

Sechs Gründe für Third-Party Maintenance

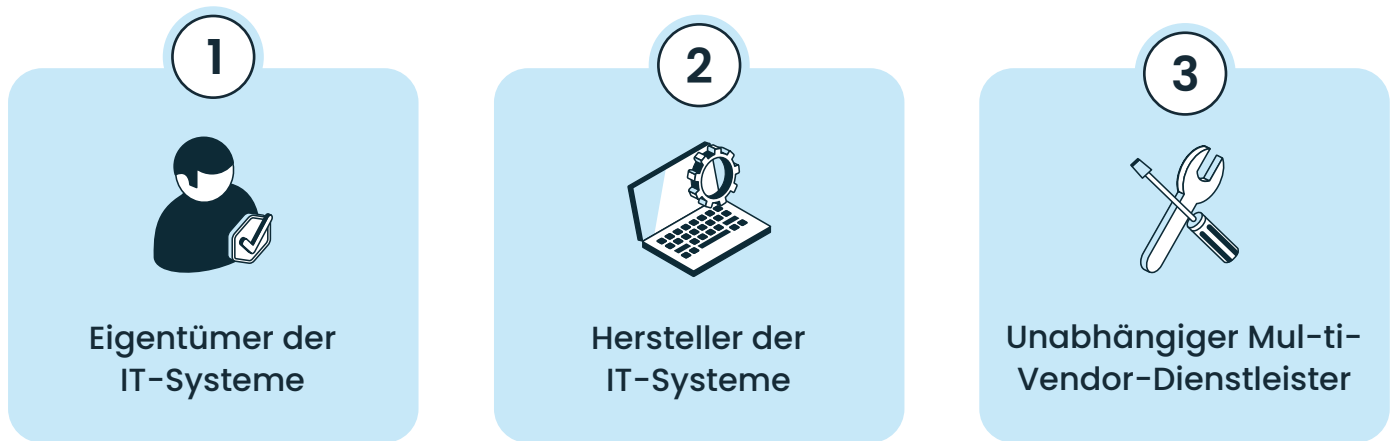


Was ist TPM?

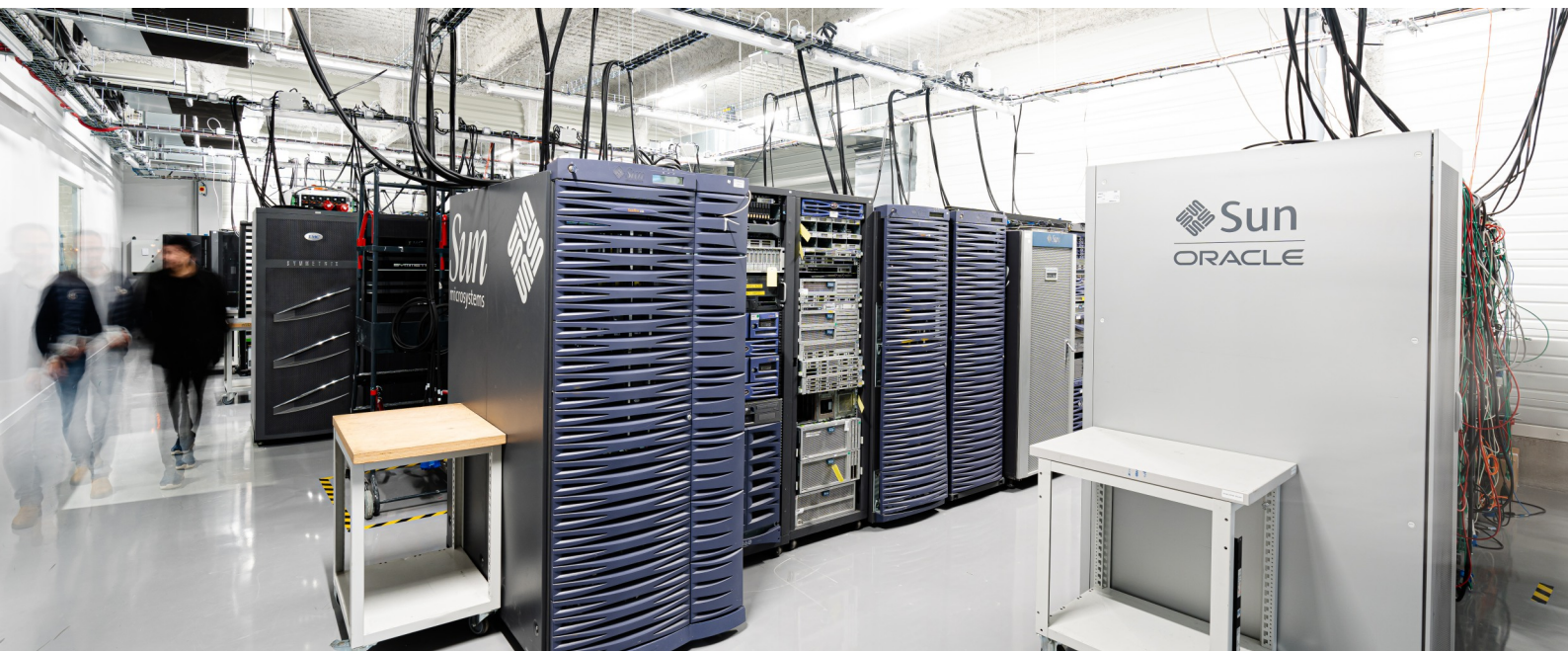
Die Gründe eines Unternehmens, sich für eine Zusammenarbeit mit einem Third-Party Maintenance (TPM) Anbieter zu entscheiden, sind vielfältig. Sie reichen von Kosteneinsparung, über Nachhaltigkeit bis zur besseren Nutzung personeller Ressourcen in der eigenen IT-Abteilung. Mit zunehmender Digitalisierung ist es für CIOs heute wichtiger denn je, einen genauen Blick auf das Management der IT-Infrastruktur zu werfen.

Doch was bedeutet in diesem Zusammenhang „Dritter“?

Im Deutschen wird Third-Party Maintenance (TPM) mit dem Begriff „Drittwartung“ übersetzt. Doch was bedeutet in diesem Zusammenhang „Dritter“? Der Eigentümer der IT-Infrastruktur ist der erste Part im Gefüge. Der Hersteller der Hardware kann als „Zweiter“ bezeichnet werden. Der „dritte Part“ ist der herstellerunabhängige Dienstleister, der gegenüber dem Eigentümer eine qualitativ hochwertige Wartungs- und Service-Leistung erbringt.



Third-Party Maintenance ist eine sinnvolle Option für wirtschaftlichen Hardware-Support und-Service, der von einem Unternehmen angeboten wird, das vom Originalgerätehersteller (englisch: Original Equipment Manufacturer, kurz: OEM) unabhängig ist. Führende TPM-Anbieter haben geschultes, zertifiziertes Service-Personal, das über fundiertes Fachwissen zu unterschiedlichen Hardware-Typen und -Marken verfügt, sodass sie für die Hardware unterschiedlicher Hersteller Support über den End of Service Life (kurz: EOSL) hinaus anbieten können.



An experienced TPM provider offers a variety of services including: →

- 1 Multi-Vendor Systemwartung (mit technischem Third-Level-Support)
- 2 Technische Unterstützung vor Ort,
- 3 Operating Support
- 4 Austausch oder Reparatur von Unternehmens- und Rechenzentrums-Hardware
- 5 Remote Monitoring
- 6 Beratungskompetenz und mehr

Third-Party Maintenance ist eine Wachstumsbranche. Zunehmend erkennen Unternehmen und Organisationen die Vorteile der herstellerunabhängigen Wartung. Sie schätzen die Flexibilität und Skalierbarkeit der Dienstleistung und das vorhandene Einsparpotential. **Dieses schätzen unabhängige Analysten von Gartner auf bis zu 70 Prozent gegenüber der Herstellerwartung.**

Dies resultiert in großem Maße aus der Tatsache, dass TPM-Anbieter Unternehmen ermöglichen, die Nutzungsdauer ihrer Server- und Speicher und Netzwerk-Hardware zu verlängern. Unternehmen auf der ganzen Welt reduzieren ihre Kosten, erhöhen die Flexibilität und Zuverlässigkeit ihrer Serviceverträge und verankern nachhaltigere Praktiken in ihrem Geschäftsbetrieb, während sie gleichzeitig einen kleineren ökologischen Fußabdruck auf unserem Planeten hinterlassen.



“ Prozent Einsparungen realisieren”* „Mit TPM lassen sich bis zu 70 „

Warum sollten sie sich also für einen Third-Party Maintenance provider entscheiden? →

Wir haben Ihnen hier die sechs wichtigsten Gründe zusammengestellt, warum Sie sich für eine Zusammenarbeit mit einem Anbieter von herstellerunabhängiger Wartung entscheiden sollten.



1. Kundenorientierung

Die Art der Kundenorientierung von Hardware-Herstellern und Anbietern von Third-Party Maintenance unterscheidet sich grundsätzlich.

Hersteller

konzentrieren sich auf die Produktinnovation, Forschung und Entwicklung, Geräteherstellung und Hardware-Verkäufe. Das Geschäftsmodell eines OEM basiert darauf, so oft wie möglich neue Hardware zu verkaufen.

Ein TPM-anbieter





hingegen konzentriert sich auf die Systemwartung und den Support. Das bedeutet, dass es sich bei seinem Kerngeschäft um den Kundenservice handelt und die Bedürfnisse des Kunden dadurch im Mittelpunkt seines Angebots stehen.

Rechenzentren sind zunehmend von Heterogenität geprägt. In ihnen vereinigen sich Geräte verschiedener Hersteller und unterschiedlicher Einsatzdauer zu einer Infrastruktur. All diese vielfältigen Geräte müssen gewartet werden.

Hochqualifizierte TPM-Anbieter sind in der Lage, ihren Service an die heterogene Infrastruktur des Kunden und dessen individuelle Bedürfnisse anzupassen. Die Anforderungen an die IT eines Unternehmens ändern sich ständig und sie steigen stetig. Anbieter herstellerübergreifender Wartung bieten die notwendige Flexibilität, diesen Wandel mitzutragen und auf geänderte Anforderungen schnell und unkompliziert zu reagieren.

TPM-Anbieter arbeiten mit OEMs zusammen, um für deren gesamte Produktpalette qualitativ hochwertigen Support leisten zu können. Sie stellen bei ihrer Arbeit strenge Qualitätsmanagement-Prozesse in den Mittelpunkt ihres Angebots und widmen sich vollständig der Kundenzufriedenheit.

Ein qualitativ hochwertiger TPM-Anbieter verfügt über ein Team aus hochqualifizierten, OEM-zertifizierten Third-Level-Technikern, die rund um die Uhr ihre Support-Leistungen anbieten, sowie über eine eigene Einrichtung mit Prüftechnik für die Qualitätskontrolle von gebrauchter Hardware.

-  24/7 Support
-  Kundenportal
-  SLA für Instandsetzung zwischen 6 und 48 Stunden
-  Vielzahl von Logistikstützpunkten weltweit



Die meisten TPM-Anbieter verfügen über ein Kundenportal, das den sofortigen Zugriff auf Asset- und Serviceinformationen von jedem Gerät und von jedem Ort aus ermöglicht – mit Updates in Echtzeit. Darüber hinaus bieten herstellerunabhängige Wartungsdienstleister standardmäßig Service Level Agreements (SLA) mit schneller Reaktionszeit, Technikerantrittszeit oder Instandsetzungszeit an. So ist die Reaktionszeit oft kürzer als bei den OEMs, was im Falle einer erheblichen Störung oder eines Ausfalls entscheidend sein kann. Außerdem verfügt ein zuverlässiger TPM-Anbieter über ein weltweites Netz an Logistikstandorten. Dadurch ist sichergestellt, dass sich Ersatz-Hardware immer in einer größtmöglichen Nähe zum Kunden befindet.

Gerade in einer besonders komplexen IT-Infrastruktur unterstützt ein TPM-Dienstleister seine Kunden darin, stets die wichtigen Fragen zur Funktionsfähigkeit der Hardware beantworten zu können:

● Haben meine IT-Assets das vom Hersteller vorgegebene Servicezeitende (End of Service Life) erreicht?

● Benötige ich Software-Support?

Wie kritisch sind die einzelnen Assets in meiner Infrastruktur?

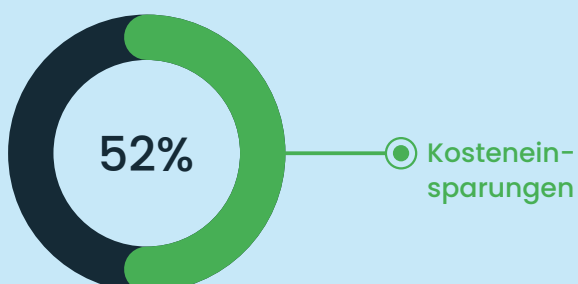
Diese Fragen helfen dabei, die Entscheidung zu treffen, ob herstellerunabhängige Wartung das Richtige für das Unternehmen ist, um Kosteneinsparungen, Nachhaltigkeit und Zuverlässigkeit zu erhöhen.



2. Kosteneinsparungen →

Infrastruktur-Leiter und Betreiber von Rechenzentren sind stets auf der Suche nach Möglichkeiten, mit denen sich die IT-Ausgaben reduzieren lassen. **Tatsache ist, dass die Wartung durch TPM-Anbieter bis zu 70 % kostengünstiger sein kann**, als Wartungsverträge bei den Herstellern. Zudem ermöglicht die Third-Party Maintenance, die Lebensdauer der bestehenden, bewährten IT-Infrastruktur erheblich zu verlängern. Dadurch werden Investitions- und Betriebskosten für Hardware gesenkt und die wirtschaftliche Effektivität erhöht.

52 % der I&O-Organisationen wählten "niedrigere Kosten" als eines der drei wichtigsten Ziele für die nächsten 12 Monate.²



TPM-Techniker verstehen Herausforderungen im Zusammenhang mit dem Ablauf der Garantie, End of Life (EOL) und End of Service Life (EOSL). Sie können Prüfungen der Infrastruktur durchführen, um zu erkennen, welche IT-Assets nach Ablauf der Garantien weiter betrieben werden können. Zudem identifizieren sie Möglichkeiten für Reparatur, Wiederverwendung und Recycling.

Das Budget, das durch die Aufschiebung eines Hardware-Austauschs um fünf oder sogar zehn Jahre eingespart wird, kann in andere Geschäftsprioritäten wie die digitale Transformation oder die Nachrüstung geschäftskritischer Infrastruktur fließen.

Obwohl alle IT-Assets irgendwann ihr tatsächliches EOL erreichen, lässt sich durch das Fachwissen und die Erfahrung eines TPM-Anbieters dieser Zeitpunkt nach hinten verschieben und die mittlere Zeit zwischen Ausfällen (englisch: Mean Time Between Failures, kurz: MTBF) erhöhen. Das spart Geld und erhöht die Effektivität von Investitionen in die IT-Infrastruktur.

1. Source: Gartner, COVID-19 Response: Top 7 Cost Reduction Actions for I&O Leaders, Katherine Lord, 10 April 2020 GARTNER is a registered trademark and service mark of Gartner, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and internationally and is used herein with permission. All rights reserved.

3. Nachhaltigkeit

Nachhaltigkeit in der IT ist nicht mehr nur optional – sowohl aus ökologischer als auch aus ökonomischer Sicht. Sie hat sich zu einem bedeutenden Faktor für Unternehmen entwickelt, wobei der Schwerpunkt zunehmend auf der Erfüllung der UN-Nachhaltigkeitsziele und der ESG-Investitionsmaßnahmen liegt.

Aus wissenschaftlichen Untersuchungen geht hervor², dass im Jahr 2019 weltweit 53,6 Millionen Tonnen Elektroschrott erzeugt wurden, 21 % mehr im Vergleich zu den vorherigen fünf Jahren. Diese Zahl wird bis zum Jahr 2030 auf schätzungsweise 74 Millionen Tonnen ansteigen, wenn IT- und Elektronikhersteller sowie ihre Kunden so weitermachen wie bisher.

TPM-Anbieter setzen sich dafür ein, die IT-Infrastrukturen nachhaltiger zu gestalten – sowohl aus wirtschaftlicher als auch aus ökologischer Sicht. EOL- und EOSL-Daten bedeuten nicht, dass die jeweilige Hardware nach ihrer Überschreitung nicht mehr genutzt werden kann. **Mit TPM kann Bestands-Hardware weit über diese Termine hinaus genutzt und dabei unnötige Upgrades vermieden werden.** Durch den Verzicht auf nicht notwendige Herstellungsprozesse werden die Emission von Treibhausgasen und Elektroschrott reduziert.

Die jüngsten „Right-to-Repair“-Regulierungen (Recht auf Reparatur) in Europa führen dazu, dass **Reparaturen systematisch**, kosteneffizient und weniger problembehaftet möglich sind – sei es durch erweiterte Produktgarantien, Garantien für ausgetauschte Teile oder einen besseren Zugang zu Reparatur- und Wartungsinformationen. Aus diesen Gesetzen ergibt sich auch, dass Markensoftware- und Firmware-Upgrades länger zur Verfügung stehen oder mit Open-Source-Code entwickelt werden müssen. Andere Länder evaluieren bereits ähnliche Maßnahmen.

Die **„Right-to-Repair“-Gesetze werden die Attraktivität von herstellerunabhängiger Wartung erhöhen** und dadurch Unternehmen dabei unterstützen, ihre IT-Infrastruktur zu optimieren und eine größere wirtschaftliche und ökologische Nachhaltigkeit zu erzielen.

2. <https://www.itu.int/en/ITU-D/Environment/Pages/Spotlight/Global-Ewaste-Monitor-2020.aspx>



4. Zuverlässigkeit →

Ein weiterer wichtiger Vorteil eines TPM-Anbieters besteht darin, dass er als zentrale Anlaufstelle bei allen IT-Verwaltungs- und Wartungsproblemen fungiert.

Anstatt dass sich ein Unternehmen an verschiedene Gerätehersteller wenden muss, übernimmt ein TPM-Dienstleister den vollen Service für alle von ihm betreuten Geräte und zwar unabhängig vom Hersteller.

TPM-Anbieter sind erfahren in der Arbeit mit Geräten verschiedener Hersteller, wodurch sie ein tiefes Verständnis dafür erlangt haben, wie verschiedene Komponenten der IT-Infrastruktur im Zusammenspiel funktionieren. Sie haben das gesamte IT-System im Blick und können autonom arbeiten.

Analysten schätzen, dass Systemausfallzeiten je nach Unternehmensgröße Hunderttausende Dollar pro Stunde kosten können, weshalb bei der Arbeit an einer Lösung jede Minute zählt. Wenn Sie sich bei der Verwaltung Ihrer gesamten Infrastruktur auf einen Anbieter verlassen, sparen Sie gerade dann Zeit und steigern die Effizienz, wenn es darauf ankommt.



**Single point
of contact**



**Ganzheitliches
Verständnis der
IT-Infrastruktur**



**Steigerung der
Effizienz**



5. Flexibilität →

Eine Studie zu TPM-Kunden³ ergab, dass 90% von ihnen hinsichtlich niedrigerer Kosten, geringerer Risiken und erhöhter Flexibilität klare Vorteile sahen.

Durch die Nutzung von herstellerunabhängiger Wartung haben Unternehmen die Möglichkeit, sich beim früher stattfindenden Kauf von Hardware nur auf ihre Bedürfnisse zu konzentrieren. Der TPM-Anbieter übernimmt den Support für alle Geräte mit attraktiven SLAs und mit einem zentralen Ansprechpartner. Das spart Zeit und Ressourcen.

TPM-Anbieter können auch Ihre Service Level Agreements anpassen, um sicherzustellen, dass ihr Kunde nur für Dienste bezahlen, die sie tatsächlich benötigen.

Der Umstand, dass Unternehmen sich auf eine zentrale Anlaufstelle verlassen können, ermöglicht auch eine höhere Flexibilität bei der Verwaltung von Vertragsdaten für verschiedene Assets, bei der Anpassung von SLAs und Servicepaketen an die spezifischen Anforderungen des Kunden.

Darüber hinaus können sie sich bei allen zusätzlichen Anforderungen, die möglicherweise in Erscheinung treten, z.B. bei der Installation, bei Hardware-Upgrades, beim Umzug von Rechenzentren, bei der Anmietung von Geräten, bei der Löschung von Daten und bei vielen weiteren Angelegenheiten an dieselbe Person wenden.

3. Dimensional Research, "Trends in Data Center Procurement and Support," January 2016

6. Globale Präsenz →

Ein TPM-Anbieter mit globaler Abdeckung bietet für internationale Unternehmen den großen Vorteil, dass er weltweit und unabhängig vom Standort die gleiche Servicequalität und das gleiche technische Know-how bietet. Asset-Management-Prozesse, technischer Support und Wartungseinsätze werden allesamt nahtlos über dieselbe zentrale Verwaltungsplattform gesteuert.

Internationale Unternehmen brauchen einen erfahrenen globalen TPM-Anbieter mit entsprechender geografischer Abdeckung und einer starken lokalen Präsenz auf allen Kontinenten: in Europa, im Nahen Osten, in Afrika, in Nord- und Lateinamerika sowie im asiatisch-pazifischen Raum. TPM-Dienstleister mit mehreren Niederlassungen auf der ganzen Welt, deren Mitarbeiter Dutzende Sprachen sprechen, können Kunden weltweit einheitlichen, hochqualitativen Wartungs-Support bieten.

Eine weltweite Zusammenarbeit mit einem TPM-Anbieter mit einer globalen Abdeckung ist daher äußerst sinnvoll. Diese Art von TPM-Anbietern verfügt über strategisch platzierte Lagerbestände von vollständig getesteten und vorkonfigurierten Geräten und Ersatzteilen in Logistikstandorten rund um den Globus. Dies ermöglicht schnellere Reparaturen und einen erstklassigen Service, egal wo sich eine Niederlassung befindet. Und mit globalen Serviceverträgen sind Service Levels an jedem Geschäftsstandort gewährleistet.

Ein einziger TPM-Anbieter mit einem einzigen Vertrag und einheitlichen SLAs spart Zeit und Ressourcen.



Single Point of Contact



Lokale Präsenz weltweit



Erstklassiger Service



Flexible Service Level Agreements

Fazit

Wie Sie sehen, gibt es gute Gründe, sich für herstellerunabhängige Wartung zu entscheiden.

TPM-Partner konzentrieren sich vollständig auf ihre Kunden. Sie schützen IT-Investitionen und verlängern die Lebensdauer von Assets. Gleichzeitig gewährleisten sie eine Geschäftskontinuität und hohe Servicequalität.

Um Einsparungen zu erzielen, müssen Sie bei der Servicequalität keine Kompromisse eingehen. Sie können beides haben – und zudem weitere Vorteile.

Die Verlagerung der anfallenden Wartungsarbeiten an einen TPM-Anbieter kann nahtlos erfolgen, sodass Unternehmen problemlos die Vorteile der herstellerunabhängigen Wartung nutzen können. **Es gab noch keinen geeigneteren Zeitpunkt, um mit einem TPM-Anbieter zusammenzuarbeiten, der Ihr Unternehmen unterstützt, Ihre IT-Investitionen schützt und Ihnen die Freiheit gibt, sich mit Ihrer Zeit und Ihrem Budget wieder Ihrem Kerngeschäft zu widmen.**



Finden sie heraus, wie evernex helfen kann
Evernex hat eine globale Präsenz und unterstützt mehr als 15.000
Kunden weltweit.



Über uns



Kontakt



Unsere weltweiten Standorte