

Lagebericht zu IT -Infrastruktur und -Betrieb

Forschungsbericht



CURVATURE

Kurzfassung

Lagebericht zum Markt

Auf dem heutigen IT-Markt zeichnet sich der wachsende Einfluss digitaler Technologien auf die Verwendung und Verarbeitung von Informationen bei Unternehmen in allen Sektoren ab (auch im Hinblick auf das wirtschaftliche und das Wettbewerbsumfeld, die Entwicklung und das Marketing). Unternehmen benötigen daher ein starkes Rechenzentrum, das dem Anstieg von Big Data gewachsen ist. **IT-Entscheidungsträger stehen unter dem Druck, die Kosten senken und gleichzeitig die digitale Reife herbeiführen zu müssen.**

Ein bedeutender Faktor sind die Kosten für **Netzwerkhardware und Wartung**: 40 % der IT-Budgets entfallen auf die Infrastruktur.¹ Unternehmen streben zunehmend eine Optimierung des Rechenzentrums an; die erforderlichen Mittel können nur durch die Kürzung der Budgets für Netzwerkhardware und Wartung freigegeben werden. Diese Problemstellung wirft eine Frage auf: **Entgehen Unternehmen durch vorzeitige Upgrades der Netzwerkinfrastruktur und die unzureichende Prüfung von Wartungsverträgen wesentliche Sparpotenziale bei den Investitions- (CapEx) und Betriebskosten (OpEx)?**

Ansichten unter IT-Entscheidungsträgern

Curvature erarbeitete kürzlich gemeinsam mit Forrester Consulting einen Lagebericht zu IT-Infrastruktur und -Betrieb mit dem Titel *Kostenreduzierung durch gezielte Überprüfung des Status quo bei Wartungsverträgen und Aktualisierungszyklen*.² Dabei wurde untersucht, ob Unternehmen einen zu großen Anteil ihrer Budgets für Aktualisierungszyklen und Wartungsverträge aufwenden, weil sie sich durch die Hersteller zu Investitionen gezwungen fühlen.

Mehr als 300 IT-Entscheidungsträger weltweit wurden zu ihren Zielsetzungen, ihren Prozessen und ihrer Budgetierung befragt. So wurde ermittelt, welche Problemstellungen die Prioritätensetzung für IT bestimmen, wann und aus welchen Gründen Geräte-Upgrades vorgenommen werden und wie bekannt die Möglichkeiten für Wartungsverträge mit Drittanbietern sind.

Bei der IT-Beschaffung setzen Unternehmen häufig die falschen Schwerpunkte.

Unternehmen verwenden zu viel Zeit auf Anstrengungen zur geringfügigen Senkung der Hardwarekosten. Weitaus größere Kosteneinsparungen lassen sich durch eine gezielte Strategie bei laufenden Wartungsverträgen und Aktualisierungszyklen erzielen.

Trends wie Big Data und das Internet der Dinge erfordern intelligentere IT-Ausgaben.

Digitale Technologien beeinflussen alle Aspekte der Geschäftstätigkeit. Das besondere Augenmerk der IT-Abteilungen sollte daher auf die Einkaufsstrategie gerichtet sein. Oft sind IT-Abteilungen jedoch:

- ▶ übermäßig von Anbietern beeinflusst
- ▶ unzureichend über die Möglichkeiten alternativer Wartungsverträge informiert

Die Umfrage ergab Folgendes: Die

- ▶ Kostensenkung dominiert die Prioritäten für IT
- ▶ Anbieter überstürzen Hardware Refresh Zyklen
- ▶ Zu viele funktionierende Geräte werden vorzeitig ausgemustert
- ▶ 80 % der Befragten sind bereit, Wartungsverträge mit Drittanbietern abzuschließen

„... Unternehmen lassen sich trotz des anhaltenden Budgetdrucks in der Regel von ihren aktuellen Anbietern beeinflussen und nutzen deshalb nicht die Vorteile, die sich aus der Verlängerung von Hardwarelebenszyklen oder externen Wartungslösungen ergeben.“

FORRESTER®

Verlagerung der IT-Prioritäten

Ausblick



Digitale Technologien spielen inzwischen in allen Geschäftsbereichen eine bedeutende Rolle und Unternehmen möchten zweifelsohne finanzielle Mittel freigeben. IT-Trends wie Big Data und das Internet der Dinge erfordern ein IT-Budget, das stärkere Rechenzentren und neue Anbieterstrategien bei der Wartung unterstützt.

Durch den Einsatz neuer Strategien bei der Verwaltung der Lebenszyklen von Netzwerkhardware ergeben sich letztendlich neue Möglichkeiten zur Kostensenkung.³

Die Kostensenkung dominiert die Prioritäten für IT-Entscheidungsträger. 76 % der Befragten sind besorgt oder sehr besorgt über den wachsenden Druck zur Kostensenkung, obwohl 40 % der IT-Budgets auf die Infrastruktur entfallen.

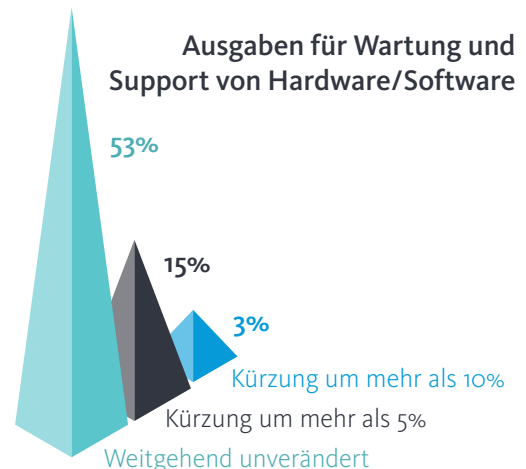
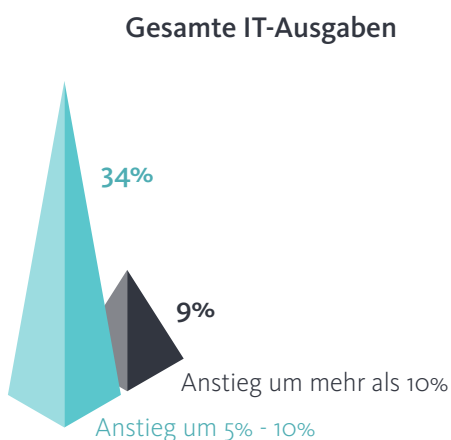
► „Wie besorgt ist Ihr Unternehmen über die folgenden Geschäftsprobleme?“³

	Besorgt	Sehr besorgt
Zunehmender Druck, die Kosten zu reduzieren	37%	39%
Reduzierung der IT-Betriebskosten, um Mittel für die Entwicklung neuer Technologien und Produkt-/Service-Innovationen freizusetzen	37%	35%

76 % der IT-Entscheidungsträger sind besorgt oder sehr besorgt über den wachsenden Druck zur Kostensenkung.

Der Budgetanteil für Hardware-Wartung und -Support wird geringer. 43 % der Entscheidungsträger erwarten einen Anstieg der gesamten IT-Ausgaben. Mehr als zwei Drittel der Befragten erwarten jedoch, dass der Anteil des Budgets für Wartung und Support von Hardware/Software schrumpfen oder konstant bleiben wird. Die gängigste Strategie zur Freigabe von Mitteln für neue Technologien und Entwicklung besteht in der Kürzung der Mittel für Wartung und Support.

► „Welche Veränderungen Ihrer Ausgaben in den folgenden Kategorien erwarten Sie 2013 im Vergleich mit 2012?“³

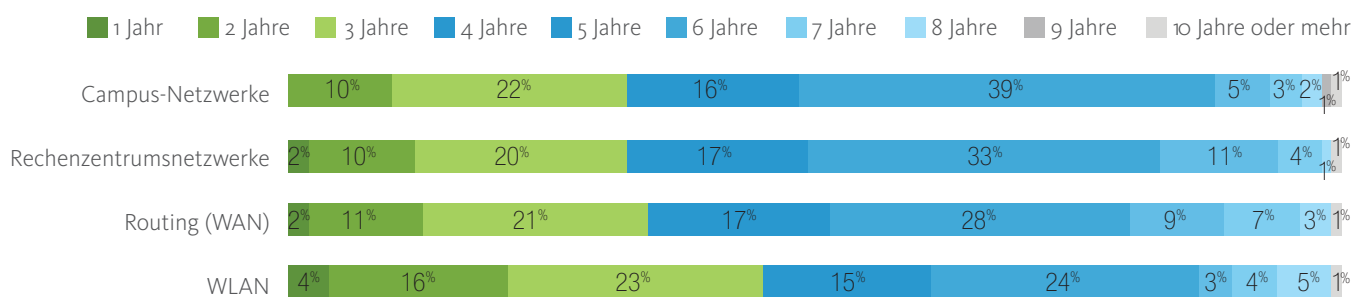


Anbieter beeinflussen die Aktualisierungszyklen

Unternehmen lassen sich Sparpotenziale entgehen. Die Servervirtualisierung hat nicht nur das Rechenzentrum verändert, sondern auch das Kostenmodell für Geräte im Rechenzentrum. Dieser Trend erfordert zugunsten von Infrastruktur und Betrieb (I&O) Kostensenkungen in anderen Bereichen – insbesondere bei Wartungsverträgen und Aktualisierungszyklen für Geräte.² Bis zu 79 % der Unternehmen aktualisieren ihre Infrastruktur alle 5 Jahre und beziehen sich dabei auf branchenübliche Mittelwerte, die jedoch **von den Anbietern ausgehen.** Im Interesse künftiger Innovationen und zur Erfüllung der geschäftlichen Anforderungen müssen Unternehmen die Kontrolle über die Beschaffungszyklen zurückerlangen, anstatt sich den Zielsetzungen der Anbieter zu fügen.

Mehr als die Hälfte der Unternehmen aktualisiert die Infrastruktur alle 3–5 Jahre. Selbst wenn keine neuen Funktionen benötigt werden, folgen die Kunden bei der Aktualisierung ihrer Netzwerkgeräte dennoch den Weisungen ihres Anbieters.

► „Welches Aktualisierungsintervall wenden Sie für die folgenden Technologien an?“³

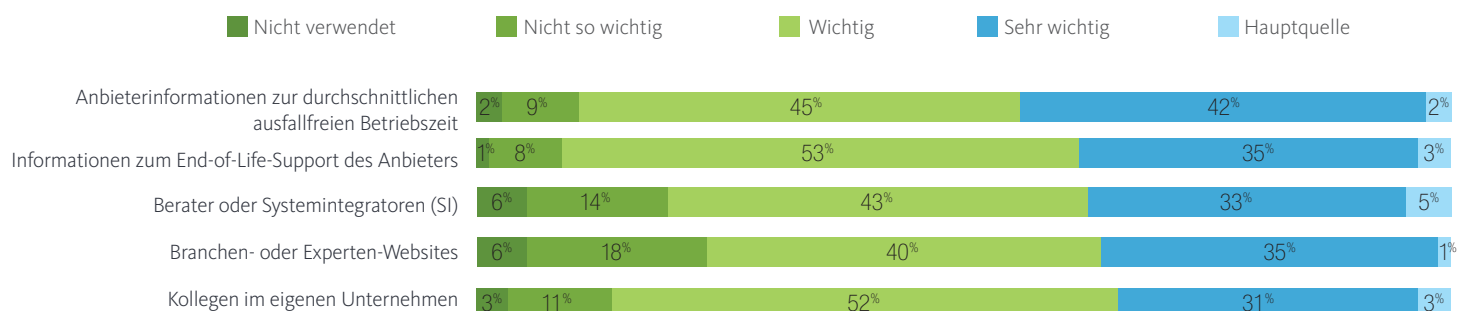


End-of-Life-Zeitpläne – von den Anbietern selbst aufgesetzt – führen zu überstürzten Aktualisierungszyklen. Die zwei Quellen, die die Befragten am häufigsten als Grundlage für Aktualisierungsentscheidungen verwenden, beruhen auf Anbieterangaben.² Weil die gängigsten Informationsquellen von den Anbietern stammen, lassen viele Unternehmen sich von den OEMs zu überstürzten Aktualisierungen verleiten.

Forrester ermittelte, dass End-of-Life-Termine der Anbieter zum unnötigen und kostspieligen Austausch von IT-Geräten führen, die mit mehr als 20 Jahren ausfallfreier Betriebszeit (MTBF) einen hohen verbleibenden Marktwert haben.² Anstatt die Aktualisierungszyklen durch die in Branchenberichten der OEMs angegebenen Durchschnittswerte bestimmen zu lassen, sollten Unternehmen sich die folgenden Fragen stellen:²

- Ist das für meine Geschäftsabläufe optimal?
- Sind die Netzwerkgeräte für eine längere Lebensdauer konzipiert?
- Können die Geräte länger genutzt werden und dem Unternehmen somit mehr Wert bieten?

► „Im Hinblick auf die Einsatzdauer von Geräten in Ihrem Netzwerk: Welche Informationsquellen verwenden Sie, und wie wichtig sind die einzelnen Quellen?“³



Befreiung von OEM-Denkzwingen

Aus Netzwerkgeräten lässt sich mehr Wert schöpfen. Zur Realisierung dieses Werts müssen IT-Entscheidungsträger Folgendes beachten:

- Die bestehende Infrastruktur wird häufig nicht ausgelastet.
- Infrastrukturgeräte haben einen längeren Lebenszyklus, als Anbieter angeben.
- Infrastrukturgeräte können weit über die End-of-Life-Ankündigung des Anbieters hinaus genutzt werden.

Wenn Sie Ihre Geräte aufgrund anbieterbestimmter Aktualisierungszyklen vorzeitig ausmustern, verlieren Sie nicht nur den Wert der Hardware...

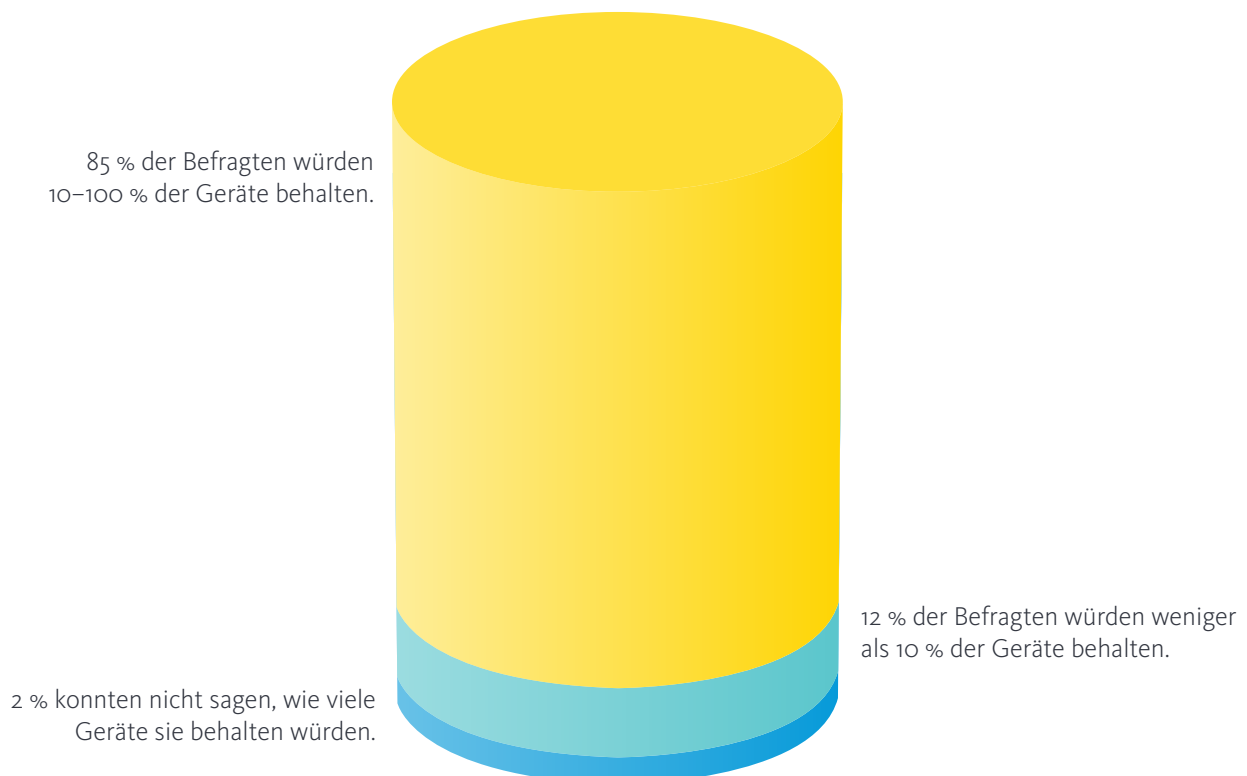


Sie verlieren darüber hinaus auch Geld durch die standardmäßige Nutzung von OEM-Wartungsverträgen für die neuen Geräte.

Die meisten Unternehmen gehen beim Erwerb von Wartungsverträgen und bei der Aktualisierung von Hardware weitgehend identisch vor² – sie verlassen sich auf OEM-Angaben und aktualisieren Geräte, ohne deren langen Lebenszyklus zu beachten. Dieser standardmäßige Zyklus ist für alle Unternehmen bedenklich, insbesondere wenn das IT-Budget auch dem wachsenden Einfluss digitaler Technologien in allen Geschäftsbereichen Rechnung tragen muss.

Unternehmen lassen sich Wert entgehen, wenn sie Geräte vorzeitig entsorgen. 85 % der Befragten gaben an, dass sie einige noch funktionierende Netzwerkgeräte behalten hätten, wenn weiterhin Unterstützung durch den Anbieter verfügbar gewesen wäre.

► „Wie viele Ihrer Geräte – in Prozent ausgedrückt – hätten Sie behalten, wenn weiterhin Unterstützung durch den Anbieter verfügbar gewesen wäre?“³



Drittanbieter ausschöpfen

Nur wenige Unternehmen sind sich all ihrer Möglichkeiten bewusst



Reihe von Herausforderungen, und die klare Mehrheit der Unternehmen würde preisgünstigere Alternativen nutzen. Das nachstehende Diagramm zeigt, dass IT-Entscheidungsträger mit ihren Wartungsverträgen unzufrieden sind, sie jedoch als unvermeidbare Begleitkosten beim Kauf von Netzwerkprodukten betrachten.² **Das lässt darauf schließen, dass es an Kenntnissen über Wartung durch Drittanbieter mangelt.**

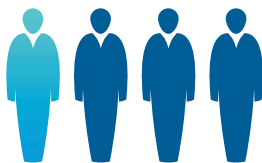
Nur **21%** der Befragten holen beim Kauf von Service- und Wartungsverträgen Angebote von Drittanbietern ein.

Anbietermängel: IT-Entscheidungsträger verzeichnen kaum Rendite aus Wartungsverträgen mit ihren OEMs. Als Probleme mit der Wartung durch die bestehenden Anbieter nannten die Befragten irreführende Angaben zu Kosteneinsparungen, neue Gebühren und inflexible Preisgestaltung. Anbieterverträge sind einschränkend, kostspielig und inflexibel. Unternehmen lassen sich enorme Kostenvorteile aus der Wartung durch Drittanbieter entgehen. Viele Unternehmen erwerben Garantien von ihrem Hardware-Anbieter, doch bei Wartungsverträgen empfiehlt sich ein Ausschreibungsverfahren, wie es für den Erwerb von Infrastruktur üblich ist.

► „Welche der folgenden Herausforderungen betreffen Ihr Unternehmen bei den Wartungsverträgen mit Ihrem bestehenden IT-Anbieter am stärksten?“³



Mehr als einer von drei Befragten gaben an, dass die Kosteneinsparungen geringer als erwartet ausfielen.



Nahezu einer von vier Befragten klagte über mangelnde Flexibilität im Hinblick auf Preisgestaltung, Volumen- oder Umfangsänderungen.



18 % bemängelten die unzureichende Reaktionsgeschwindigkeit der Anbieter/Vertragsstruktur bei veränderten geschäftlichen Anforderungen.

Nur wenige Unternehmen gehen gegen unausgewogene Anbieterverträge vor. Trotz der weit verbreiteten Unzufriedenheit mit OEM-Serviceverträgen holten nur 21 % der Befragten bei den Verhandlungen über den Erwerb von Service- und Wartungsverträgen Angebote von Drittanbietern ein.



29 % der Befragten gaben an, dass Anbieter ständig Upselling auf neue Services und neue Gebühren betreiben.

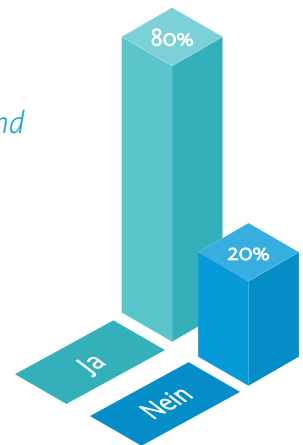


17 % sagten, dass es Anbietern an einem ausreichend entwickelten und funktionsfähigen globalen Bereitstellungsmodell mangelt.

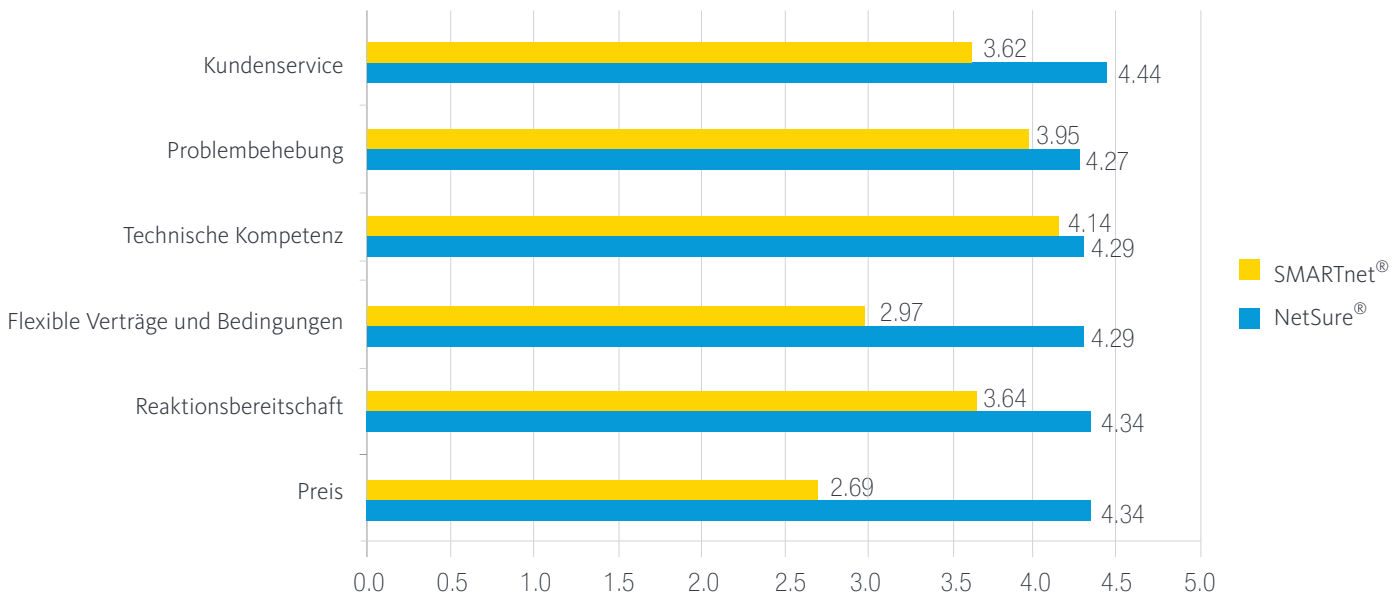
Ein großer Anteil der Unternehmen würde Drittanbieter-Wartungsoptionen in Betracht ziehen.

Auf dem Markt für Netzwerkverwaltung herrscht kein Mangel an Optionen – das Problem besteht in deren mangelnder Bekanntheit. Vier von fünf IT-Experten geben an, dass sie sich für eine Wartungslösung von einem Drittanbieter entscheiden würden, wenn diese günstiger als der bestehende Wartungsvertrag wäre.

► „Würden Sie zu einem Drittanbieter mit günstigeren Support- und Wartungsverträgen wechseln?“³



NetSure® übertrifft OEM-Service



Quelle: Curvature-Umfrage zur Kundenzufriedenheit - September, 2013

Setzen Sie den Schwerpunkt auf ein ebenso starkes wie kostengünstiges Rechenzentrum. Es besteht kein Zweifel daran, dass Unternehmen die IT-Ausgaben senken müssen, um mehr Mittel für Innovation freizugeben, und dass hybride Wartungsstrategien einen kostengünstigen und einheitlichen Support ohne erzwungene Upgrades ermöglichen – mit individuell zugeschnittenen Optionen für die Anforderungen jedes Netzwerks.

Planen Sie für die Zukunft. Alle Unternehmensnetzwerke werden individueller und umfangreicher. Der Aufgabenbereich der IT-Abteilungen wird bereits erweitert, um die zunehmend unscharfen Grenzen zwischen den Zielsetzungen für die Technologie und für das Marketing zu berücksichtigen. Mit der zunehmenden Verbreitung von Big Data und vom Internet der Dinge am Arbeitsplatz wird die Fähigkeit unabdingbar, Technologie für die Durchführung von Initiativen und das Verständnis des Kundenverhaltens einzusetzen.

Denken Sie um. Um mit den vielfältigen neuen Trends auf dem Markt für Netzwerkgeräte Schritt halten zu können, sind Unternehmen auf kurz- und langfristige Strategien zur Kostensenkung angewiesen. NetSure, der Wartungsvertrag mit Curvature, ist darauf ausgerichtet, unnötige Ausgaben zu eliminieren und Kunden die Servicequalität und die SLAs zu bieten, die sie von OEM-Verträgen gewohnt sind – aber zu weitaus geringeren Kosten. NetSure umfasst Support für Produkte, die von OEMs nicht mehr unterstützt werden, sodass Unternehmen Geräte länger nutzen und deren gesamten Lebenszyklus ausschöpfen können.

Vier Strategien für IT-Manager

1



Behalten Sie, was funktioniert. Unternehmen sollten ihre Infrastruktur realistisch einschätzen und entscheiden, welche Services sie benötigen und welche ihre Infrastruktur bereitstellen kann.

2



Denken Sie mit! Zahlen Sie nicht für Software-Updates, wenn es keine gibt oder wenn sie kostenlos verfügbar sind. Wartungsverträge mit OEMs sind kostspielig und umfassen nicht immer angemessene Upgrades für die Hardware oder Software.

3

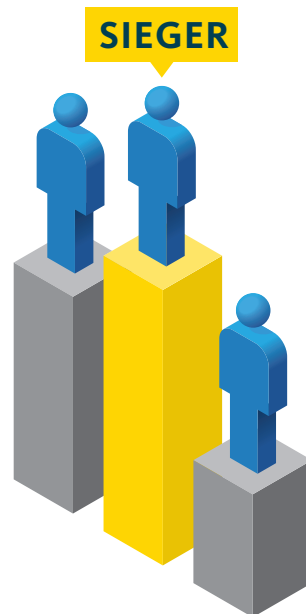


Schreiben Sie Wartungsverträge aus. Holen Sie Angebote von verschiedenen Wiederverkäufern und auch von Drittanbietern ein.

4



Berücksichtigen Sie auch Kriterien wie Preis-Leistungs-Verhältnis, Qualität und Langlebigkeit.



Über die Umfrage

Forrester führte im Auftrag von Curvature eine Online-Umfrage bei 304 Unternehmen in Australien, Frankreich, Deutschland, Indien, Japan, Singapur, Großbritannien und den Vereinigten Staaten durch, um sowohl die Problemstellungen bei der direkten Zusammenarbeit mit OEMs als auch den Wert der Zusammenarbeit mit Drittanbietern zu ermitteln. Die Teilnehmer umfassten Entscheidungsträger in führenden Positionen und in den Bereichen Finanzen, IT und Einkauf. Die Teilnehmer wurden zur allgemeinen Geschäftslage, zur Anbietersauswahl, zu Upgrade-Lösungen, End-of-Life und Wartung befragt. Die Umfrage begann im Januar 2013 und wurde im Februar 2013 abgeschlossen.



Über CURVATURE

Curvature revolutioniert die Beschaffung, Wartung und Modernisierung von Systemen sowie den Support für heterogene Netzwerk- und Rechenzentrumsanlagen. Das vormalig als Network Hardware Resale bekannte Unternehmen wurde 1986 gegründet und ist ein bewährter strategischer Partner von mehr als 10.000 Unternehmen weltweit, darunter einige der größten Anbieter von Telekommunikationsdiensten, führende Finanzdienstleister und Unternehmen in den Global 1000. Das Unternehmen mit Sitz in Santa Barbara, Kalifornien, bietet von seinen Standorten in Nord-/Südamerika, Europa und Asien aus rund um die Uhr technischen Support, Vorabaustausch von Ersatzgeräten sowie vollständiges Lebenszyklusmanagement für Netzwerk- und Rechenzentrumsgeräte. Weitere Informationen finden Sie unter www.curvature.com/de

Sprechen wir darüber



curvature.com/de

¹ Forrester's Hardware Survey, Q3 2012, Forrester Research, Inc.

² *Challenging the Status Quo on Maintenance Contracts and Refresh Cycles to Lower Costs (Kostenreduzierung durch gezielte Überprüfung des Status quo bei Wartungsverträgen und Aktualisierungszyklen)*, eine Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Curvature, Mai 2013. Den vollständigen Bericht finden Sie unter www.curvature.com/Forrester-TLP

³ *How to Reduce Network Equipment Maintenance Costs (Maßnahmen zur Senkung der Wartungskosten für Netzwerkgeräte)*, Gartner, Inc. 13. Mai 2014.