



WHITEPAPER

Uvildig hardwareservice kontra producent
hardwareservice - hvad vælger du?

Et opgør med ni klassiske myter,
der hver dag koster dig penge...

Introduktion

Dette whitepaper er skrevet af Nordic Computer. Vi tilbyder uvildig hardwareservice og salg af brugt it-udstyr. Det er konklusionerne i dette whitepaper naturligvis farvet af. Ikke desto mindre har vi forsøgt så objektivt som muligt at belyse en række klassiske myter om vores branches måde at servicere og levetidsforlænge eksisterende it-udstyr på. Og myterne skal især ses i forhold til de globale hardwareproducenters *reason for being*: salg af nyt it-udstyr og minimering af den periode, hvor udstyret er i drift, indtil det erstattes af nyt.

Som it-ansvarlig har du formentlig allerede erfaring med indkøb af hardware fra én eller flere globale producenter. Her er det klassiske setup, at producenter sælger nyt udstyr, som typisk er i drift i tre år, hvorefter virksomheden anbefales at investere i nyt udstyr.

Den uvildige hardwareservicebranche ser imidlertid anderledes på drift og vedligeholdelse af dit udstyr. I stedet for at skrotte to til tre år gammelt hardware går en uvildig servicepartner efter at levetidsforlænge hardwaren, som ofte har et sted mellem ét og fire års yderligere levetid i sig. Mindst. Vælger du at levetidsforlænge, undgår du samtidig den nedetid og de dyre driftsstop, der uvægerligt følger med indkøringen af ny hardware. Dertil kommer det økonomiske aspekt: Nyt udstyr er dyrt, og du kan næsten konsekvent lægge 30 procent oven i hardwareprisen, når det nye udstyr skal implementeres.

I England, Tyskland og USA er de uvildige hardwareservicepartnere i voldsom vækst. Ifølge analyseinstituttet Gartner vil antallet af disse partnere stige med 35 procent inden 2020. Væksten skyldes blandt andet en større og større efterspørgsel efter fleksibel og skræddersyet support; bred og ikke kun specialiseret viden om ét hardwarebrand samt ikke mindst behovet for et økonomisk attraktivt alternativ til hardware producenternes dyre serviceaftaler.

Danmark og det øvrige Norden er endnu relativt umodne markeder, hvor det ikke er så udbredt at levetidsforlænge eksisterende hardware. På vegne af hardwareservicebranchen håber vi derfor, at de næste siders myteaflivning vil inspirere dig til at reflektere over vedligeholdelsen af dit datacenter. Som altid kan den rigtige beslutning være mange penge værd.

God læselyst.



Myte 1

Hardwareproducenternes serviceteknikere er dygtigere end uvildige serviceteknikere

Nej. Uvildige serviceteknikere har traditionelt set en langt bredere erfaring, og fordi de servicerer datacentre med forskelligt it-udstyr, er de uddannet på højeste niveau inden for flere producenter. Den globale organisation Service Industry Association er desuden med til at sikre, at ambitiøse, uafhængige hardwareservicepartnere til enhver tid kan trække på et internationalt specialistteam. Dermed kombineres lokal erfaring med global kompetence.

Til sammenligning har hardwareproducenternes serviceteknikere naturligvis et højt niveau, når det gælder deres eget udstyr. Men har du udstyr fra forskellige producenter, er du tvunget til at navigere rundt i forskellige hardwareservicepartnere i stedet for at vælge én uvildig serviceudbyder, der dækker datacentret hele vejen rundt.

Myte 2

Hardwareproducenterne har en hurtigere responstid end uvildige servicepartnere

Nej. Begge udbydere tilbyder typisk en firetimers service level agreement. Den udslagsgivende faktor er dog, at hardwareproducenterne ikke har et lokalt reservedelslager. Får du brug for en servicetekniker vil repræsentanten for hardwareproducenten derfor normalt ikke have reservedele med ud på første besøg. Det har en uvildig servicepartner, hvorfor du ikke skal bruge kostbar ventetid på en reservedel, der først skal bestilles hjem fra fx Holland eller Irland. Samtidig taler en lokal uvildig servicepartner dansk. Derfor er responstiden hos sidstnævnte næsten altid hurtigere, og ydelsen mere præcis.

Myte 3

Hardwareproducenterne kender dit datacenter bedre end uvildige servicepartnere

Nej. De store producenter har ikke altid deres egne folk siddende lokalt, og mange af deres hardwareserviceteknikere sidder i Indien, Ukraine eller Malaysia. Ved at bruge en uvildig servicepartner springer du derfor over tidsforskelle, sproglige udfordringer og manglende lokalkendskab.



Myte 4

Hardwareserviceteknikere er bedre til at servicere deres eget udstyr

Nej. En uvildig servicepartner fokuserer på udstyr, der er tre år gammelt eller ældre. De store hardwareproducenters forretning er derimod fokuseret på udvikling af ny hardware.

Derfor vil der ofte ligge en meget større praktisk viden om gammelt it-udstyr hos en uvildig leverandør. Med til ligningen hører også, at hardwareproducenternes servicepriser generelt er højere, end når du handler hos en uvildig servicepartner. Det har den simple årsag, at de helst skal tjene nok penge til at holde udviklingsforretningen kørende. Desuden har de en interesse i at lukke hullet mellem levetidsforlængelse og indkøb af nyt udstyr.

Er det blot marginalt dyrere for dig at indkøbe nyt udstyr i stedet for at servicere det gamle, vil de derfor forsøge at sælge nyt udstyr, hvilket er deres kerneforretning.



De uvildige servicepartnere har derudover ingen udgifter til udvikling. Derfor kan de fokusere på at tilbyde service, support og brugt it-udstyr til en markant lavere pris.



Myte 5

Uvildige servicepartnere har ingen strategisk værdi for forretningen

Jo. Deres eneste mål er at levetidsforlænge dit datacenter. Halter det enkelte steder, eller er dele af it-parken enten slidt eller forældet, skifter de kun det, der er behov for. Dermed har du udsigt til en langt mere attraktiv afskrivningshorisont frem for at følge hardwareproducenternes råd om hele tiden at indkøbe nyt udstyr.

Derfor ligger en uvildig servicepartners strategiske værdi i evnen til at holde dit datacenter kørende uden dyr og tidskrævende nedetid, hele dage med udskiftning af forretningskritisk hardware eller uventede driftsstop, fordi det nye udstyr ikke spiller sammen med det øvrige datacenter.

Myte 6

Det giver problemer, hvis en uvildig servicepartner firmware-opdaterer dit udstyr

Nej. En uvildig servicepartner supporterer typisk kun udstyr, der er tre år gammelt eller ældre. Og når udstyret har den alder, kommer der i størstedelen af tilfældene ikke flere firmware-opdateringer.

Du risikerer derfor at spilde penge, hvis du har tegnet et abonnement på opdateringer fra hardwareproducenten. Det er nemlig minimalt, hvad der kommer. Derfor bør du overveje at om denne garanti fra hardwareproducenterne er pengene værd.

Myte 7

Hardwareproducenternes reservedele er bedre

Nej. I bilbranchen er det sådan. Her findes der masser af uoriginale reservedele af tvivlsom karakter. I it-branchen findes der kun originale reservedele. Desuden indkøber uvildige servicepartnere store partier af originale brugte reservedele, så de til enhver tid har adgang til reservedele, der er både tre, fire og fem år gamle.

Og når det gælder levetidsforlængelse er det i øvrigt slet ikke nogen god idé at sætte nye reservedele sammen med brugt it-udstyr.



Derfor vil hardwareproducenterne ikke være de rigtige til at vedligeholde brugt it-udstyr, da de typisk kun råder over nye reservedele, der ikke spiller optimalt sammen med et ældre datacenter. Samtidig har en uvildig servicepartner som regel adgang til en bred vifte af reservedele.

Det gør det muligt at løse problemerne på en langt mere kreativ måde, end hvis man som hardware producent er tvunget til at anvende reservedele, der udelukkende kommer fra producenten selv.

Myte 8

End of life-udstyr kan ikke serviceres

Jo. Naturligvis kan det det. Selvom hardwareproducenten har erklæret udstyret for pensionsmodent, behøver du ikke skrotte det. End of life eller end of service (EOL/EOS) betyder godt nok, at hardwareproducenten ikke længere sælger eller ønsker at servicere udstyret.

Skulle de tilbyde at servicere EOL-udstyr er det oven i købet markant dyrere, så prisen nærmer sig indkøb af nyt udstyr. Det er ikke tilfældigt. Udstyret kan dog sagtens fortsætte med at leve op til jeres forretningskrav, og en uvildig servicepartner har nem adgang til de reservedele, der muliggør den fortsatte drift. Derfor er der som udgangspunkt ingen grund til at udskifte EOL- og EOS-udstyr.

Myte 9

Det er enten eller

Nej. Selvfølgelig får du ind imellem brug for at indkøbe nyt udstyr, og du skal naturligvis bruge din sunde fornuft og anvende hardwareproducenterne der, hvor det giver bedst mening.

Men du kan sagtens vælge en kombination af producentservice og uvildig service, for markedet og udbuddet af it-udstyr er i dag så hybridt, at det giver rigtig god mening at sammensætte et miks af nyt og levetidsforlænget udstyr – sammen med den bedste og billigste servicering af begge dele.



Om forfatteren af whitepaperet



Thomas Vestergaard har mere end 25 års erfaring med softwareudvikling, forretningsudvikling, driftsledelse og service.

Forud for hans nuværende stilling som CTO i Nordic Computer, hvor han sidder med ansvaret for udvikling af hardwareserviceforretningen og implementeringen af best practice i supportafdelingen, har Thomas været ansat i UXP Systems, Lyngsoe Systems Saudi Arabia, Sanistål, Telenor, Vodafone og S&W Medico Tech.

Hvis du vil vide mere, så kontakt ham på:
tve@nordiccomputer.dk / +45 4110 9100

