

Seis razones para asociarse con un proveedor de mantenimiento de terceros



Entonces, ¿qué es TPM?

Seamos sinceros. Hay varias razones por las que una empresa puede optar por trabajar con un proveedor de mantenimiento de terceros (TPM, por sus siglas en inglés). Existen factores obvios como el ahorro de costos y la sostenibilidad, pero hoy más que nunca, los DSI están dedicando tiempo a analizar detenidamente cómo se gestiona su infraestructura de TI.

Empecemos con el significado de “terceros”.

El propietario del equipo de TI es la “primera parte”; la empresa que fabrica ese equipo es la “segunda”; y la “tercera parte” o el “tercero” es una entidad independiente que se centra por completo en la prestación de servicios de calidad a la primera parte.

1



Propietario del
equipo de TI

2



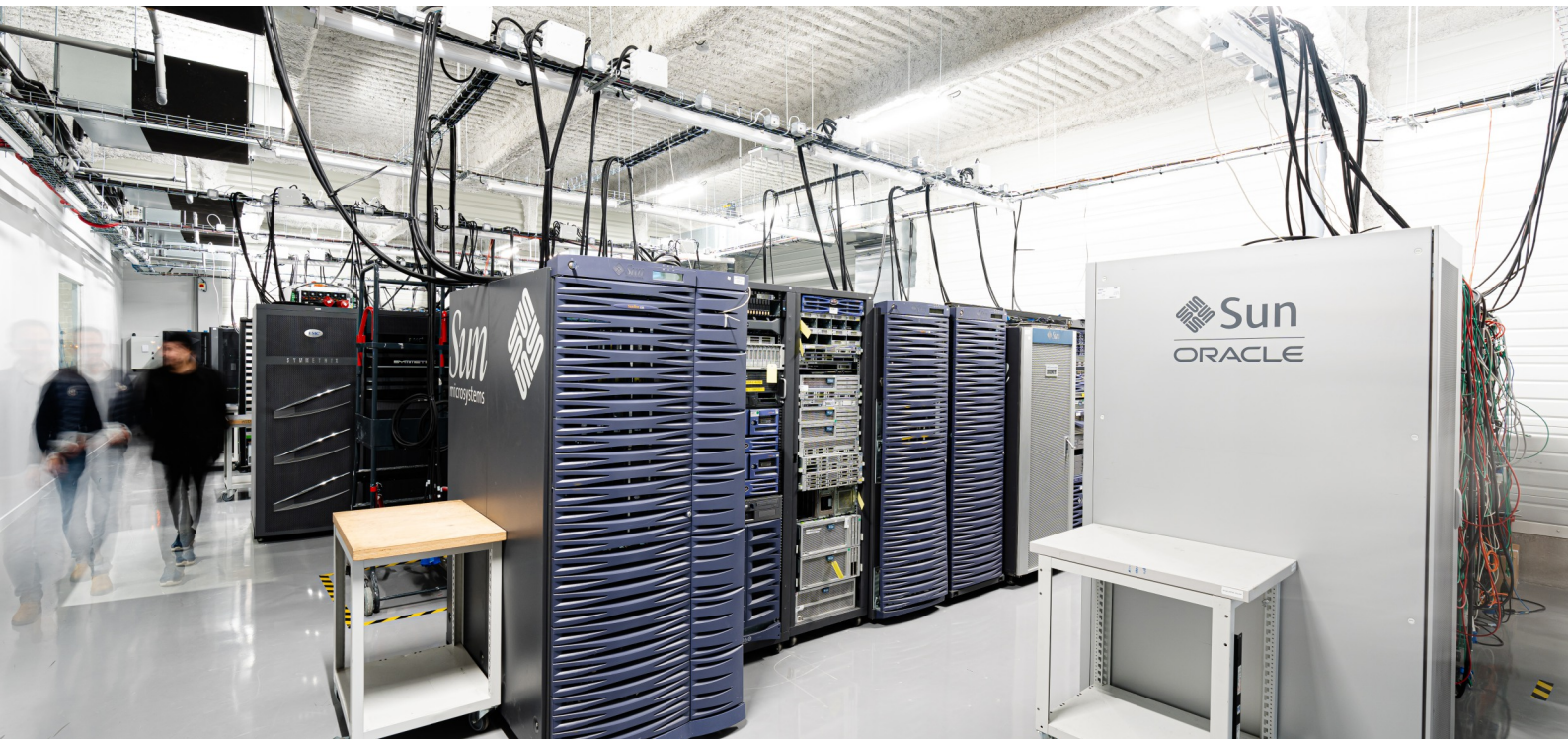
Fabricante del
equipo

3



Entidad independiente
centrada en la
prestación de servicios

El mantenimiento de terceros (TPM) es una opción de sentido común para un servicio y soporte de hardware más rentable prestado por una empresa completamente independiente del fabricante de equipamiento original (OEM). Los proveedores de TPM cuentan con ingenieros capacitados y certificados por los OEM que son «agnósticos en tecnología» en numerosos tipos y marcas de hardware. Esto les permite ofrecer soporte de hardware más allá del final de su vida útil (EOSL) para múltiples fabricantes.



Un proveedor de TPM experto ofrece diferentes servicios, como: ➔

- 1 Mantenimiento de equipos (con soporte técnico de nivel 3)
- 2 Asistencia técnica presencial
- 3 Soporte operativo
- 4 Sustitución o reparación de hardware de la empresa y el centro de datos
- 5 Supervisión remota
- 6 Servicios de consultoría y otros

El paso del fabricante tradicional al soporte de TPM se está produciendo a un ritmo sin precedentes. ¿Por qué? Porque los proveedores de TPM demuestran continuamente el valor que pueden aportar a una organización al ofrecer soluciones de soporte de TI integrales y flexibles con costos notablemente inferiores (hasta un **70 %** en algunos casos) en comparación con el mantenimiento por parte de OEM.

Los proveedores de TPM han alterado efectivamente el mercado tradicional de mantenimiento de TI al ofrecer a las empresas la oportunidad de prolongar la vida útil de sus activos de redes, servidores y almacenamiento. Empresas de todo el mundo están reduciendo sus costos, aumentando la flexibilidad y fiabilidad de sus contratos de servicio e incorporando prácticas más sostenibles dentro de sus organizaciones, al tiempo que generan un menor impacto en el planeta.



“Los proveedores de TPM posible-mente le generen un ahorro de hasta un 70% en mantenimiento de TI.”

Entonces, ¿por qué elegir un proveedor de mantenimiento de terceros? ➔

Hemos recopilado una lista de las seis razones principales para trabajar con un proveedor de TPM calificado. Gracias al ahorro de costes y la flexibilidad, al alcance global y al aumento de la sostenibilidad económica y medioambiental, el proveedor de mantenimiento de terceros, independiente y no vinculado a las marcas, se centra en las necesidades que usted tenga en infraestructura de TI. Ya sea hardware, mantenimiento o servicios profesionales, este proveedor cumple.



1

El cliente como prioridad



2

Ahorro de costes



3

Sostenibilidad



4

Fiabilidad



5

Flexibilidad



6

Presencia global

1. El cliente como prioridad

Para comprender la profundidad de la centralización en el cliente que un proveedor de TPM puede desplegar, primero es preciso entender la forma en que opera un OEM.

Los fabricantes,

Los fabricantes, por definición, se centran en la innovación de productos, la investigación y el desarrollo, la producción de equipos y la venta de hardware.

Los proveedores de TPM,





El modelo de negocio de OEM se basa en la venta de hardware nuevo, tanto como sea posible. Un proveedor de TPM, por otro lado, se centra en el mantenimiento y el soporte del sistema, lo que significa que su negocio principal es el servicio al cliente y las necesidades del cliente están naturalmente en el centro de su propuesta.

Los usuarios finales suelen tener una gama heterogénea de equipos en sus centros de datos (equipos antiguos y nuevos, de varios proveedores diferentes), que necesitan mantenimiento.

Los proveedores de TPM excepcionales están dispuestos y son capaces de adaptar sus servicios para satisfacer las necesidades específicas y de infraestructura del cliente. Entienden que la industria de la TI cambia a un ritmo más rápido que la mayoría de los negocios y muestran su solvencia para ayudar a los clientes a superar la brecha entre actualizaciones y obsolescencia, incluso si ello significa ajustar los procesos estándar.

Aunque trabajan en estrecha colaboración con los OEM para comprender su gama completa de productos y cómo darles soporte, los proveedores expertos de TPM pueden dedicarse por completo a la satisfacción del cliente e incluir rigurosos procesos de gestión de calidad en el eje de su actividad.

Un proveedor de TPM cualificado tendrá un equipo de ingenieros técnicos altamente capacitados, de nivel tres, certificados por el OEM, que ofrecerán soporte directo 24 horas los siete días de la semana, y su propio laboratorio de pruebas para certificaciones de hardware de segunda mano.

-  Soporte en directo 24/7
-  Portal de acceso instantáneo
-  SLA de cuatro horas
-  Multitud de ubicaciones para traslado de existencias



La mayoría tendrá un portal del cliente que permite el acceso instantáneo a la información de activos y servicios desde cualquier dispositivo y ubicación, con actualizaciones en tiempo real. Asimismo, el ANS estándar de TPM de cuatro horas resulta favorable en comparación con la retención de llamadas del mismo tiempo con los OEM. Del mismo modo, un proveedor de TPM fiable dispondrá de multitud de puntos de almacenamiento y distribución por todo el mundo para garantizar que el hardware de sustitución esté siempre lo más cerca posible del cliente.

Además, un proveedor de TPM independiente siempre orientará al cliente para ayudarlo a responder a preguntas comunes como estas:

- ¿Qué antigüedad tienen mis activos de TI?
- ¿Necesito soporte de software?
- ¿Cuál es la criticidad de cada activo de mi infraestructura?

Estas preguntas ayudan al vendedor en su toma de decisiones «agnóstica» para ofrecer ahorro de costos, sostenibilidad y fiabilidad.

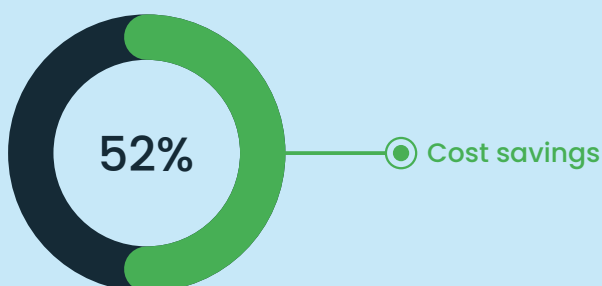


2. Ahorro de costes →

En el entorno actual, todos los directores de Infraestructura y Operaciones están buscando formas de recortar el gasto en TI.

La realidad es que el mantenimiento de terceros puede costar hasta un 70 % menos que los contratos de mantenimiento de OEM y supone una notable extensión del ciclo de vida de la infraestructura de TI existente, al reducir los costos de capital y explotación y proteger las inversiones de la empresa.

El **52 %** de las organizaciones de infraestructuras y operaciones escogieron “costes más bajos” como uno de los tres objetivos más importantes para los próximos 12 meses.¹



Los ingenieros de TPM comprenden los problemas posgarantía, así como los relacionados con el final del ciclo de vida (EOL) y el final de la vida útil (EOSL), y pueden realizar auditorías de infraestructura para determinar cuáles de sus activos de TI se pueden mantener una vez expiren las garantías e identificar oportunidades de reparación, reutilización y reciclaje.

El presupuesto que se ahorra al retrasar la sustitución de hardware durante cinco o incluso diez años puede reorientarse hacia otras prioridades de la empresa como la transformación digital o la actualización de la infraestructura esencial para su funcionamiento.

Si bien todos los activos de TI alcanzarán con el tiempo su verdadera EOL, se pueden obtener ahorros y ganancias al aplazar la fecha e aumentar el tiempo medio entre averías (MTBF) gracias a la competencia técnica y la experiencia de un buen proveedor de TPM.

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. Sostenibilidad

Derivadas de procesos de fabricación innecesarios y reduciendo los residuos electrónicos.

La reciente normativa europea sobre el «derecho a reparar» significa que las **reparaciones se volverán sistemáticas**, rentables y menos problemáticas, ya sea a través de extensiones de la garantía de los productos, garantías de piezas sustituidas o un mejor acceso a la información sobre reparaciones y mantenimiento. Esta legislación supone asimismo que las actualizaciones de software y firmware de marca deben mantenerse durante más tiempo o desarrollarse utilizando un código de fuente abierta. Otros países ya están evaluando medidas similares.

Es probable que la legislación sobre el “derecho a reparar” levante la expectativa y el atractivo en torno al TPM, ayudando a las empresas a optimizar su infraestructura de TI y logrando una mayor sostenibilidad económica y medioambiental. La sostenibilidad de las TI ya no es opcional, tanto desde el punto de vista medioambiental como económico. Se ha convertido en el «factor de higiene» para toda buena empresa, con una atención creciente en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y en medidas de inversión sostenible ESG cada vez más extendidas.

Las investigaciones indican² que en 2019 se generaron en todo el mundo más de 53,6 millones de toneladas de residuos electrónicos, un 21 % más que en los cinco años anteriores. Se estima que este número llegará a los 74 millones de toneladas de residuos electrónicos para 2030 si los fabricantes de TI y productos electrónicos y sus clientes no cambian sus prácticas. Los proveedores de TPM están dispuestos a favorecer unas infraestructuras de TI más sostenibles, tanto en el plano económico como medioambiental. Las fechas de EOL y EOSL no significan que ya no se pueda seguir usando ese hardware. **Un TPM le permite continuar usando el hardware existente mucho más allá de esas fechas**, evitando actualizaciones innecesarias, minimizando las emisiones de gases de efecto invernadero.

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



4. Fiabilidad

Otra ventaja clave de un proveedor de TPM es que se trata de un único punto de contacto para todos los problemas de administración y mantenimiento de TI. En lugar de tener que tratar con diferentes proveedores de equipos para intentar localizar el origen del problema, un TPM asume la responsabilidad plena de todos los equipos bajo su cuidado, independientemente del fabricante.

Dado que son «agnósticos en tecnología», los proveedores de TPM tienen experiencia en el trabajo con equipos de proveedores múltiples, lo que les aporta un profundo conocimiento de cómo funcionan los diferentes elementos de una infraestructura de TI. Tienen un panorama completo del ecosistema de TI, por lo que, cuando hay un problema, pueden trabajar de forma autónoma y simplemente abordar la resolución de anomalías.

En función del tamaño de la empresa, los analistas estiman que el tiempo de inactividad de los sistemas puede costar cientos de miles de dólares a la hora, lo que significa que, cuando se trabaja en una solución, cada minuto cuenta. Confiar en un proveedor para gestionar toda la infraestructura ahorra tiempo y aumenta la eficiencia cuando más importa.



Único punto
de contacto



Visibilidad de todo
el ecosistema
informático



Mejora de
la eficacia



5. Flexibilidad

Un estudio reciente² de clientes de TPM concluyó que el 90 % vio beneficios claros en cuanto a la reducción de costos y riesgos, así como al aumento de la flexibilidad, todo ello al tiempo que se conserva también la flexibilidad del proveedor.

La capacidad de elegir cualquier marca de infraestructura de TI que se prefiera y contar con el soporte de un proveedor de TPM mediante un contrato único con ANS unificados, libera tiempo y recursos.

Los proveedores de TPM también pueden personalizar sus acuerdos de nivel de servicio (ANS, o SLA en inglés) para garantizar que solo se pague por los servicios que realmente se necesitan.

Tener un único punto de contacto también propicia una mayor flexibilidad al gestionar las fechas de los contratos de diferentes activos, implementando los ANS y adaptando los paquetes de servicios a las necesidades específicas de cada empresa.

Además, se podrá contactar con esa misma persona para cualquier otra necesidad adicional que pueda surgir, como instalación, actualizaciones de hardware, mudanzas de centros de datos, alquiler de equipos, eliminación de datos y más.

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

6. Presencia global

Un proveedor de TPM de ámbito global puede dar soporte a una cartera mundial para organizaciones internacionales, ofreciendo la misma calidad de servicio y prestaciones técnicas con independencia de la ubicación. Los procesos de gestión de activos, el soporte técnico y las intervenciones de mantenimiento se controlan de manera constante desde la misma plataforma de gestión centralizada.

Su empresa internacional necesita un proveedor global de TPM experimentado de amplio alcance y una fuerte presencia local en todos los continentes:

Europa, Oriente Medio, África, América del Norte y América Latina y la región Asia-Pacífico. Los proveedores de TPM con múltiples oficinas en todo el mundo, cuyos empleados hablan decenas de idiomas, pueden proporcionar un soporte de mantenimiento incomparable para clientes de todos los países.

La alianza global con un proveedor de TPM con verdadero alcance mundial tiene mucho sentido. Este tipo de proveedores de TPM tienen existencias estratégicamente ubicadas de equipos y repuestos completamente probados y configurados en almacenes de todo el mundo, lo que significa reparaciones más rápidas y un servicio de primer nivel dondequiera que se encuentre.

Y con los acuerdos de servicio global, los niveles de servicio están garantizados en todas y cada una de las ubicaciones de la empresa.

Contar con el soporte de un proveedor de TPM mediante un contrato único con ANS unificados, libera tiempo y recursos.



Un único punto de contacto



Presencia local



Servicio de primera clase



Contrato de servicio flexible

Conclusión

Parece obvia la decisión de cambiar a un proveedor de mantenimiento de terceros.

Los proveedores de TPM se centran por completo en el cliente: protegen su inversión en TI y aumentan la vida útil de sus activos, al tiempo que garantizan la continuidad del negocio y la calidad del servicio.

No es necesario comprometer la calidad del servicio para generar ahorros. Se pueden tener los dos, junto con una larga lista de beneficios adicionales.

Trasladar las necesidades de mantenimiento a un proveedor de TPM se puede hacer sin problemas y supone acceder cómodamente al amplio abanico de beneficios que ofrece un servicio de mantenimiento revolucionario. **Nunca ha habido mejor momento para trabajar con un proveedor de TPM que dé soporte a su organización, salvaguarde las inversiones en TI y le permita liberarse para reorientar tiempo y dinero a su negocio principal.**



Cómo puede ayudarle Evernex

Evernex tiene alcance global y da soporte a más de 15 000 clientes en todo el mundo.



Quiénes somos



Contacte con nosotros



Ubicaciones en todo el mundo