

# Sei motivi per collaborare con un fornitore TPM



# Quindi, cosa si intende per fornitore di manutenzione di terze parti (TPM)? →

Cerchiamo di essere onesti. Sono vari i motivi per cui un'azienda potrebbe decidere di stringere un accordo con un prestatore terzo di servizi di manutenzione o TPM (Third-Party Maintenance). Anche se esistono fattori ovvi, ad esempio il risparmio sui costi e la sostenibilità, oggi più che mai i CIO analizzano con attenzione le modalità di gestione della propria infrastruttura informatica.

## Partiamo dalla definizione di "terza parte".

Prima di arrivare al concetto "terza parte" bisogna specificare che: la prima parte è rappresentata dal proprietario dell'attrezzatura IT, al contrario, l'azienda che produce quell'attrezzatura rappresenta la "seconda parte". Infine, vi è la "terza parte" che è un'entità indipendente focalizzata interamente sulla fornitura di servizi di qualità alla prima parte.

1



Proprietario  
attrezzatura IT

2



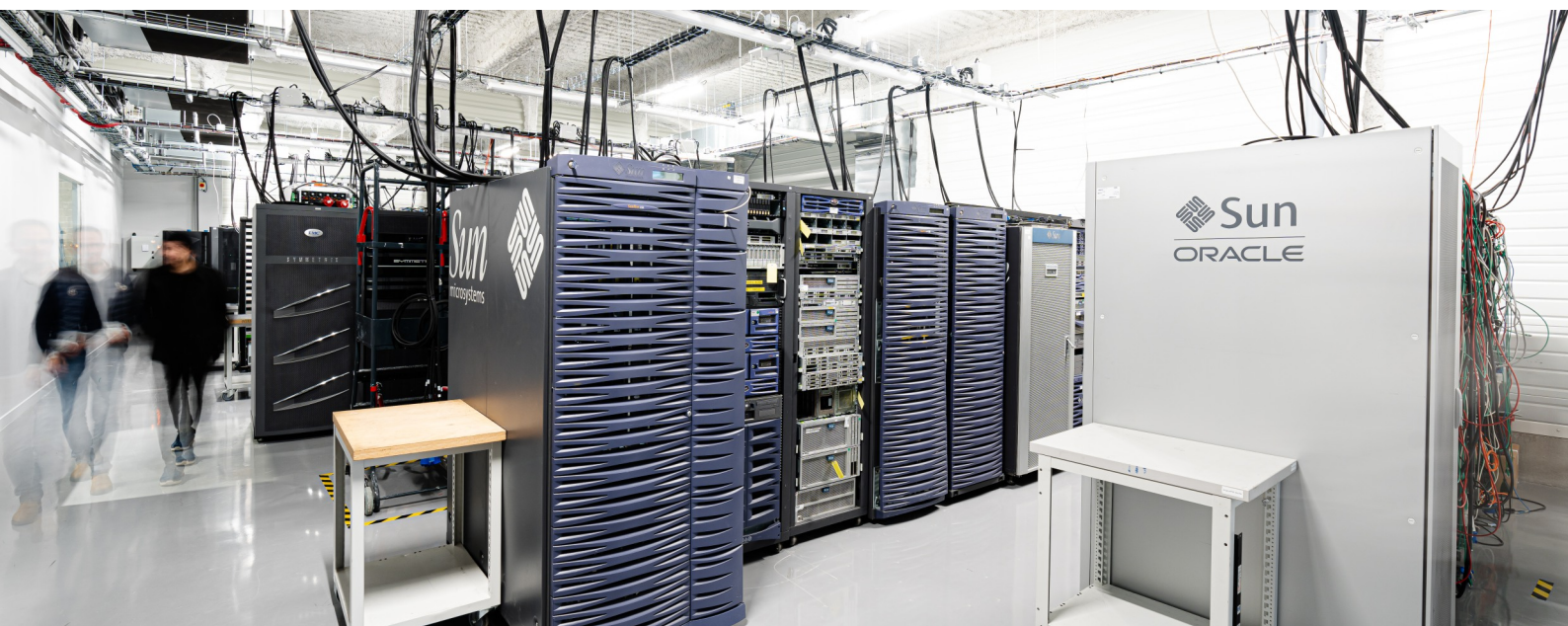
Produttore  
attrezzatura

3



Entità indipendente  
focalizzata sul servizio

La manutenzione effettuata da terzi (TPM) è un'opzione ragionevole costituita dall'offerta di supporto e assistenza hardware, a costi contenuti e, effettuata da un'azienda totalmente indipendente dal produttore originario dell'apparecchiatura (OEM). E' necessario specificare che, i principali fornitori TPM si avvalgono di tecnici qualificati e certificati OEM, competenti in diversi marchi di hardware, "indipendentemente dalla tecnologia", in grado di offrire assistenza per apparecchiature hardware di molti produttori, oltre che "la fine della vita utile" (EOSL) di tali apparecchiature.



# Un fornitore TPM esperto offre innumerevoli servizi: ➔

- 1 Manutenzione delle apparecchiature (con supporto tecnico di livello 3)
- 2 Monitoraggio da remoto
- 3 Assistenza tecnica in loco
- 4 Sostituzione o riparazione di apparecchiature hardware aziendali e data center
- 5 Supporto operativo
- 6 Consulenza qualificata e molto altro

Il supporto hardware, che in passato era curato dal produttore dell'attrezzatura, sta cedendo velocemente il passo al supporto TPM. Per quale motivo? Innanzitutto perché i fornitori TPM sono in grado di offrire alle aziende soluzioni di supporto IT flessibili e costi notevolmente ridotti (in alcuni casi fino all'**70%**) rispetto alla manutenzione OEM.

È ovvio che un risparmio dell'**70%** sulle spese di manutenzione delle apparecchiature informatiche non può essere sottovalutato.

I fornitori TPM hanno effettivamente rivoluzionato il mercato della manutenzione IT tradizionale, offrendo alle aziende la possibilità di prolungare la vita utile delle reti, dei server e degli storage. Oggi, le aziende di tutto il mondo si stanno adoperando per contenere i costi, incrementare la flessibilità e l'affidabilità dei contratti di assistenza, e promuovere procedure più sostenibili e rispettose dell'ambiente.



“ I fornitori TPM posso garantire un risparmio fino all'**70 %** sulla manutenzione IT ”

## Perché scegliere un fornitore di manutenzione di terze parti (TPM)?

Abbiamo evidenziato sei motivi principali per cui è vantaggioso collaborare con un fornitore TPM in grado di offrire soluzioni realmente interessanti.



1

Centralità  
del cliente



2

Risparmi  
sui costi



3

Sostenibilità



4

Affidabilità



5

Flessibilità



6

Copertura  
globale

# 1. Centralità del cliente →

Per comprendere a fondo il concetto di “centralità del cliente” che un fornitore TPM è in grado di garantire, è importante innanzitutto capire le modalità operative di un produttore OEM.

## I produttori,

Per definizione, i produttori sono concentrati sull'innovazione dei prodotti, sulla ricerca e sviluppo e sulla produzione e vendita di apparecchiature hardware. Il modello di business OEM è basato essenzialmente sull'incremento delle vendite di nuove apparecchiature hardware.

## Fornitore TPM,

Al contrario, il fornitore TPM è focalizzato sulla manutenzione e sul supporto dei sistemi; il suo core business, quindi, è l'assistenza clienti, per cui i requisiti di questi ultimi sono fondamentali per la definizione della sua offerta.

In linea generale, nei loro data center i clienti finali implementano una gamma di attrezzature eterogenea formata da apparecchiature vecchie e nuove, offerte da diversi fornitori, le quali richiedono manutenzione.

I migliori fornitori TPM sono in grado di personalizzare i servizi offerti in modo da soddisfare requisiti specifici ed infrastrutturali del cliente. I fornitori TPM sono consapevoli che molte aziende faticano a tenere il passo con i cambiamenti sempre più rapidi nel settore informatico, per cui cercano di aiutare i clienti a ridurre il divario tra aggiornamento e obsolescenza, anche se ciò comporta una serie di adeguamenti nei processi operativi standard. Anche se collaborano strettamente con i produttori OEM per conoscere i loro prodotti e capire come gestirli, i fornitori TPM esperti sono in grado di soddisfare appieno i requisiti dei clienti, proponendo nelle loro offerte rigorosi processi di gestione della qualità. Anche se collaborano strettamente con i produttori OEM per conoscere i loro prodotti e capire come gestirli, i fornitori TPM esperti sono in grado di soddisfare appieno i requisiti dei clienti, proponendo nelle loro offerte rigorosi processi di gestione della qualità.

Un fornitore TPM esperto si avvale di personale tecnico altamente qualificato, di livello tre, con certificazione OEM, in grado di offrire assistenza in tempo reale 24/7 ed effettuare prove di laboratorio per la certificazione di risorse hardware usate.

- Assistenza 24/7
- Portale di accesso immediato
- SLA per quattro ore
- Punti di stoccaggio in tutto il mondo



La maggior parte di tali fornitori offre un portale clienti che consente l'accesso immediato alle informazioni su risorse e servizi tramite qualunque dispositivo e da qualsiasi luogo, con aggiornamenti in tempo reale. Inoltre, lo SLA standard di un fornitore TPM per quattro ore è molto più conveniente di contratti simili basati su interventi a chiamata offerti dai produttori OEM. Un fornitore TPM affidabile, inoltre, può avvalersi di vari punti di stoccaggio in tutto il mondo, in modo tale da garantire al cliente la rapida reperibilità di risorse hardware sostitutive.

**Un fornitore TPM indipendente, inoltre, sarà sempre a disposizione del cliente per rispondere a domande comuni, ad esempio:**

- Qual è il livello di obsolescenza della mia infrastruttura informatica?
- Ho bisogno di assistenza software?
- Qual è il livello di criticità delle singole apparecchiature di cui è costituita la mia infrastruttura?

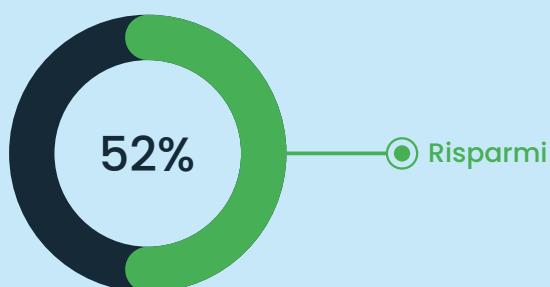
Le risposte a tali quesiti sono utili per attuare un processo decisionale libero da ogni vincolo di marchio, in modo da ridurre i costi migliorando al tempo stesso sostenibilità ed affidabilità.



## 2. Risparmi sui costi →

Nel contesto attuale, tutti i responsabili dell'infrastruttura e delle operazioni sono alla ricerca di soluzioni per ridurre i costi informatici. È necessario ricordare che la manutenzione affidata a terzi può ridurre i costi fino all'70% rispetto ai costi dei contratti di manutenzione OEM; garantisce, inoltre, un prolungamento significativo del ciclo di vita dell'infrastruttura informatica, riducendo al contempo i costi di capitale e di esercizio delle risorse hardware e proteggendo gli investimenti aziendali.

Il **52%** delle organizzazioni di I&O ha selezionato "costi inferiori" come uno dei primi tre obiettivi importanti per i prossimi 12 mesi.<sup>1</sup>



I tecnici TPM sono consapevoli dei problemi delle apparecchiature fuori garanzia e delle apparecchiature giunte a fine vita, e sono in grado di valutare l'infrastruttura per identificare le risorse informatiche per cui vale la pena prolungare la durata utile dopo la scadenza della garanzia, considerando le opportunità di riparazione, riutilizzo e smaltimento.

Le risorse finanziarie risparmiate posticipando di cinque o anche dieci anni la sostituzione dell'hardware possono essere dirottate su altre priorità aziendali, ad esempio la trasformazione digitale o l'aggiornamento dell'infrastruttura strategica. Anche se tutte le risorse informatiche alla fine raggiungeranno l'end-of-life, è possibile risparmiare prolungandone la durata o aumentando il tempo medio tra i guasti (MTBF) grazie alla competenza e all'esperienza di un fornitore TPM esperto e competente.

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. Sostenibilità

La sostenibilità IT non è più facoltativa, né dal punto di vista ambientale né da quello economico. La sostenibilità rappresenta oramai un “elemento critico” per tutte le aziende efficienti, con un’ enfasi crescente sulla realizzazione degli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite e delle misure di investimento ESG sempre più diffuse.

I dati mostrano<sup>2</sup> che nel 2019 sono state generate 53,6 milioni di tonnellate di rifiuti elettronici in tutto il mondo, con un incremento del 21% rispetto ai cinque anni precedenti. Si stima che entro il 2030 la quantità di rifiuti elettronici aumenterà fino a 74 milioni di tonnellate se i produttori di apparecchiature elettroniche e informatiche e i loro clienti persisteranno nelle stesse politiche commerciali. I fornitori TPM sono impegnati a promuovere la sostenibilità delle infrastrutture informatiche, dal punto di vista sia economico che ambientale. Le scadenze EOL ed EOSL non implicano necessariamente che l’hardware non possa più essere utilizzato. **Grazie ai fornitori TPM, è possibile continuare a sfruttare le risorse hardware ben oltre tali date**, evitare aggiornamenti superflui, ridurre al minimo le emissioni di gas serra, derivanti da processi di produzione non necessari, e diminuire i rifiuti elettronici.

In virtù di recenti decreti europei inerenti al “diritto alla riparazione”, **le riparazioni diventeranno sistematiche**, convenienti e meno problematiche, con estensioni di garanzia sui prodotti, rilascio di garanzie per i componenti sostituiti e migliore accesso alle informazioni su riparazioni e manutenzione. Tale regolamentazione, inoltre, implica che gli aggiornamenti software e firmware con marchio dovranno essere conservati più a lungo o sviluppati tramite codici open source. Altri paesi stanno già valutando misure di questo tipo.

**È probabile che la legislazione sul “diritto alla riparazione” incrementerà l’interesse verso i fornitori TPM**, incentivando le aziende a ottimizzare le infrastrutture informatiche e contribuire maggiormente alla sostenibilità sia economica che ambientale.

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



## 4. Affidabilità

Un altro beneficio fondamentale offerto dai fornitori TPM è la disponibilità di un referente unico per tutti i problemi di gestione e manutenzione delle risorse informatiche

Non è più necessario gestire vari fornitori di apparecchiature per venire a capo di un problema: il fornitore TPM si assume la piena responsabilità di tutte le apparecchiature di cui si prende cura, a prescindere dal produttore.

Dal momento che sono "indipendenti dalle tecnologie", i fornitori TPM hanno maturato esperienza con apparecchiature di innumerevoli fornitori, per cui possono offrire una competenza notevole per la gestione di tutti i componenti dell'infrastruttura informatica. I fornitori TPM hanno una visibilità completa sull'intero ecosistema informatico, per cui quando si verifica un problema sono in grado di risolverlo autonomamente.

A seconda delle dimensioni dell'azienda, gli analisti stimano che i blocchi dei sistemi possono costare centinaia di migliaia di dollari all'ora; per il ripristino di tali sistemi, quindi, la rapidità dell'assistenza è essenziale. Affidandosi a un unico fornitore per la gestione di tutta l'infrastruttura, si risparmia tempo e si incrementa l'efficienza nei momenti critici.



**Singolo punto  
di contatto**



**Visibilità dell'intero  
ecosistema IT**



**Aumento  
dell'efficienza**



## 5. Flessibilità

Uno studio recente sui clienti dei fornitori TPM dimostra che il 90% di questi clienti ha riscontrato evidenti benefici correlati alla riduzione dei costi e dei rischi, e una maggiore flessibilità nella scelta del fornitore.

La possibilità di scegliere una marca preferita per l'infrastruttura informatica e affidarne la gestione a un singolo fornitore TPM, stipulando un unico contratto con SLA unificati, consente un notevole risparmio di tempo e risorse.

Gli accordi sul livello del servizio (SLA) dei fornitori TPM sono anche personalizzabili, per cui il cliente ha la possibilità di scegliere solo i servizi di cui ha effettivamente bisogno. Un singolo fornitore TPM, stipulando un unico contratto con SLA unificati, consente un notevole risparmio di tempo e risorse. Un singolo referente, inoltre, garantisce una maggiore flessibilità nella gestione delle date dei contratti per varie risorse, nell'implementazione degli SLA e nella personalizzazione dei pacchetti di servizi in base ai requisiti aziendali specifici.

Un ulteriore vantaggio, infine, consiste nella possibilità di rivolgersi alla stessa persona nel caso in cui dovessero subentrare nuovi requisiti, ad es. installazione, aggiornamenti hardware, spostamenti di data center, noleggio di apparecchiature, smaltimento dati e così via.

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

## 6. Presenza globale

Un fornitore di TPM con portata globale può sostenere un portafoglio mondiale per organizzazioni internazionali, offrendo la stessa qualità di servizio e competenza tecnica indipendentemente dalla sede. I processi di gestione delle risorse, il supporto tecnico e gli interventi di manutenzione sono tutti controllati senza interruzioni dalla stessa piattaforma di gestione centralizzata.

Un'azienda di livello internazionale deve affidarsi a un fornitore TPM esperto di portata globale, con una solida presenza locale in ogni continente: Europa, Medio Oriente, Africa, America del Nord, America Latina e Asia-Pacifico. I fornitori TPM con sedi in tutto il mondo e dipendenti in grado di interfacciarsi in decine di lingue sono in grado di offrire servizi di manutenzione di livello ineguagliabile ai clienti di tutto il mondo.

Una partnership globale con un fornitore TPM di livello internazionale è una scelta che vale la pena di considerare. I fornitori TPM di questo livello possono disporre di scorte di apparecchiature e ricambi totalmente testate e riconfigurate, ubicate in magazzini collocate in posizioni strategiche in tutto il mondo, per cui sono in grado di garantire riparazioni più rapide e servizi all'avanguardia a prescindere dal luogo in cui si trova il cliente.

In virtù degli accordi di servizio globali, inoltre, i livelli del servizio sono garantiti ovunque si trovi l'azienda.

**“Un unico fornitore di TPM con un unico contratto con SLA unificati, libera tempo e risorse”**



 **Singolo punto di contatto**



 **Presenza locale**



 **Servizio di prima classe**



 **Contratto di servizio flessibile**

## Conclusion

La decisione di passare ad un fornitore TPM sembra ovvia.

I partner TPM sono sempre focalizzati sul cliente, con l'obiettivo di proteggere gli investimenti informatici e prolungare la durata delle risorse, garantendo al tempo stesso continuità operativa e alta qualità del servizio. Per risparmiare non occorre scendere a compromessi sulla qualità del servizio, è possibile ottenere entrambi i vantaggi ma anche ulteriori benefici.

Il passaggio a un fornitore TPM per i requisiti di manutenzione avviene facilmente così come la possibilità di sfruttare ... gli innumerevoli benefici garantiti da un servizio di manutenzione rivoluzionario. **È il momento migliore per collaborare con un fornitore TPM: per sostenere l'azienda, proteggere gli investimenti informatici e risparmiare tempo e denaro da dedicare al core-business.**



Scopri come Evernex può aiutarti

Evernex ha una portata globale e supporta più di 15.000 clienti in tutto il mondo.



Chi siamo



Contattateci ora



Sedi globali