

IBM 통합유지보수서비스(MVS)는 데이터센터 지원 비용과 복잡성을 줄입니다



잠재적 절감 금액을 계산하려면 여기를 클릭하세요

Forrester Consulting은 IBM 통합유지보수서비스(MVS)가 기업에 미치는 잠재적인 재정적 영향을 평가할 수 있는 프레임워크를 독자들에게 제공하기 위해 Total Economic Impact™(TEI) 연구를 실시하였습니다. 이 투자와 연관된 이익, 비용 및 리스크 요소를 잘 파악하기 위해 Forrester는 IBM 통합유지보수서비스(MVS) 사용 경험이 있는 2명의 고객과 인터뷰를 진행했고 266명의 고객에게 설문조사를 실시했습니다. 본 요약은 전체 TEI 연구를 기반으로 하며, 해당 연구는 [여기](#)에서 다운로드할 수 있습니다. (영어로만 제공)

이러한 고객과의 인터뷰 및 설문조사를 통해, Forrester는 IBM 통합유지보수서비스(MVS)가 기업들에게 3년 동안 310만 달러가 넘는 순이익을 제공한다고 결론 지었습니다.

정량화된 이익. 아래의 리스크 조정 후 정량화된 이익은 인터뷰 및 설문조사 대상 기업들이 경험한 내용입니다.



▶ **최대 25% 유지보수 비용 절감.** 레거시 환경에서 기업은 OEM 및 써드파티를 통해 기술지원을 제공하였습니다. IBM과의 하드웨어 및 소프트웨어 지원 계약을 간소화함으로써 기업은 IT 지원 비용을 크게 줄일 수 있습니다.



▶ **최대 20% 하드웨어 지원 작업 소요 시간 단축.** IBM 통합유지보수서비스(MVS)를 IT 지원 관리를 위한 전략적 단일 파트너로 사용하면 IT 환경의 복잡성을 줄이고, IT 관리 관련 작업에 소요되는 시간을 단축해 직원들이 보다 생산적인 활동에 시간을 투자할 수 있습니다.



▶ **최대 20% 공급업체 관리 소요 시간 단축.** 단일 공급업체를 통해 IT 지원을 통합하면 직원들은 더 이상 복잡한 지원 체계 유지를 위해 시간을 낭비할 필요가 없습니다. 결과적으로 직원들은 고부가가치 업무에 집중할 수 있습니다.

정량화되지 않은 이익. 인터뷰 및 설문조사 대상 기업들은 이 연구를 통해 다음과 같은 정량화되지 않은 혜택을 얻었다고 밝혔습니다.



▶ **장비 유효 수명 연장.** IBM 통합유지보수서비스(MVS)에 투자함으로써 기업은 하드웨어 유효 수명을 평균 1.8년 연장했습니다. 또한 설문 응답자의 42%는 IBM 통합유지보수서비스(MVS)를 활용한 후에, 이전 방식에 비해 자본 지출이 절감되거나 늦춰졌다고 응답했습니다.



▶ **가용성 향상.** 지지원 통합을 통해 IBM 통합유지보수서비스(MVS)에 투자하는 기업은 가용성 및 전반적인 시스템 안정성을 향상시킬 수 있습니다. 인터뷰 대상자들은 IBM 도입 이후 평균 복구 시간(MTTR)이 22% 단축되었다고 답변했습니다.

요약

이 문서는 현재 IBM 통합유지보수서비스(MVS)를 사용하고 있는 268명이 제공한 피드백을 토대로 하여, 가상 기업에서 경험한 평균적인 혜택과 잠재적인 비용 절감에 대해 간략하게 설명합니다.

방법론

TEI 프레임워크의 목표는 투자 결정에 영향을 주는 비용, 이익, 유연성 및 리스크 요소를 파악하는 것입니다. Forrester는 IBM 통합유지보수서비스(MVS)의 효과를 평가하기 위해 Forrester 분석가, IBM 이해당사자, 2명의 현재 IBM 통합유지보수서비스(MVS) 고객 인터뷰 및 266명의 추가 사용자를 대상으로 한 설문조사를 포함한 다단계 접근법을 수행했습니다. Forrester는 TEI 방법론을 이용하여 인터뷰 및 설문조사를 나타내는 재무적 모델링을 구축하였습니다.

가상 기업

이 연구는 인터뷰 및 설문조사를 토대로 한 가상 기업을 이용하여 종합 재무 분석을 제공합니다.

리스크 조정

Forrester는 이익 및 비용 추정치의 불확실성을 고려하기 위해 인터뷰 및 설문조사 대상 조직들의 문제와 우려를 기반으로 재무적 모델링의 리스크 조정을 수행하였습니다.

귀사가 IBM을 통합유지보수 솔루션 제공업체로 채택한 이후 얻은 경제적 이익은 무엇입니까?



IBM 통합유지보수서비스(MVS)를 사용해 자본 지출을 절감하거나 내년으로 늦춰 몇 퍼센트나 자본 예산이 절감되었습니까?

본 연구에서 Forrester는 2명의 IBM 통합유지보수서비스(MVS) 고객과 인터뷰를 진행했으며 추가로 IBM 통합유지보수서비스(MVS) 고객 266명을 대상으로 설문조사를 실시했습니다.

IBM MVS 고객 여정

본 연구에서 Forrester는 2명의 IBM 통합유지보수서비스(MVS) 고객과 인터뷰를 진행했으며 추가로 IBM 통합유지보수서비스(MVS) 고객 266명을 대상으로 설문조사를 실시했습니다.

주요 투자 동인 및 결과

인터뷰 대상 기업들은 아래와 같은 투자 동인을 언급했습니다.

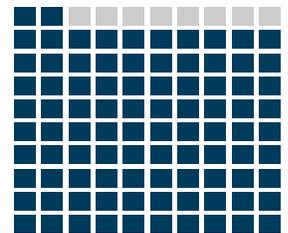
- ▶ **장비 유지보수 비용 절감.** 기업들은 기존 유지보수업체에 값비싼 비용을 지불하는 연간 계약을 앞두고 있었습니다. 이 비용은 초기 제조업체 보증 기간이 만료된 후부터 급증하기 때문에, 유지보수 비용이 더욱 증가하게 되었습니다.
- ▶ **데이터센터 지원 환경의 복잡성 감소.** 이전 환경에서 기업들은 OEM과 써드파티 공급업체의 이기종 조합에 의존했습니다. 다양한 공급업체 사이에 연속성이 거의 없고 광범위한 데이터센터 환경을 아우르는 솔루션이 없었기 때문에 기업들은 여러 공급업체의 관계 관리에 어려움을 겪고 있었습니다.
- ▶ **유효 수명 연장을 통한 리스크 완화.** 기업들이 IBM 통합유지보수서비스(MVS)에 투자하기 전에는 유효 수명을 초과한 장비 사용과 관련된 위험을 신중하게 고려해야 했습니다. 시스템 고장이나 보안 침입으로 인한 비용은 노후 장비를 교체하지 않아 절감한 비용을 훨씬 초과했습니다.

인터뷰 대상 기업이 달성한 주요 투자 대비 효과는 다음과 같습니다.

- ▶ **IBM과의 통합 지원을 통한 단순화는 하드웨어 지원 및 공급업체 관리에 소요되는 시간을 줄여줍니다.** IBM 통합유지보수서비스(MVS)는 인터뷰 대상자들에게 통합되고 간소화된 데이터센터 지원 시스템을 제공합니다. 설문조사 대상 조직의 43%는 IBM 통합유지보수서비스(MVS)에 투자한 후에 공급업체 관계 관리에 필요한 시간과 인력이 감소했습니다.
- ▶ **IBM 통합유지보수서비스(MVS)는 장비 유효 수명을 연장하여 기업의 자본 지출을 낮출 수 있습니다.** IBM 통합유지보수서비스(MVS)를 도입하면, 서버 수명이 평균 1.6년, 티어 1 스토리지 수명이 1.8년, 티어 2 스토리지 수명이 1.9년, 네트워크 기기 수명이 1.9년 연장됩니다.



응답자의 89%가 장비 유지보수 비용 절감이 다소 중요하거나 대단히 중요하다고 답했습니다.

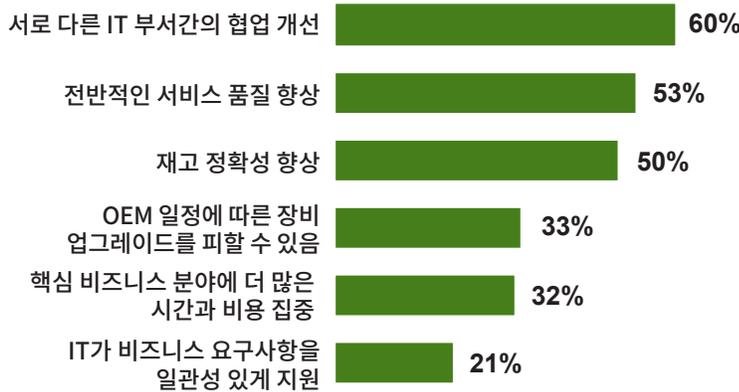


응답자의 92%가 장비 유효 수명 연장이 다소 중요하거나 대단히 중요하다고 답했습니다.

- IBM은 기업의 장애와 가동 중단을 방지해 시스템 다운타임이 감소하도록 지원합니다. IBM 통합유지보수서비스(MVS)를 사용한 기업에서는 연평균 7건의 장애와 가동 중단을 피할 수 있었습니다. 이를 통해 시스템 다운타임이 감소하고 기업이 다운타임 및 시스템 복구에 사용하는 비용을 절감할 수 있습니다.
- 부서간 협업이 증가합니다. 이전 솔루션은 다른 영역의 데이터센터 지원을 다루는 팀들이 협의나 협업을 쉽게 할 수 없는 업무환경을 만들었습니다. 설문조사 대상 기업의 60%가 IBM 통합유지보수서비스(MVS)를 통해 기업 내의 부서간 협업이 증가했다고 응답했습니다.

22% IBM 지원 서비스를 통한 평균 복구 시간 (MTTR) 감소 비율은 얼마입니까?

귀사가 IBM을 통합유지보수 솔루션 제공업체로 채택한 이후 얻은 정성적 이익은 무엇입니까?



근거: IBM 유지보수서비스를 사용 중인 IT 및 재무 의사결정자 266명이 제공한 피드백
출처: IBM의 의뢰를 받아 Forrester Consulting사가 수행한 위탁연구 (2019년 1월)

5, 6년 전이나 또는 더 이전에 OEM 지원 수명이 종료된 기계와 특정 기기들이 여러 대 있습니다. IBM이 계속 이 장비들을 지원하고 있습니다. 어떤 하드웨어는 17, 8년이 된 것도 있습니다. IBM이 없었다면 이런 기기들을 오래 전에 교체해야 했을 것입니다.

인프라 엔지니어링 및 운영 임원
소매 기업



가상 기업

인터뷰 및 설문조사를 근거로 Forrester는 TEI 프레임워크, 복합 조직, 재무적인 영향을 받은 영역을 보여 주는 재무 분석을 구축했으며, 풀버전에서는 더 상세하게 다루고 있습니다.

가상 기업에 대한 설명: 이 기업은 직원 수가 10,000명 이상, 연간 수익이 25억 달러가 넘는 글로벌 기업입니다. 전 세계 다양한 데이터센터에 여러 공급업체가 있는 이기종 데이터센터 환경을 갖추고 있습니다. 이전에는 OEM 및 써드파티 지원 계약을 통해 유지보수가 진행되었습니다.

IBM 통합유지보수서비스(MVS)는 복잡성을 줄이고 효율성을 최적화합니다.

IT 부서가 성장하고 현대화됨에 따라, 기업은 데이터센터 지원 환경을 단순화하는 방법을 모색하고 있습니다. 전통적인 지원 환경에서는 여러 공급업체가 지원 요구 사항을 관리하는 업무를 맡습니다. 이로 인해 기업들은 막대한 금액의 공급업체 계약을 체결해야 하고, 이러한 공급업체 관계 관리를 전담하는 직원들이 있어야 합니다. 데이터센터 전체를 아우르는 지원 솔루션이 없을 경우, 이 직원들은 다양한 이기종 환경 관리에 상당한 시간을 소요합니다. 기업의 의사결정자는 지원에 소요되는 시간과 비용을 최적화해야 하는 과제를 수행합니다.



주요가정

- 직원 10,000명
- 연간 수익 \$2.5B
- 3년차까지 전환한 기기 1,250대

가상 기업이 경험한 혜택은 인터뷰 및 설문조사 대상 기업들의 과거 및 현재 경험을 바탕으로 합니다. 3여 년에 걸친 복합 조직의 리스크 조정 후 총이익은 310만 달러가 넘는 현재 가치(PV)로 예상됩니다.

총이익

참조	이익	1년차	2년차	3년차	합계	현재 가치
Atr	유지보수 및 지원 비용 감소	\$1,083,000	\$1,254,000	\$1,425,000	\$3,762,000	\$3,091,533
Btr	하드웨어 지원 소요 시간 단축	\$4,670	\$5,494	\$6,464	\$16,628	\$13,643
Ctr	지원업체 관리 소요 시간 단축	\$4,151	\$4,884	\$5,746	\$14,781	\$12,127
총 이익 (리스크 조정 후)		\$1,091,821	\$1,264,378	\$1,437,209	\$3,793,409	\$3,117,303

- 유지보수비용 절감.** IBM 통합유지보수서비스(MVS)를 통해 기업은 IBM을 중심으로 지원을 통합하여 데이터센터 환경을 지원하는 공급업체 수를 줄일 수 있습니다. 가상 기업은 해당 기간 동안 1,250대의 기기를 전환하여 지원 비용을 25% 절감할 수 있을 것으로 분석됩니다.
- 하드웨어 지원 소요 시간 단축.** 이전의 기술지원 솔루션을 사용했을 때는 일상적인 하드웨어 유지보수 작업조차도 번거롭고 시간 소모적이었습니다. IBM 통합유지보수서비스(MVS)를 도입하면 기업의 하드웨어 지원 작업 수행에 필요한 인력을 줄일 수 있습니다. Forrester는 가상기업이 IBM 통합유지보수서비스(MVS) 도입 이전에는 하드웨어 지원에 연간 540시간을 소비한다고 가정했기에, 하드웨어 지원에 소요되는 시간은 3년 이내에 최대 20%까지 단축될 것으로 분석됩니다.
- 공급업체 관리 소요 시간 단축.** 하드웨어 지원 시간 단축 이외에도, 기업에서는 다양한 공급업체 사이의 관계 관리에 소요되는 시간을 단축합니다. 이러한 시간 단축은 인터뷰 및 설문조사 대상 조직이 데이터센터에서 사용한 유지보수업체 수의 감소에 따른 직접적인 결과입니다. 기존 환경에서 가상 기업은 이러한 관리에 480시간을 소요하였으나, IBM 통합유지보수서비스(MVS) 도입 이후 공급업체 관리에 소요되는 시간을 20% 단축할 것으로 예상됩니다.
- 인터뷰 대상자들은 다음과 같은 몇 가지 정성적 이익을 얻었습니다:** 기존 데이터센터 투자 확대를 통해 전략적 우선순위를 위한 자본 확보, 중대한 장애 발생 예방과 동시에 현재 남은 장애 해결 소요 시간 단축, 고객 경험 개선으로 이어지는 서비스 품질 향상

25%

IBM 사용을 통한
유지보수 비용 감소

20%

하드웨어 지원
소요 시간 단축

IBM 통합유지보수서비스(MVS)에는 직접적인 기술 지원 외에도 유지보수 계획 수립 및 교육 관련 비용이 포함됩니다.

IBM에 지불하는 비용은 지원 계약서에 따른 기기의 수와 종류에 따라 다릅니다. 이러한 요인 이외에도, 일부 기기의 경우 예비 부품을 찾기가 더 어려워 기업이 기기당 지불하는 비용이 높아지는 경향이 있기 때문에 IBM 통합유지보수서비스(MVS) 사용에 드는 전체 비용은 기기의 수명과 회소성에 따라 달라질 수 있습니다.

- IBM 통합유지보수서비스(MVS) 사용 비용.** 모델링에서 IBM 통합유지보수서비스(MVS) 사용 비용을 가장 잘 나타내기 위해, 첫 번째 이익 계산에서 IBM 통합유지보수서비스(MVS) 지원 비용이 강조됩니다. 인터뷰 및 설문조사 응답에 따르면, IBM 통합유지보수서비스(MVS) 비용이 이전의 지원 비용보다 25% 저렴합니다. 기존 파트너십에서의 시간차 전환을 고려하여 가상 기업은 IBM 지원 계약의 적용을 받는 기기 수를 매년 점차 늘리고 있습니다.

더 이상 신규 계약 및 갱신과 같은 성격의 일들을 처리할 필요가 없어 확실히 시간이 절약됩니다. 이렇게 확보된 시간에는 당연히 다른 일을 할 수 있습니다. 모든 것이 한 곳에서 이루어진다는 사실만으로도 시간이 절약됩니다. 한 번에 수천 개의 서로 다른 일들에 대한 지원 계약을 처리하는 것은 매우 어렵습니다. 따라서 모든 것을 한 곳에서 처리하면 시간이 절약됩니다.

IT 서버 및 스토리지 매니저
유틸리티 기업



- ▶ **계획 수립 및 교육 비용.** 가상 기업은 IBM 통합유지보수서비스(MVS)로의 마이그레이션 계획 수립, 이를 통해 제공되는 데이터에 대한 필수 인력 교육 등의 비용이 발생합니다. 이 기업은 하드웨어 및 소프트웨어를 IBM 지원으로 전환하는 계획을 수립하기 위해 총 100시간의 내부 시간을 선행적으로 소요합니다. 기업은 지원을 계속하거나 중단해야 하는 항목을 식별하고 IBM에 전달하기 위해 매년 20시간을 소요합니다. 40명의 직원이 매년 4시간 지속적으로 교육에 참여해, 지원 확대 프로세스의 일환으로 IBM이 제공하는 데이터 사용 방법에 대해 학습합니다.

오늘의 IBM 통합유지보수서비스(MVS) 투자가 미래의 기회를 창출합니다

유연성의 가치는 각 고객마다 고유하며 해당 가치의 측정 방식 역시 조직마다 다릅니다. 기업이 IBM 통합유지보수서비스(MVS)를 구현하고 나중에 추가 사용 및 기회를 실현할 수 있는 시나리오가 있습니다.

- ▶ IBM 통합유지보수서비스(MVS) 도입을 통해 발생한 비용 절감은 의사결정자가 다른 비즈니스 우선순위에 집중하고자 할 때 사용할 수 있습니다. 인터뷰 대상자와 설문 응답자는 IBM 통합유지보수서비스(MVS) 도입을 통해 발생한 비용 절감을 다른 전략적 우선순위에 사용할 수 있다고 강조했습니다. 이러한 기업들은 이전에 회사 운영에 사용했던 자원을 회사의 혁신을 위한 프로젝트에 재배정할 수 있습니다.

TEI에서 정의된 바와 같이 유연성은 향후 추가 투자를 대비해 비즈니스 이익으로 돌아올 수 있는 추가 용량 또는 역량에 대한 투자를 나타냅니다. 유연성은 의무가 아닌 미래 계획에 관여할 "권리" 또는 능력을 조직에 제공합니다.

더 자세한 내용이 궁금하시면, IBM 통합유지보수서비스(MVS) TEI 분석 풀버전을 [여기](#)에서 다운로드할 수 있습니다. (영어로만 제공)

공지 사항

다음 사항을 유념해 주십시오.

- ▶ 이 연구는 IBM 의 의뢰를 받아 Forrester Consulting 에서 진행했으며, 경쟁사 분석을 위한 것이 아닙니다.
- ▶ Forrester 는 다른 기관들이 받게 될 잠재적 ROI 에 관해 어떠한 가정도 하지 않습니다. IBM 통합유지보수서비스(MVS)에 대한 투자의 타당성을 판별하기 위해 보고서에 제공된 프레임워크 내에서 독자들이 자체적인 평가를 내리도록 적극 권장합니다.
- ▶ IBM에서 검토 후 Forrester에 피드백을 제공하였습니다. Forrester는 연구 및 결과에 관한 편집상의 통제를 유지하면서 Forrester의 조사 결과를 부인하거나 의미를 모호하게 하는 연구에 대한 변경 사항은 수용하지 않습니다.
- ▶ IBM은 인터뷰 대상 고객 이름을 제공했지만 인터뷰에 참여하지는 않았습니다.

FORRESTER CONSULTING 소개

Forrester Consulting 은 경영진의 기업 내 성공을 돕기 위해 독립적이고 객관적인 연구 기반 컨설팅을 제공하며, 단기 전략 세션에서 맞춤형 프로젝트까지 특정 사업 과제에 따른 전문적 견해를 제공하는 연구 분석가와 직접 연계해 드리는 컨설팅 서비스를 제공합니다.

<https://go.forrester.com/consulting/>

TEI 소개

Total Economic Impact™(TEI)는 Forrester Research 에서 개발한 방법론으로, 회사의 기술 결정 프로세스를 향상하고 제품 및 서비스의 가치 제안을 클라이언트와 소통할 수 있도록 업체들을 지원합니다. TEI 방법론은 회사들이 고위 경영진 및 기타 주요 비즈니스 이해 당사자 모두에게 IT 계획의 유형적 가치를 입증하고 정당화하며 실현하는 데 도움이 됩니다. TEI 방법론은 투자 가치를 평가하는 4가지 구성요인 이익, 비용, 리스크 및 유연성으로 구성되어 있습니다.

<https://go.forrester.com/consulting/content-marketing-consulting/>

© 2019, Forrester Research, Inc. All rights reserved. 무단 복제는 엄격히 금합니다. 제공 정보는 가장 적합한 자료에 근거합니다. 게시 의견은 당시의 판단을 반영하며, 변경될 수 있습니다. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar, Total Economic Impact는 Forrester Research, Inc.의 등록 상표입니다. 다른 모든 등록 상표는 각 해당 회사의 자산입니다. 자세한 내용은 forrester.com을 참조해 주십시오.