens privadas, nuvens públicas, dispositivos conectados e outros), com orquestração entre as várias plataformas. O objetivo do estudo é fornecer aos leitores uma estrutura para avaliar o possível impacto financeiro da utilização do IBM MVS em suas organizações. Para melhor entender os benefícios, custos e riscos associados a esse investimento, a Forrester pesquisou 286 clientes com experiência no uso do IBM MVS.



Como os serviços de suporte da IBM ajudaram em sua jornada para a nuvem?



Base: 286 tomadores de decisão de TI nos Estados Unidos, Ásia e Europa
 Fonte: estudo encomendado pela IBM e realizado pela Forrester Consulting, janeiro de 2021.

[→ LEIA O ESTUDO COMPLETO AQUI](#)

Quando as organizações tentam digitalizar seu ambiente de TI, muitas ficam tentando gerenciar o suporte para ambas as infraestruturas, em nuvem e local. Os ambientes híbridos apresentam aos líderes de TI o desafio de gerenciar seus data centers cada vez maiores de maneira econômica. Muitas organizações executam ambientes que dependem de vários fornecedores para oferecer o suporte de hardware e software que elas usam. Em uma pesquisa com tomadores de decisão de TI, a Forrester descobriu que cerca de metade dos entrevistados espera que seus ambientes de hardware e software se tornem mais diversificados e apenas 15% ou menos esperam que eles se tornem menos diversificados. Essa diversidade leva a um tempo significativo gasto no gerenciamento de fornecedores de suporte, estende o tempo para resolver incidentes de hardware e software e leva a um aumento geral nos gastos com suporte. Quanto mais as organizações investem tempo e dinheiro em seu data center local, mais elas prejudicam sua própria migração para a nuvem. Encontrar uma maneira de diminuir os custos associados aos data centers locais permite que os líderes de TI reinvestam esses fundos em suas implantações de nuvem.

Após o investimento no IBM MVS, as organizações foram capazes de reduzir a complexidade do seu ambiente de suporte de TI, otimizar seus gastos com manutenção e suporte a hardware, melhorar a disponibilidade e reduzir o impacto de interrupções, economizar tempo de suporte a hardware, melhorar o ROI total para seus gastos com suporte a software de código aberto e de terceiros. Essas economias de custo e tempo combinadas permitiram que as organizações realocassem recursos e fundos para outras áreas centrais do negócio, como nuvem, IA ou IOT.

MOTIVADORES DE INVESTIMENTO

As organizações entrevistadas e pesquisadas tiveram dificuldades com desafios comuns, incluindo:

- **Desejo de melhorar a disponibilidade e reduzir o impacto das interrupções.** A interrupção no hardware crítico de negócio tem impactos financeiros significativos. 97% dos participantes da

pesquisa indicaram que a melhoria na disponibilidade de seus equipamentos de data center é um fator chave em sua estratégia de suporte de data center. As organizações também buscaram uma solução que pudesse reduzir o impacto dessas interrupções. Ter fornecedores de suporte múltiplos significa navegar por processos complexos e vários contatos de suporte ao tentar resolver uma interrupção, estendendo o tempo de resolução.

- **Necessidade de simplificar o suporte ao ambiente de TI.** 91% das organizações pesquisadas procuraram reduzir a quantidade de tempo que os funcionários gastam gerenciando fornecedores de suporte e dispositivos de auditoria. 91% dos entrevistados também queriam reduzir o número de fornecedores de suporte para simplificar sua estratégia de suporte técnico. Gerenciar relacionamentos com vários fornecedores consumia muito tempo e as organizações queriam reduzir esse tempo gasto para que a equipe pudesse se concentrar nas necessidades de negócios mais urgentes.
- **Dificuldade de adaptação às mudanças organizacionais.** As organizações tiveram dificuldades para se adaptar às mudanças exigidas pelos negócios enquanto contavam com um ambiente diversificado de hardware e software com vários provedores de suporte e acordos de nível de serviço (SLAs). A equipe de TI dedicou tempo se comunicando com os fornecedores tentando explicar políticas novas e em desenvolvimento ou outras mudanças organizacionais. Isso muitas vezes causava práticas de TI diferentes nas organizações, levando a práticas ineficientes e confusão durante os períodos de inatividade.

“Se eu quiser resolver algo em meu stack de hardware, posso ir a um único fornecedor. Não preciso explicar cada coisa para um fornecedor diferente. Eu tenho um único tópico para trabalhar. Usar o MVS nos salva de muita confusão”.

Planejador de infraestrutura de capacidade, fabricação de hardware

- **Desejo de rastrear ativos de forma mais eficaz.** Muitos participantes da pesquisa listaram a habilitação do planejamento proativo para atualizações de equipamentos como um fator importante em sua estratégia de suporte ao data center, e 89% buscavam eliminar as lacunas de cobertura de suporte. Para aprimorar o planejamento, as organizações precisavam de mais informações sobre seus ambientes. Contar com uma variedade de fornecedores de hardware e software tornou o rastreamento de ativos uma tarefa difícil. À medida que essas empresas cresciam, o rastreamento de ativos se tornava cada vez mais difícil.

ORGANIZAÇÃO COMPOSTA

Com base nas entrevistas, a Forrester criou uma estrutura TEI para uma organização composta e uma análise financeira que ilustra as áreas impactadas financeiramente, detalhadas no estudo completo.

Descrição da organização composta: a organização composta tem mais de 25.000 funcionários e mais de US\$ 4 bilhões em receita anual. Antes de investir no IBM MVS, a organização composta tinha um ambiente de data center heterogêneo com vários fornecedores de suporte de TI em seu ambiente de várias nuvens.

Características da organização composta

- **US\$ 4 bilhões de receita anual**
- **25.000 funcionários**
- **Suporte para 1.400 dispositivos transferidos para o IBM MVS até o Ano 3**
- **Cobertura de suporte para software de código aberto e proprietário de terceiros**

PRINCIPAIS RESULTADOS

Benefícios quantificados. Os benefícios quantificados em valor presente (VP) ajustado ao risco incluem:

Redução nos gastos com suporte e manutenção de hardware em 30%

- Antes de adotar o IBM MVS, os entrevistados contavam com vários fornecedores OEM para dar suporte à infraestrutura de TI, mas, com o IBM MVS, um único fornecedor consolida os contratos de suporte, reduzindo o suporte geral de hardware e gastos com manutenção.
- As organizações que usam o IBM MVS economizam em média US\$ 4,3 milhões em três anos, permitindo manutenção preditiva, recursos de IA, monitoramento proativo e gerenciamento do ciclo de vida de ativos.

Tempo gasto com suporte a hardware reduzido em 22%

- O IBM MVS permite que as organizações simplifiquem as tarefas de gerenciamento de inventário. O portal de suporte e gerenciamento de ativos de propriedade da IBM para reduzir o tempo gasto em tarefas de suporte de hardware permite que os recursos sejam realocados para tarefas mais produtivas, economizando US\$ 21.000 em três anos.

Efeitos de interrupções de hardware minimizados, economizando mais de US\$ 400 mil em custos de resolução

- A IBM aproveita os relacionamentos existentes com OEMs para diagnosticar problemas de hardware e agilizar sua resolução para minimizar o impacto nas organizações. Menos tempo gasto para diagnosticar falhas e outros na resolução para minimizar o impacto.
- Ao auxiliar na determinação de problemas e com serviços de reposição de peças acelerados, a IBM ajuda as organizações a se recuperarem mais rapidamente, economizando mais de US\$ 400.000 em três anos.

Gastos com software de código aberto reduzidos em 15%

- Muitas organizações utilizam stacks de software de comunidade de código aberto para modernizar suas iniciativas de TI. Em fluxos de trabalho legados, essas organizações dependiam de comunidades e fornecedores de código aberto e serviços de consultoria para seu suporte de código aberto.
- A IBM fornece às organizações acesso remoto 24 horas por dia, 7 dias por semana, a especialistas do setor que podem ajudar a diagnosticar e resolver rapidamente os problemas que surgem em ambientes de código aberto. Isso permite que as organizações reduzam seus gastos totais com suporte a software de código aberto em US\$ 319.000 em três anos.

Gastos com software proprietário de terceiros reduzidos em 22%

- Os participantes da pesquisa observaram que um benefício adicional de usar a IBM para suporte a software é a capacidade de reduzir o tempo total que seus funcionários gastam interagindo com fornecedores de software proprietário de terceiros. Isso resulta em uma economia adicional de US\$ 22.000.

O gerenciamento simplificado de fornecedores com a IBM reduz o tempo da equipe despendido nessas tarefas em 21%

- A consolidação de fornecedores de suporte de TI em um sistema de suporte de TI central permite que as organizações reduzam o tempo que gastam mantendo vários relacionamentos de suporte, resultando em uma economia de mais de US\$ 25.000.

BENEFÍCIOS NÃO QUANTIFICADOS

Os benefícios adicionais que as organizações experimentaram, mas não foram capazes de quantificar, incluem:

- **Maior flexibilidade de negócios para realocar fundos para outras áreas principais da empresa, como nuvem, IA ou IOT.** Entrevistados e participantes da pesquisa

observaram que a economia que eles experimentam ao otimizar seu ambiente de suporte com o IBM MVS pode ser usada para financiar outras iniciativas.

- **Redução nas ocorrências de incidentes de hardware.** Muitos participantes da pesquisa observaram que, ao investir no suporte da IBM, evitaram vários dos incidentes de hardware dispendiosos que experimentavam com seus provedores de suporte OEM.
- **Extensão da vida útil dos equipamentos de hardware.** As organizações participantes observaram que investir no suporte da IBM permite que a vida útil de seus investimentos seja estendida. 46% dos participantes da pesquisa observaram que o MVS os ajuda a postergar ou poupar despesas de capital estendendo a vida útil das suas várias soluções de hardware.
- **Facilidade na distribuição de licenças de suporte para fornecer cobertura aos dispositivos corretos.** O IBM MVS fornece às organizações a flexibilidade de mudar sua estratégia de suporte conforme suas necessidades mudam. Cerca de 50% dos participantes da pesquisa afirmaram que seus data centers estão se tornando mais diversificados em hardware e software e, como resultado, eles precisam de uma solução de suporte que possa se adaptar a essas mudanças. A IBM oferece flexibilidade entre suas opções de cobertura para ajustar rapidamente os contratos de suporte para cobrir os dispositivos que estão sendo usados pelas organizações.
- **Atualizações de equipamento de hardware evitadas na programação do fabricante original do equipamento.** Estender a vida útil dos dispositivos de hardware tem o benefício adicional de permitir que as organizações evitem atualizações de dispositivos dispendiosas. Os OEMs oferecem suporte limitado ou nenhum suporte para dispositivos mais antigos, exigindo que as organizações atualizem os dispositivos com frequência. O IBM MVS permite que as organizações ajustem esses ciclos de atualização para melhor atender às suas necessidades, levando a mais economias potenciais.

CUSTOS DO IBM MVS

As tarifas pagas à IBM variam com o número e tipo de dispositivos sob o contrato de suporte. Além desses fatores, o custo total do uso do IBM MVS pode variar com base na idade e raridade do dispositivo, pois encontrar peças de reposição é mais desafiador para alguns dispositivos, o que tende a aumentar o custo que as organizações pagam por dispositivo.

- **Custos de uso do IBM MVS.** Para representar melhor o custo de usar o IBM MVS no modelo, os custos de suporte do IBM MVS estão destacados no primeiro cálculo de benefícios. De acordo com as respostas à pesquisa, o custo do IBM MVS é 30% menor que os custos de suporte anteriores. Para levar em conta uma migração em etapas dos parceiros já existentes, a organização composta tem um aumento incremental no número de dispositivos cobertos sob o acordo de suporte da IBM a cada ano.

Custos de planejamento e treinamento. As organizações incorrem em custos associados com o planejamento das migrações para o IBM MVS e treinamento de pessoal essencial nos dados fornecidos pelo IBM MVS. A organização composta gasta um total de 100 horas internas iniciais para planejar a migração do hardware e software para o suporte da IBM. A organização gasta 40 horas por ano identificando e comunicando à IBM quais itens devem entrar ou sair do suporte. Cem membros da equipe participam de 4 horas de treinamento contínuo por ano sobre como usar os dados fornecidos pela IBM como parte dos processos de escalação de suporte.

ANÁLISE DO TOTAL ECONOMIC IMPACT

Para obter mais informações, baixe o relatório completo "The Total Economic Impact™ do IBM Hybrid IT Support", encomendado pela IBM e fornecido pela Forrester Consulting (incluir o hiperlink para o relatório aqui?).

RESULTADOS DO ESTUDO

A Forrester pesquisou 286 empresas e entrevistou três organizações com experiência no uso do IBM Multivendor Support Services e combinou os resultados em uma análise financeira de três anos da organização composta. Os benefícios quantificados em valor presente (VP) ajustado ao risco incluem:

- Redução nos gastos com suporte e manutenção de hardware, US\$ 4.327.766
- Redução do tempo gasto com suporte a hardware, US\$ 21.297
- Efeitos mitigados de interrupções de hardware, US\$ 402.099
- Redução dos gastos com suporte a software de código aberto com o IBM MVS, US\$ 318.939
- Redução dos gastos com software proprietário de terceiros, US\$ 25.281

FORRESTER®

CONSIDERAÇÕES

O leitor deve estar ciente que:

- Este estudo foi encomendado pela IBM e entregue pela Forrester Consulting. Ele não foi elaborado para ser uma análise competitiva.
- A Forrester não faz estimativas a respeito do retorno sobre o investimento (ROI) que outras organizações possam vir a ter. A Forrester enfatiza aos leitores que utilizem suas próprias avaliações com o modelo de análise fornecido no relatório para determinar os benefícios de um investimento no IBM MVS.
- A IBM analisou e forneceu comentários para a Forrester. A Forrester mantém o controle editorial sobre os estudos e resultados e não aceita alterações no estudo que possam contradizer as descobertas da Forrester ou obscurecer seu significado.
- A IBM forneceu os nomes dos clientes para as entrevistas, mas não participou das mesmas.
- A Forrester realizou a pesquisa duplo-cega usando um parceiro de pesquisa terceirizado.

SOBRE A TEI

Total Economic Impact™ (TEI) é uma metodologia desenvolvida pela Forrester Research que melhora os processos de tomada de decisões de tecnologia de uma empresa e auxilia os provedores a comunicar a proposta de valor de seus produtos e serviços aos clientes. A metodologia TEI ajuda as empresas a demonstrar, justificar e obter o valor tangível das iniciativas de TI para a alta administração e outras principais partes interessadas. A metodologia TEI consiste em quatro componentes para avaliar o valor do investimento: benefícios, custos, riscos e flexibilidade.