

Lo stato dell'infrastruttura e delle operazioni IT

Report di ricerca



CURVATURE

Sintesi per i dirigenti

Situazione del mercato

Nel mercato IT di oggi è sempre più evidente che le tecnologie digitali influenzano il modo in cui le aziende usano ed elaborano le informazioni in tutti i settori (inclusi economia, sviluppo, marketing e concorrenza). Proprio per questo, è necessario un data center estremamente potente, per gestire volumi di dati ogni giorno più elevati. **I responsabili IT devono conciliare la necessità di ridurre i costi con quella di seguire i progressi delle tecnologie digitali.**

Questa problematica è normalmente influenzata dai costi dell'**hardware e i suoi relativi costi di mantenimento**, Le aziende avvertono sempre più l'esigenza di aggiornare il data center e, per farlo, devono ridurre i budget destinati all'hardware e alla manutenzione della rete. Occorre pertanto chiedersi: **Le aziende rinunciano a un notevole risparmio sui propri investimenti (CapEx & OpEx), aggiornando prematuramente l'infrastruttura di rete e valutando in modo scorretto i contratti di manutenzione?**

L'opinione dei responsabili IT

Di recente, Curvature ha collaborato con Forrester Consulting per integrare nel report "Challenging the Status Quo on Maintenance Contracts and Refresh Cycles to Lower Costs" (Rivoluzionare i contratti di manutenzione e i cicli di aggiornamento attuali per contenere i costi) le informazioni relative allo stato dell'infrastruttura e delle operazioni IT,² allo scopo di determinare se le aziende destinano una parte troppo consistente del budget a cicli di aggiornamento e contratti di manutenzione, a causa della pressione sulle decisioni di investimento dovuta all'influenza dei fornitori.

Più di 300 responsabili decisionali IT di tutto il mondo hanno partecipato a un sondaggio relativo a obiettivi, processi e budget, con lo scopo di identificare i problemi che dominano le priorità IT, osservare quando vengono eseguiti gli aggiornamenti delle apparecchiature e per quali motivazioni ed esaminare il livello di informazione sulle alternative di manutenzione offerte da terzi.

Nell'approvvigionamento delle risorse IT, molte aziende si concentrano sugli aspetti sbagliati.

Molte dedicano troppo tempo a cercare di ridurre i costi hardware di pochi punti percentuali, quando potrebbero risparmiare molto di più ridefinendo la strategia relativa ai contratti di manutenzione e ai cicli di aggiornamento attuali.

Le tendenze relative a Big Data e Internet of things richiederanno una spesa IT più intelligente.

Poiché le tecnologie digitali influenzano ogni singolo aspetto del business, i reparti IT devono prestare particolare attenzione alla strategia di approvvigionamento. Tuttavia, molte aziende sono ancora:

- ▶ Eccessivamente influenzate dai fornitori
- ▶ Inconsapevoli delle alternative disponibili per i contratti di manutenzione

I risultati del sondaggio hanno rivelato quanto segue:

- ▶ Le priorità IT sono dominate dalla necessità di tagliare i costi
- ▶ I fornitori accelerano i cicli di aggiornamento hardware
- ▶ Troppe apparecchiature funzionanti vengono smantellate prematuramente
- ▶ L'80% degli intervistati è disposto ad acquistare contratti di manutenzione da terzi

"...anche se i budget IT vengono monitorati costantemente, le aziende si sono arrese all'influenza dei fornitori, che nascondono i potenziali vantaggi derivanti dal prolungamento dei cicli di vita dell'hardware e dalle soluzioni di manutenzione di terze parti."

FORRESTER®

Spostamento delle priorità IT

Guardare
al
futuro

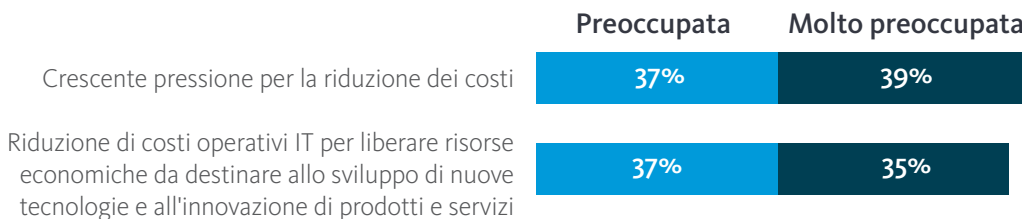


Poiché oggi le tecnologie digitali si intrecciano sempre più con ogni singolo aspetto delle attività aziendali, le organizzazioni stanno senza dubbio cercando di liberare risorse finanziarie. Le tendenze IT generate dai Big Data e dalla Internet of things richiederanno un budget IT in grado di assicurare data center più potenti e nuove strategie di manutenzione da parte dei fornitori.

L'implementazione di queste nuove strategie nella gestione dei cicli di vita dell'hardware di rete finirà per generare nuove opportunità di riduzione dei costi.³

La riduzione dei costi domina le priorità dei responsabili IT. Il 76% degli intervistati ha dichiarato di essere preoccupato o molto preoccupato della crescente pressione per la riduzione dei costi, anche se il 40% dei budget IT viene destinata all'infrastruttura.

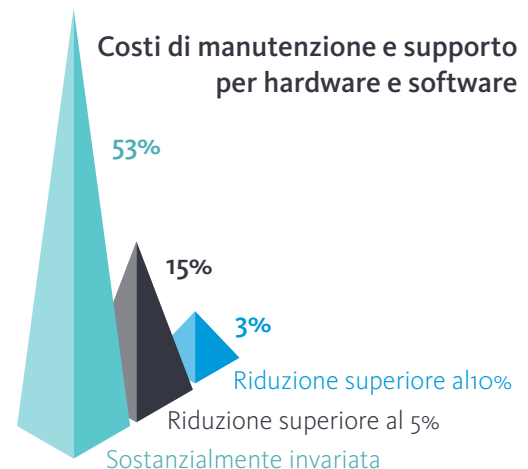
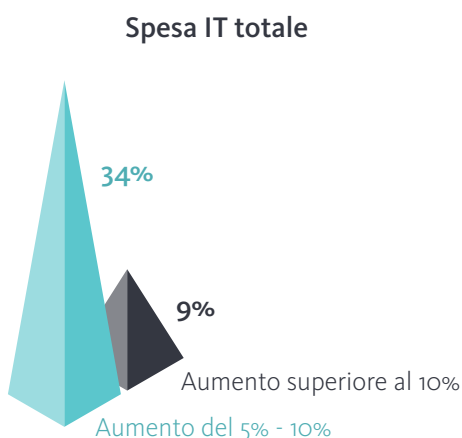
► *"In che misura la vostra azienda si preoccupa dei seguenti problemi di business?"³*



Il 76% dei responsabili decisionali IT ha dichiarato di essere preoccupato o molto preoccupato della crescente pressione per la riduzione dei costi.

I costi di manutenzione hardware coprono una porzione inferiore del budget. Il 43% dei responsabili prevede di aumentare la spesa IT complessiva. Secondo i due terzi degli intervistati, ai costi di manutenzione e supporto per hardware e software potrebbe essere destinata una porzione inferiore o invariata del budget complessivo. La strategia prevalente per liberare risorse da destinare alle nuove tecnologie e allo sviluppo consiste nel ridurre il budget allocato alla manutenzione.

► *"Come prevedete che cambieranno le seguenti categorie di spesa nel 2013, rispetto al 2012?"³*

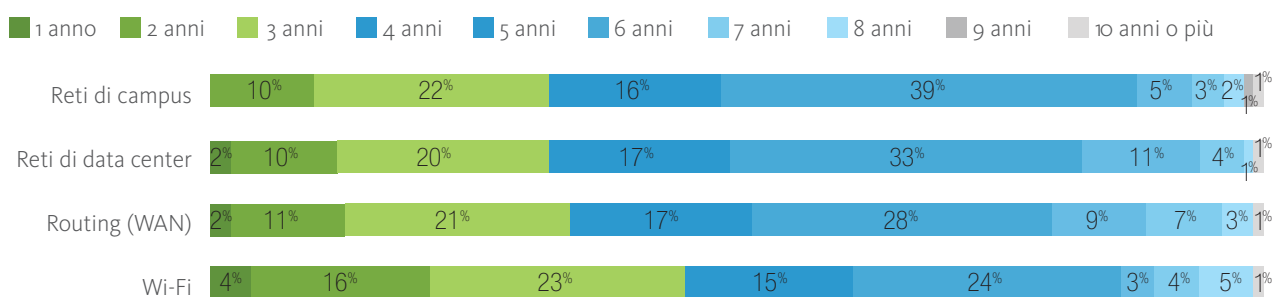


Influenza dei fornitori sui cicli di aggiornamento

Le organizzazioni stanno perdendo un'opportunità di risparmiare sui costi. La virtualizzazione dei server ha rivoluzionato i data center, così come il modello di costo delle apparecchiature di data center. Questa tendenza implica che l'infrastruttura e le operazioni (I&O) continueranno a imporre alle aziende di ridurre i costi in altre aree, nello specifico i contratti di manutenzione e i cicli di aggiornamento delle apparecchiature.² Fino al 79% delle aziende aggiorna l'infrastruttura ogni 5 anni, guidata dalle medie di settore che sono determinate dai fornitori stessi. Per promuovere l'innovazione futura e soddisfare le esigenze di business, le aziende devono riprendere il controllo dei cicli di approvvigionamento, svincolandosi dai piani dei fornitori.

Più della metà delle aziende aggiorna l'infrastruttura ogni 3-5 anni. Anche quando non sono necessarie nuove funzionalità, i clienti scelgono comunque di aggiornare le apparecchiature di rete, seguendo le indicazioni dei fornitori.

► "Qual è il ciclo di aggiornamento delle singole tecnologie?"³

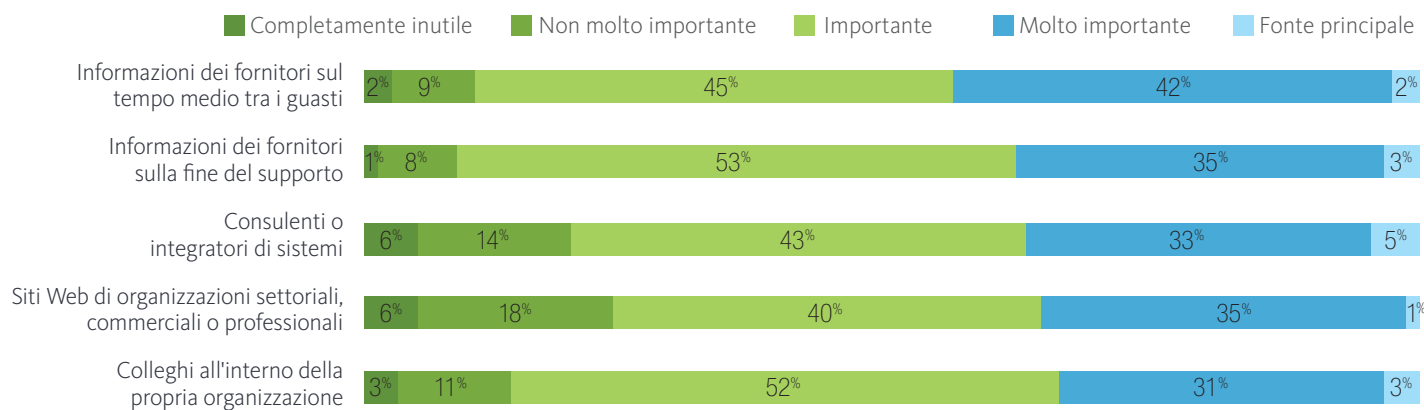


I piani per la fine del ciclo di vita, imposti dai fornitori stessi, accelerano i cicli di aggiornamento. Quando è stato chiesto di indicare quali fonti di informazioni guidano le decisioni di aggiornamento, gli intervistati hanno indicato principalmente due fonti basate sulle informazioni pubblicate dai fornitori.² Poiché le più diffuse fonti di informazioni sul problema provengono direttamente dai fornitori stessi, molte aziende adottano cicli di aggiornamento accelerati dagli OEM.

Forrester mostra che sono i fornitori a imporre date di fine vita che determinano una costosa e inutile sostituzione di apparecchiature IT che hanno ancora un valore di mercato, con oltre 20 anni di tempo medio fra i guasti (MTBF, Mean Time Between Failure).² Poiché le medie settoriali indicate dagli OEM determinano i cicli di aggiornamento, le aziende devono porsi queste domande:²

- È la soluzione ottimale per l'azienda?
- Le apparecchiature di rete sono costruite per durare?
- Le apparecchiature possono durare più a lungo, offrendo maggior valore all'azienda?

► "Per quanto riguarda il tempo di permanenza delle apparecchiature nella rete, dove avete preso le informazioni e quanto erano affidabili le singole fonti?"³



Pensare oltre l'OEM

Le apparecchiature di rete possono fornire più valore. Per determinare tale valore, i responsabili IT devono comprendere che:

- L'infrastruttura attuale è spesso sottoutilizzata
- Le apparecchiature dell'infrastruttura hanno un ciclo di vita più lungo di quello indicato dai fornitori
- Le apparecchiature dell'infrastruttura possono essere utilizzate ancora a lungo, dopo l'avviso di fine vita dei fornitori

I cicli di aggiornamento accelerati dai fornitori, che impongono di smantellare prematuramente le apparecchiature, non comportano solo una perdita di valore hardware...

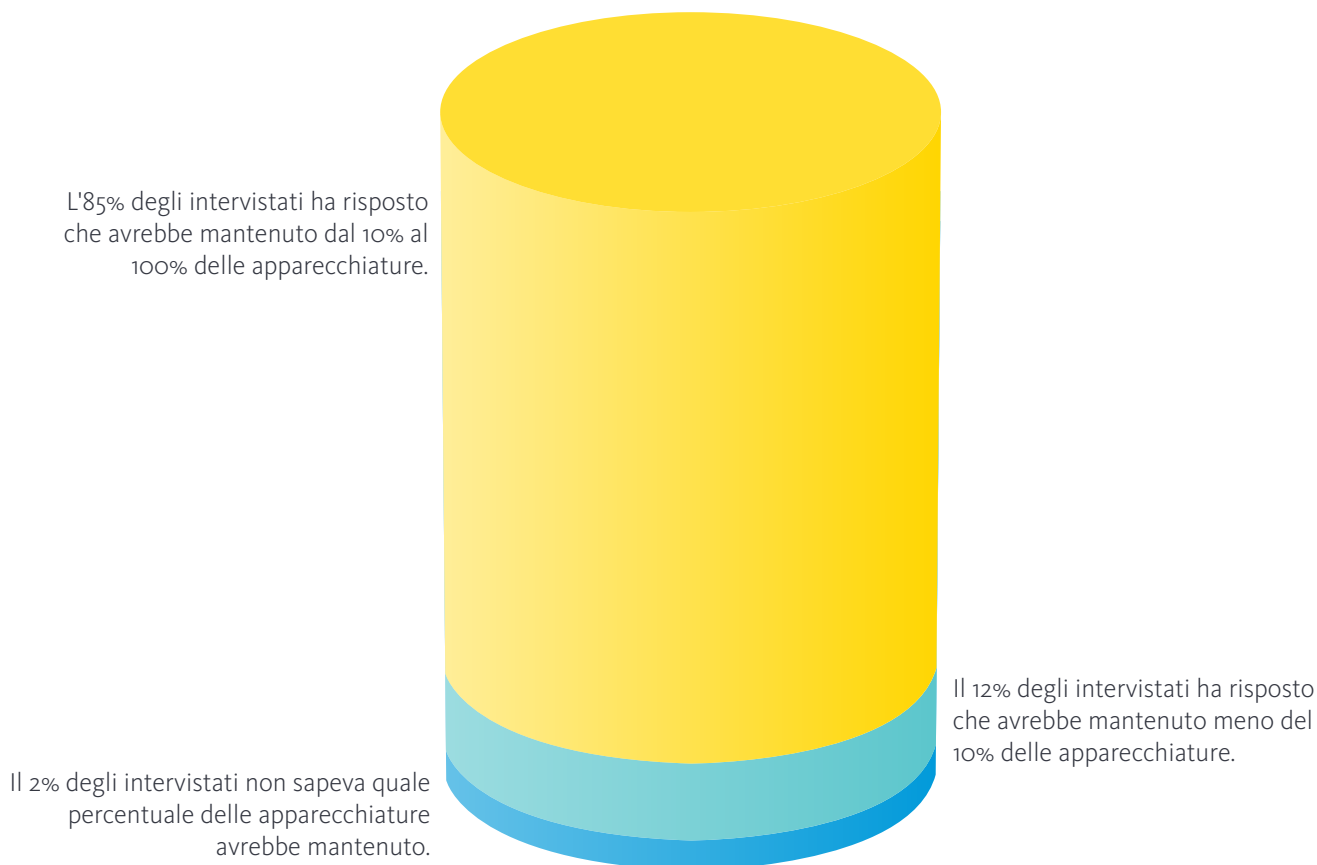


Ma comportano anche uno spreco di denaro aggiuntivo, imponendo l'acquisto dei contratti di manutenzione OEM per il supporto delle nuove apparecchiature.

Per quanto riguarda l'acquisto dei contratti di manutenzione, la maggior parte delle organizzazioni segue sostanzialmente lo stesso processo adottato per l'aggiornamento dell'hardware,² ovvero si affida alle informazioni fornite dagli OEM e aggiorna le apparecchiature senza tenere conto del fatto che hanno una durata superiore. L'adozione di questo ciclo dovrebbe destare preoccupazione in tutte le organizzazioni, soprattutto perché le aziende stanno cercando di liberare budget IT in vista della maggiore influenza delle tecnologie digitali in tutti i settori del business.

Le aziende dilapidano valore smantellando apparecchiature che hanno ancora un valore economico. Inoltre, l'85% degli intervistati ha ammesso che avrebbe mantenuto alcune apparecchiature, se il fornitore avesse continuato a fornire supporto.

► *“Quale percentuale delle apparecchiature avreste mantenuto se il fornitore avesse continuato a supportarle?”³*



Sfruttare le alternative di terzi

Poche organizzazioni sono consapevoli delle opzioni



Le aziende incontrano molti problemi con i servizi di manutenzione degli OEM e la stragrande maggioranza sceglierebbe opzioni alternative se avessero un prezzo inferiore. Il diagramma seguente mostra che i responsabili decisionali IT non sono soddisfatti dei contratti di manutenzione, ma li vedono come una tassa da pagare per l'acquisto dei prodotti di rete.² Questo significa che c'è una mancanza di informazione generale sulle opzioni di manutenzione di terze parti.

Solo il 21% degli intervistati sfrutta le offerte dei concorrenti non OEM partner nelle trattative per l'acquisto di contratti di assistenza e manutenzione.

Difetti dei fornitori: i responsabili IT riscontrano un ritorno limitato sui servizi di manutenzione offerti dagli OEM. Quando è stato chiesto di indicare le problematiche riscontrate con i servizi di manutenzione attuali dei fornitori, gli intervistati hanno indicato soprattutto informazioni errate in relazione al risparmio sui costi, costi aggiuntivi e modelli di prezzi inflessibili. I contratti dei fornitori sono restrittivi, costosi e rigidi. Le aziende si stanno lasciando sfuggire la notevole opportunità di risparmio sui costi offerta dai contratti di manutenzione di terze parti. Anche se la maggior parte delle aziende acquista le garanzie dagli stessi fornitori da cui acquista l'hardware, per i contratti di manutenzione dovrebbe applicare lo stesso criterio adottato per l'acquisto dell'infrastruttura, ovvero confrontare le offerte della concorrenza.

► *"Quali dei seguenti costituisce il principale problema della vostra azienda con gli attuali servizi di manutenzione del fornitore IT?"³*



Più di 1 intervistato su 3 afferma che i risparmi sono risultati inferiori al previsto



Quasi 1 intervistato su 4 afferma che i fornitori sono inflessibili, per quanto riguarda l'evoluzione dei modelli di prezzi, i cambiamenti di volume o i cambiamenti di ambito



Il 18% indica che la struttura del contratto o del fornitore non è in grado di rispondere tempestivamente al cambiamento delle esigenze aziendali

Ben pochi sono intervenuti a fronte di contratti insoddisfacenti con i fornitori. Anche se molti hanno dichiarato di essere insoddisfatti dei propri contratti di assistenza OEM, solo il 21% degli intervistati ha sfruttato le offerte dei concorrenti esterni nelle trattative per l'acquisto di contratti di assistenza e manutenzione.



Il 29% afferma che i fornitori tentano continuamente di effettuare l'upselling di nuovi servizi o introdurre nuovi costi

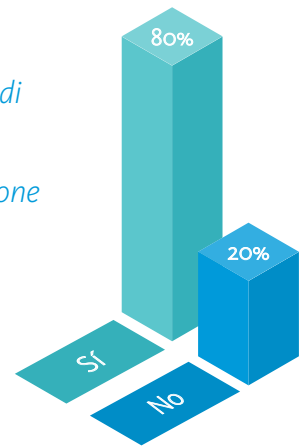


Il 17% afferma che i fornitori non dispongono di un modello di fornitura globale completamente sviluppato e funzionante

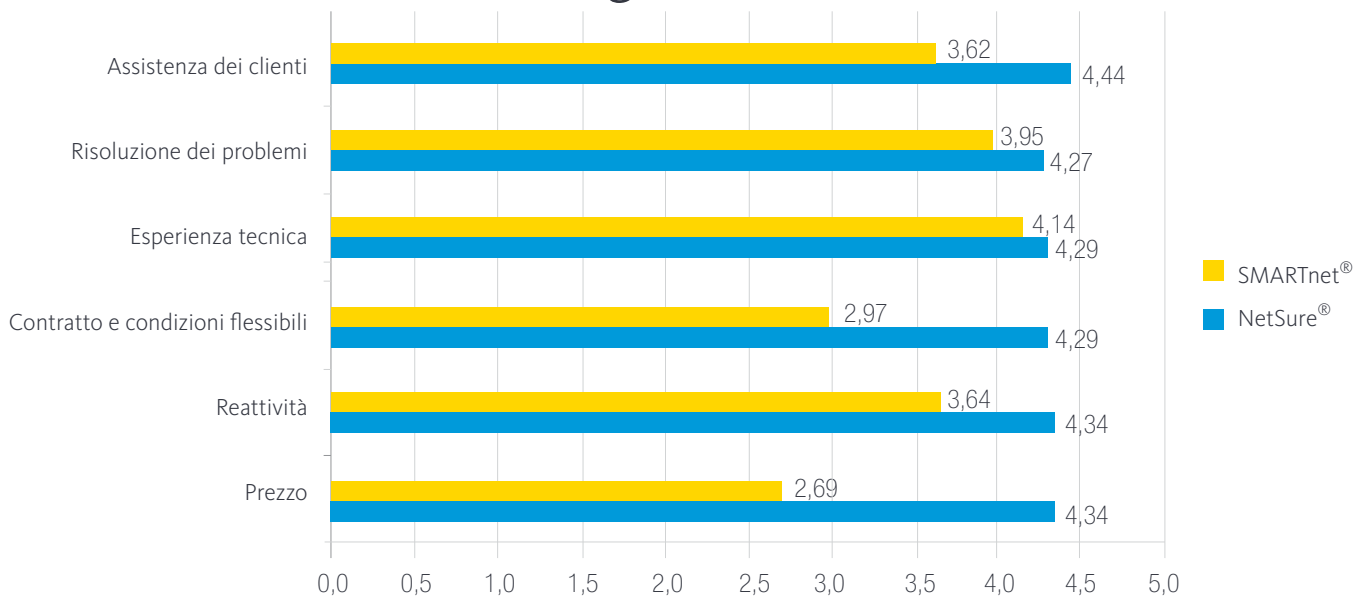
Una percentuale elevatissima di aziende sarebbe disposta a cercare opzioni di manutenzione esterne.

Nel mercato dei servizi di manutenzione delle reti non mancano le opzioni: il problema è la mancanza di informazione. 4 professionisti IT su 5 dichiara che investirebbe in una soluzione di manutenzione di terze parti, se fosse più economica del contratto attuale.

► "Se aveste la possibilità di acquistare contratti di assistenza e manutenzione da terzi a costi inferiori, lo fareste?"³



NetSure® batte gli OEM sull'assistenza



Fonte: Sondaggio Curvature sulla soddisfazione dei clienti - Settembre, 2013

Ricerca di un data center più performante a costi inferiori. È chiaro che le aziende desiderano ridurre la spesa IT per destinare più risorse economiche all'innovazione, e le strategie di manutenzione ibride forniscono un supporto coerente a costi contenuti, senza imporre gli aggiornamenti, incluse esclusive opzioni su misura per le esigenze specifiche di ogni rete.

Prospettive. È evidente che ogni rete aziendale è destinata a diventare sempre più ampia e unica. I reparti IT si stanno già espandendo per poter gestire linee di confine sempre più sfumate tra tecnologia e obiettivi di marketing. A mano a mano che aumenta l'incidenza dei Big Data e della Internet of things nell'ambiente di lavoro, la capacità di promuovere le iniziative e comprendere il comportamento dei clienti attraverso la tecnologia diventa sempre più una necessità.

Cambiare mentalità. Per stare al passo con le varie tendenze che sconvolgono il mercato delle apparecchiature di rete, le aziende devono iniziare a concentrarsi su strategie di risparmio a breve e lungo termine. Curvature propone NetSure, un contratto di manutenzione basato sul recupero degli "sprechi", o spese in eccesso, garantendo al tempo stesso una qualità di servizio e SLA equivalenti a quelli offerti dai contratti OEM, ma a un prezzo inferiore. NetSure include assistenza per i prodotti che hanno superato la data di scadenza del supporto e questo permette alle aziende di continuare a utilizzare i prodotti e a sfruttarne la vita utile più lunga.

Quattro strategie consigliate ai responsabili IT



Mantenere le apparecchiature funzionanti. La aziende dovrebbero adottare una visione pragmatica della propria infrastruttura, valutando i servizi da fornire e quelli che possono essere gestiti dall'infrastruttura.



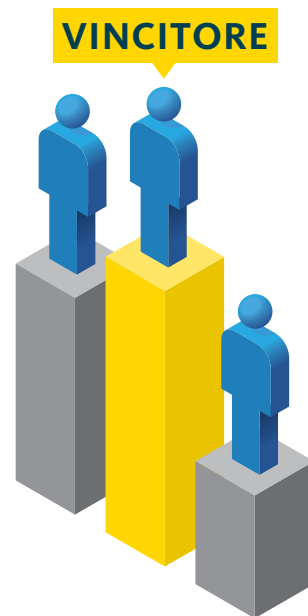
Prestare attenzione. Non pagate gli aggiornamenti software se non sono disponibili o se sono disponibili gratuitamente. I contratti di manutenzione con gli OEM sono costosi e non sempre forniscono gli aggiornamenti appropriati per l'hardware o il software.



Confrontare le offerte della concorrenza per i contratti di manutenzione. Considerate le opzioni di terze parti, oltre a quelle offerte degli altri rivenditori.

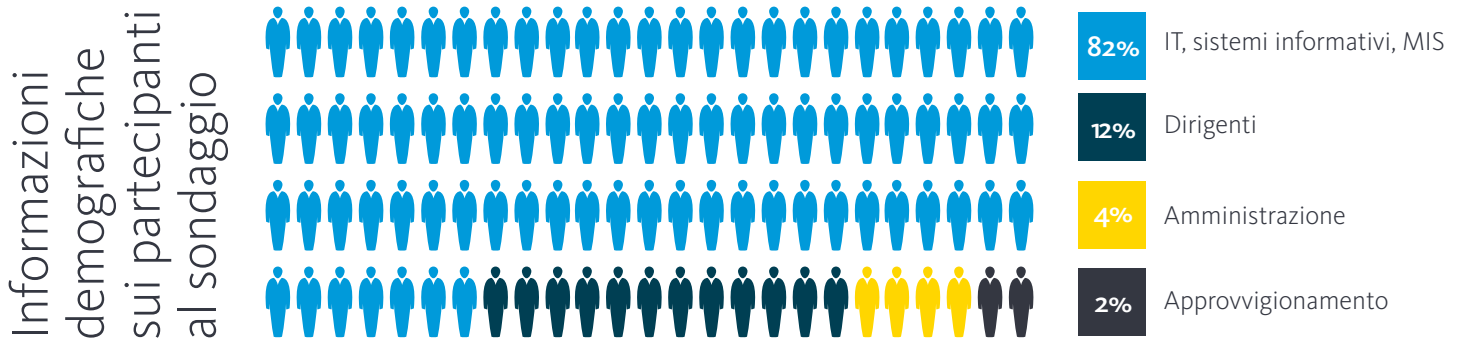


Adottare metriche per riconoscere il valore, la qualità e la longevità, oltre alla resilienza.



Informazioni sul sondaggio

Per conto di Curvature, Forrester ha condotto un sondaggio online su 304 aziende in Australia, Francia, Germania, India, Giappone, Singapore, Regno Unito e Stati Uniti, al fine di valutare le problematiche affrontate dalla organizzazioni che collaborano direttamente con gli OEM e i vantaggi offerti dalla collaborazione con terze parti. Al sondaggio hanno partecipato responsabili decisionali in posizioni dirigenziali o che si occupano di amministrazione, informatica e approvvigionamento. Ai partecipanti sono state poste domande relative alla situazione generale dell'azienda, alle modalità di selezione dei fornitori, alle soluzioni di aggiornamento, alla fine della vita utile e alla manutenzione. Lo studio è iniziato nel gennaio 2013 ed è terminato nel febbraio 2013.



Informazioni **CURVATURE**

Curvature sta rivoluzionando le modalità di acquisto, manutenzione e aggiornamento delle apparecchiature e del supporto negli ambienti di rete e data center multi-vendor. Fondata nel 1986 con il nome di Network Hardware Resale, l'azienda è attualmente partner strategico di fiducia di oltre 10.000 organizzazioni di tutto il mondo, inclusi alcuni degli operatori di telecomunicazioni più importanti, principali servizi finanziari e aziende Global 1000. Con sede a Santa Barbara, California, l'azienda è specializzata nella fornitura di supporto tecnico globale 24 ore su 24 per 7 giorni su 7, nella sostituzione avanzata dell'hardware e nella gestione completa del ciclo di vita di apparecchiature di rete e data center, dalle sedi aziendali nelle Americhe, in Europa e in Asia. Per ulteriori informazioni, visitare il sito www.curvature.com/it

Mantenere aperta la conversazione



curvature.com/it

¹ Sondaggio sull'hardware Forrsights, terzo trimestre 2012, Forrester Research, Inc.

² *Challenging the Status Quo on Maintenance Contracts and Refresh Cycles to Lower Costs (Rivoluzionare i contratti di manutenzione e i cicli di aggiornamento attuali per contenere i costi)*, studio su commissione condotto da Forrester Consulting per conto di Curvature, maggio 2013. Per visualizzare il report completo, visitare il sito www.curvature.com/it/Forrester-TLP

³ *How to Reduce Network Equipment Maintenance Costs (Come ridurre i costi di manutenzione delle apparecchiature di rete)*, Gartner, Inc., 13 maggio 2014