

IBM Multivendor Support Services (MVS) riduce i costi e la complessità dell'assistenza ai data center

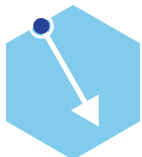


Clicca qui per calcolare i tuoi potenziali risparmi

Forrester Consulting ha condotto uno studio Total Economic Impact™ (TEI) per fornire ai lettori un quadro di riferimento che permetta di valutare il potenziale impatto finanziario dei vantaggi di IBM Multivendor Support Services (MVS) sulle loro aziende. Per comprendere meglio i vantaggi, i costi e i rischi associati a questo investimento, Forrester ha intervistato due clienti, e ha condotto un'indagine fra altri 266, con esperienza nell'utilizzo di IBM MVS. La presente sintesi si basa su uno studio TEI completo, che può essere scaricato [qui](#) (disponibile solo in inglese).

Tramite le interviste e l'indagine, Forrester ha concluso che IBM MVS assicura alle aziende vantaggi netti di oltre 3,1 milioni di dollari nell'arco di tre anni.

Vantaggi quantificati. I seguenti vantaggi quantificati, corretti in funzione del rischio, sono rappresentativi di quelli riscontrati dalle aziende intervistate e da quelle partecipanti all'indagine.



› **Riduzione dei costi della manutenzione e dell'assistenza, fino al 25%.**

In ambienti legacy, le aziende contavano su produttori di apparecchiature originali (OEM) e terzi per ottenere assistenza. Ottimizzando i contratti di assistenza per hardware e software stipulati con IBM, le aziende possono ridurre considerevolmente i costi dell'assistenza IT.



› **Riduzione del tempo impiegato in attività di assistenza per l'hardware, fino al 20%.**

L'utilizzo di IBM MVS come singolo partner strategico per la gestione dell'assistenza IT consente alle aziende di ridurre la complessità dei loro ambienti IT, diminuendo il tempo impiegato in attività correlate alla gestione IT e consentendo ai dipendenti di riassegnare il tempo a loro disposizione ad attività più produttive.



› **Riduzione del tempo impiegato nella gestione dei rapporti con i fornitori, fino al 20%.**

Riunendo l'assistenza IT in un solo fornitore, i dipendenti non devono più impiegare notevoli periodi di tempo gestendo vari rapporti in relazione all'assistenza; possono così focalizzare invece l'attenzione su un numero maggiore di attività a valore aggiunto.

Vantaggi non quantificati Le aziende intervistate e quelle che hanno partecipato all'indagine hanno riscontrato i seguenti vantaggi, non quantificati per questo studio:



› **Prolungamento della durata delle attrezzature.** Investendo in IBM MVS, le aziende hanno prolungato la durata delle attrezzature di 1,8 anni in media. Inoltre, il 42% delle aziende partecipanti all'indagine ha riferito di avere ridotto o rinviato le spese d'impianto utilizzando IBM MVS anziché soluzioni precedenti.

SINTESI

Il presente documento illustra brevemente i vantaggi medi e i possibili contenimenti dei costi riscontrati per un'azienda composita, sulla base del feedback di 268 utenti attuali di IBM Multivendor Support Services.

METODOLOGIA

L'obiettivo del quadro di riferimento TEI è identificare i costi, i vantaggi, la flessibilità e i fattori di rischio che influiscono sulla decisione di investimento. Per valutare l'impatto di IBM MVS, Forrester ha adottato un approccio multifase – interviste con analisti di Forrester, stakeholder di IBM e due clienti attuali che utilizzano IBM MVS oltre a un'indagine condotta fra 266 ulteriori utenti. Ha quindi costruito un modello finanziario rappresentativo degli intervistati e dell'indagine utilizzando la metodologia TEI.

AZIENDA COMPOSITA

Lo studio utilizza un'azienda composita, basata sugli intervistati e sull'indagine, per presentare un'analisi finanziaria aggregata.

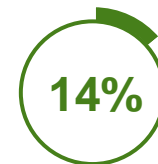
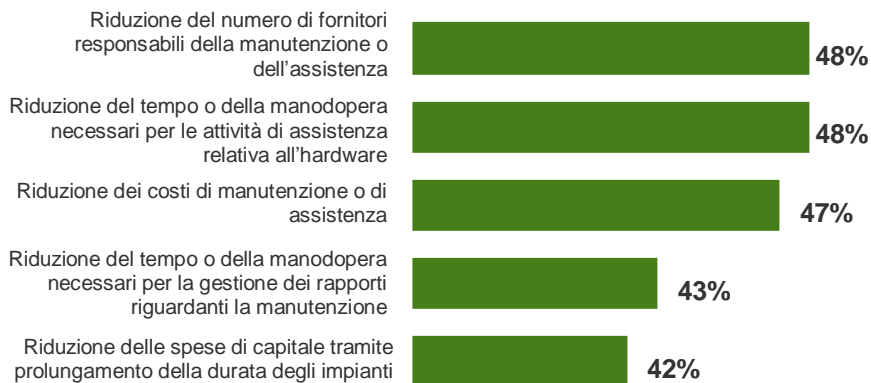
CORREZIONE IN BASE AL RISCHIO

Forrester ha corretto il modello finanziario in base al rischio facendo riferimento ai problemi delle aziende intervistate e di quelle partecipanti all'indagine per tenere conto di incertezze nelle stime dei vantaggi e dei costi.



› **Miglioramenti della disponibilità.** Unificando l'assistenza, le aziende sono in grado di investire in IBM MVS per migliorare la loro disponibilità e l'affidabilità complessiva degli impianti. Gli intervistati hanno riferito una riduzione del 22% del tempo medio di riparazione (MTTR) con IBM. Hanno evitato un numero considerevole di incidenti o interruzioni della disponibilità di impianti all'anno nonché prevenuto problemi grazie alla manutenzione predittiva.

“Quale dei seguenti vantaggi economici è stato ottenuto dopo l'adozione di IBM come soluzione di manutenzione offerta da terzi?”



“Quale percentuale del vostro budget per gli impianti è stata contenuta riducendo o differendo le spese d'impianto con IBM MVS?”

Base: 266 responsabili delle decisioni finanziarie e IT che utilizzano IBM per l'assistenza.

Fonte: uno studio di Forrester Consulting commissionato da IBM, gennaio 2019.

Il percorso del cliente di IBM MVS

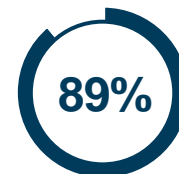
Ai fini di questo studio, Forrester ha intervistato due clienti, e ha condotto un'indagine fra altri 266, con esperienza nell'utilizzo di IBM MVS.

Incentivi chiave per l'investimento e risultati

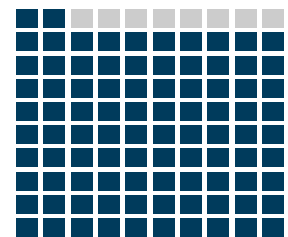
Le aziende intervistate hanno menzionato i seguenti incentivi per l'investimento:

- › **Riduzione dei costi di manutenzione delle attrezzature.** Le aziende dovevano sostenere spese notevoli per contratti di manutenzione e assistenza annuali stipulati con vecchi fornitori. Questi costi aumentavano una volta scaduta la garanzia iniziale del produttore.
- › **Riduzione della complessità degli ambienti di assistenza ai data center.** In ambienti legacy, le aziende dipendevano da un insieme eterogeneo di OEM e fornitori terzi. Le aziende avevano difficoltà a gestire i rapporti intrattenuti con più fornitori a causa della ridotta continuità tra questi e dell'assenza di una soluzione adatta per l'intero ambiente dei data center.
- › **Mitigazione del rischio associato al prolungamento della durata.** Prima che investissero in IBM MVS, le aziende dovevano considerare con attenzione i rischi derivanti dall'uso dei dispositivi al termine della durata prevista. Il costo di un guasto a un impianto o di una violazione della sicurezza poteva facilmente eccedere il vantaggio risultante dall'aver evitato spese d'impianto non sostituendo il dispositivo.

Le aziende intervistate hanno conseguito risultati chiave in relazione all'investimento:

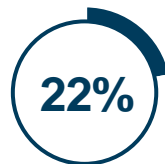


L'89% delle aziende afferma che spese ridotte di manutenzione delle attrezzature sono alquanto o molto importanti.



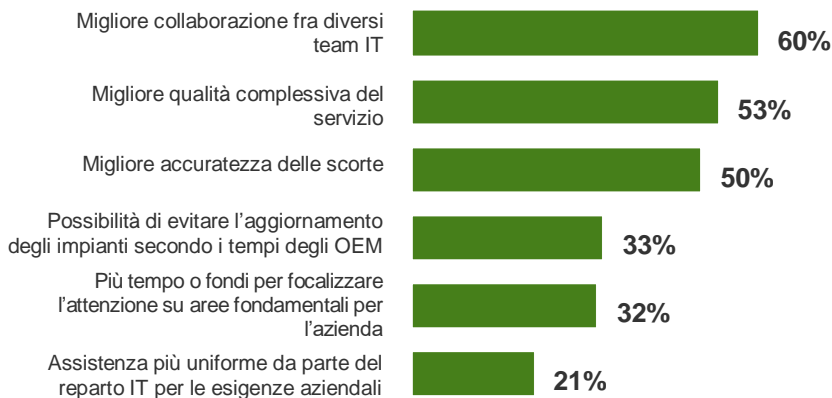
Il 92% ha affermato che la durata delle attrezzature è alquanto o molto importante.

- › **La semplificazione ottenuta attraverso l'assistenza unificata con IBM riduce il tempo impiegato nella gestione dei rapporti con i fornitori e dell'assistenza per l'hardware.** IBM MVS offre alle aziende intervistate un sistema di assistenza per i data center unificato e ottimizzato. Il 43% delle aziende che hanno partecipato all'indagine ha ridotto il tempo e la manodopera necessari per la gestione dei rapporti con i fornitori, dopo aver investito in IBM MVS.
- › **IBM MVS prolunga la durata delle attrezzature, consentendo alle aziende di differire le spese d'impianto.** Con IBM MVS, la durata dei server viene prolungata in media di 1,6 anni, quella dei sistemi di archiviazione di livello 1 e 2 rispettivamente di 1,8 anni e 1,9 anni, e quella dei dispositivi di rete di 1,9 anni.
- › **IBM aiuta le aziende a evitare incidenti o interruzioni della disponibilità di impianti; ne risultano tempi di fermo degli impianti inferiori.** In media, le aziende hanno evitato fino a sette incidenti o interruzioni della disponibilità di impianti all'anno con IBM MVS. Ne risultano tempi di fermo degli impianti inferiori e le aziende sono in grado di prevenire il costo dei tempi di fermo e della riparazione degli impianti stessi.
- › **Aumento della collaborazione fra i vari team.** Le soluzioni precedenti creavano ambienti di lavoro "segregati", per cui i team responsabili di aree diverse dell'assistenza ai data center non interagivano né collaboravano spesso. Il 60% delle aziende che hanno partecipato all'indagine ha affermato che con IBM MVS la collaborazione fra i loro team è aumentata.



“Qual è la riduzione percentuale dell'MTTR con i servizi di assistenza IBM?”

“Quale dei seguenti vantaggi qualitativi è stato registrato dopo l'adozione di IBM come soluzione di manutenzione offerta da terzi?”



“Vi sono molti computer e determinati dispositivi che hanno raggiunto la scadenza per l'assistenza con gli OEM circa cinque o sei anni fa o ancora prima, e IBM assicura ancora l'assistenza. Una parte del nostro hardware ha ormai 17-18 anni di vita. Senza IBM, avremmo dovuto sostituirlo molto tempo fa”.

Direttore operazioni e ingegneria infrastrutture, azienda di vendita al dettaglio



Base: 266 responsabili delle decisioni finanziarie e IT che utilizzano IBM per l'assistenza.

Fonte: uno studio di Forrester Consulting commissionato da IBM, gennaio 2019.

Azienda composita

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

Descrizione dell'azienda composita: una multinazionale con oltre 10.000 dipendenti e un fatturato annuo superiore a 2,5 miliardi di dollari. L'ambiente dei data center dell'azienda è eterogeneo, con più fornitori per una rete mondiale di data center. In precedenza, l'assistenza era gestita tramite OEM e contratti di assistenza con terzi.

IBM MVS riduce la complessità e ottimizza l'efficienza

Via via che i reparti IT delle aziende crescono e si rimodernano, cercano sempre di più modi con cui semplificare gli ambienti di assistenza dei loro data center. Negli ambienti di assistenza tradizionali, molti fornitori diversi avevano il compito di gestire le esigenze di assistenza, il che richiede alle aziende di sostenere costi elevati per i contratti con i fornitori stessi e di assegnare dipendenti alla gestione dei rapporti con i fornitori. Tali dipendenti dedicano un tempo notevole alla gestione di un ambiente eterogeneo senza soluzioni di assistenza che coprano tutti i data center. I responsabili delle decisioni nell'azienda devono ottimizzare il tempo e i costi necessari per l'assistenza.

Il vantaggio riscontrato dall'azienda composita si basa sulle esperienze passate e attuali delle aziende intervistate e di quelle che hanno partecipato all'indagine. Nell'arco di tre anni, l'organizzazione composita si aspetta che i vantaggi totali, corretti in base al rischio, corrispondano a un valore attuale (VA) di oltre 3,1 milioni di dollari.



Ipotesi chiave

10.000 dipendenti
Fatturato annuo pari a 2,5 miliardi di dollari
Transizione per 1.250 dispositivi completata entro il terzo anno

Vantaggi totali

RIF.	VANTAGGIO	ANNO 1	ANNO 2	ANNO 3	TOTALE	VALORE ATTUALE
Atr	Riduzione dei costi della manutenzione e dell'assistenza	\$1.083.000	\$1.254.000	\$1.425.000	\$3.762.000	\$3.091.533
Btr	Riduzione del tempo impiegato per l'assistenza relativa all'hardware	\$4.670	\$5.494	\$6.464	\$16.628	\$13.643
Ctr	Riduzione del tempo impiegato nella gestione dei rapporti con i fornitori	\$4.151	\$4.884	\$5.746	\$14.781	\$12.127
	Vantaggi totali (corretti in base al rischio)	\$1.091.821	\$1.264.378	\$1.437.209	\$3.793.409	\$3.117.303

- › **Riduzione dei costi della manutenzione e dell'assistenza.** IBM MVS consente alle aziende di ridurre il numero di fornitori responsabili dell'assistenza dei loro ambienti di data center unificando l'assistenza con IBM. L'azienda composita realizza la transizione di 1.250 dispositivi durante il periodo analizzato; ne risulta una riduzione del 25% dei relativi costi di assistenza.
- › **Riduzione del tempo impiegato per l'assistenza relativa all'hardware.** Le soluzioni di assistenza precedenti rendevano scomoda e lunga anche la manutenzione ordinaria dell'hardware. IBM MVS consente alle aziende di ridurre la manodopera necessaria per le attività di assistenza relativa all'hardware. Forrester ipotizza che l'azienda composita spenda 540 ore all'anno per l'assistenza relativa all'hardware prima di passare a IBM MVS, riducendo fino al 20% il periodo di tempo necessario nei tre anni dell'analisi.



Riduzione del costo dell'assistenza con IBM MVS.



Riduzione del tempo impiegato per l'assistenza relativa all'hardware

- › **Riduzione del tempo impiegato nella gestione dei rapporti con i fornitori** Oltre alla riduzione del tempo impiegato per l'assistenza relativa all'hardware, le aziende registrano una riduzione del tempo impiegato nella gestione dei rapporti tra i vari fornitori, che consegue direttamente dal numero di fornitori di cui le aziende intervistate e quelle partecipanti all'indagine si avvalgono per i loro data center. Nel suo ambiente legacy, l'azienda composita ha avuto bisogno di sole 480 ore per gestire questi rapporti, riducendo del 20% il tempo impiegato nella gestione dei fornitori grazie a IBM MVS.
- › **Gli intervistati hanno riscontrato numerosi vantaggi non quantificati:** estensione degli investimenti per i data center esistenti, il che ha reso disponibile più capitali per priorità strategiche; prevenzione di incidenti critici con la simultanea riduzione del tempo necessario per risolvere gli altri incidenti; miglioramento della qualità del servizio, da cui consegue una migliore esperienza del cliente.

I costi di IBM MVS sono quelli relativi all'uso, alla pianificazione e alla formazione

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

- › **Costi per l'uso di IBM MVS.** Per rappresentare meglio il costo dell'uso di IBM MVS nel modello, i costi per l'assistenza con IBM MVS sono evidenziati nel primo calcolo relativo ai vantaggi. In base alle interviste e alle risposte all'indagine, il costo di IBM MVS è del 25% inferiore rispetto ai costi di assistenza precedenti. Per tenere conto della transizione scaglionata a partire da partnership esistenti, per l'azienda composita si ipotizza un aumento incrementale del numero di dispositivi coperti dal contratto annuale di assistenza con IBM.
- › **Costi di pianificazione e formazione.** Le aziende hanno sostenuto costi associati alla pianificazione delle migrazioni a IBM MVS e alla formazione del personale essenziale riguardante i dati forniti tramite IBM MVS. L'azienda composita impiega 100 ore interne in totale anticipate per pianificare la transizione dell'hardware e del software all'assistenza IBM. Impiega inoltre 20 ore all'anno per identificare e comunicare a IBM quali componenti devono essere inseriti nel contratto di assistenza o rimossi. Quaranta membri del personale partecipano a 4 ore di formazione continua ogni anno su come utilizzare i dati forniti da IBM nell'ambito dei processi di escalation dell'assistenza.

“Sicuramente nel mio caso libera del tempo perché non devo più esaminare contratti, rinnovi e documenti di tale natura. Questo ovviamente mi permette di dedicarmi ad altri compiti. Anche il fatto che tutti gli aspetti siano stati unificati rende disponibile più tempo. Cercare di organizzare contratti di assistenza per migliaia di aspetti diversi contemporaneamente è difficilissimo. La riunione di tutti questi aspetti in un'unica soluzione rende disponibile più tempo”.

Responsabile archiviazione e server IT, azienda di servizi pubblici



Un investimento in IBM MVS oggi può creare opportunità future

Il valore della flessibilità è unico per ciascun cliente, e la misura di tale valore varia da un'azienda all'altra. Esistono scenari in cui un'azienda potrebbe implementare IBM MVS e successivamente realizzare ulteriori utilizzi e opportunità:

- › **I contenimenti dei costi ottenuti tramite IBM MVS sono utilizzabili dai responsabili decisionali per focalizzare l'attenzione su altre priorità aziendali.** Le aziende intervistate e quelle che hanno partecipato all'indagine hanno evidenziato che possono utilizzare i risparmi generati da IBM MVS per altre priorità strategiche, riassegnando le risorse precedentemente utilizzate per la gestione dell'azienda in progetti che la potrebbero trasformare.

La flessibilità, secondo la definizione del TEI, rappresenta un investimento in capacità aggiuntiva ovvero capacità che potrebbe essere trasformata in vantaggi aziendali futuri per investimenti aggiuntivi. Ciò fornisce a un'azienda il “diritto” o la capacità di impegnarsi in iniziative future, ma non l'obbligo a farlo.

Per maggiori informazioni, è possibile scaricare l'analisi TEI completa di IBM Multivendor Support Services (MVS) [qui](#) (disponibile solo in inglese).

Informative

Si suggerisce al lettore di tenere presente quanto segue:

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

INFORMAZIONI SU FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting offre servizi di consulenza basati su ricerche indipendenti e oggettive per aiutare i leader a ottenere risultati eccellenti nelle aziende in cui operano. Tramite i servizi di Forrester Consulting, il cui ambito va da brevi sessioni sulla strategia da seguire a progetti personalizzati, i clienti possono entrare in rapporto diretto con i nostri analisti che applicano i risultati di ricerche approfondite agli specifici problemi a cui le loro aziende devono far fronte. <https://go.forrester.com/consulting/>

INFORMAZIONI SU TEI

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

© 2019, Forrester Research, Inc. Tutti i diritti riservati. È tassativamente vietata la riproduzione non autorizzata. Le informazioni sono basate sulle migliori risorse disponibili. Le opinioni espresse rispecchiano le valutazioni compiute al momento e sono soggette a modifiche. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar e Total Economic Impact sono marchi di Forrester Research, Inc. Tutti gli altri marchi sono di proprietà delle rispettive società. Per informazioni supplementari, visitare il sito forrester.com.