

FORRESTER®

# Total Economic Impact™ von Dell Premier-Lösungen

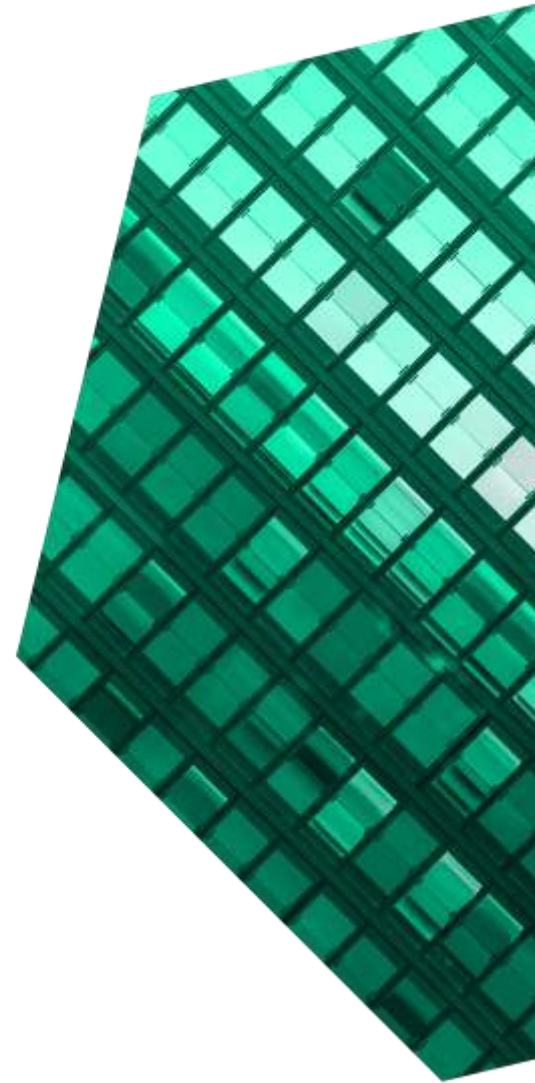
Premier-Lösungen ermöglichen einfacheren  
Einkauf und geringere Kosten

**AUGUST 2021**

## Inhaltsverzeichnis

<b>Zusammenfassung</b> .....	<b>1</b>
Wichtigste Erkenntnisse .....	3
Zusammenfassung der quantifizierten Ergebnisse .....	5
TEI-Framework und -Methodik.....	6
<b>Kundenerfahrungen mit Dell Premier-Lösungen</b> .....	<b>7</b>
Wesentliche Herausforderungen.....	7
Lösungsanforderungen .....	8
Firmenverbund .....	8
<b>Analyse der Vorteile</b> .....	<b>9</b>
Effizienz des Beschaffungsteams .....	9
Einsparungen bei der Gerätekonfiguration .....	11
Gerätekosteneinsparungen aufgrund von Standardisierung .....	12
Mitarbeiterproduktivität .....	13
Nicht quantifizierte Vorteile.....	15
Flexibilität .....	15
<b>Analyse der Kosten</b> .....	<b>16</b>
Interner Aufwand .....	16
<b>Finanzielle Zusammenfassung</b> .....	<b>17</b>
<b>Anhang A: Total Economic Impact</b> .....	<b>18</b>
<b>Anhang B: Befragung und demografische Daten der Umfrage</b> .....	<b>19</b>
<b>Anhang C: Fußnoten</b> .....	<b>20</b>

Beratungsteam: *Mbenoye Diagne*  
*Jonathan Lipsitz*



### ÜBER FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting bietet unabhängige und objektive forschungsbasierte Beratungsdienstleistungen, um Führungskräften den Erfolg in ihren Unternehmen zu sichern. Weitere Informationen finden Sie unter [forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting).

© Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Die nicht autorisierte Vervielfältigung dieses Dokuments ist strengstens untersagt. Die Informationen basieren auf den besten verfügbaren Quellen. Die hier wiedergegebenen Meinungen spiegeln den jeweils aktuellen Stand wider und können Änderungen unterliegen. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar und Total Economic Impact sind Marken von Forrester Research, Inc. Alle anderen Marken sind Eigentum der

## Zusammenfassung

Herkömmliche IT-Beschaffungsprozesse sind oft kompliziert und zeitaufwendig. Daher haben IT- und Beschaffungsteams wenig Spielraum, um sich auf strategischere Initiativen zu konzentrieren. Dell Premier-Lösungen bieten eine Suite kostenloser Tools für ein einfacheres, erweitertes IT-Einkaufsmodell, Asset Management und beschleunigte Bereitstellung. Durch die Modernisierung der IT-Beschaffung mit Dell Premier-Lösungen sparen Unternehmen Zeit sowie Geld und verbessern die Produktivität ihrer

Dell Technologies und Intel beauftragten Forrester Consulting mit der Durchführung einer Studie zum Total Economic Impact™ (TEI) und der Untersuchung des potenziellen Return on Investment (ROI), den Unternehmen durch die Bereitstellung von **Premier-Lösungen** erzielen können.<sup>1</sup> Diese Studie soll dem Leser ein Framework für die Bewertung der potenziellen finanziellen Auswirkungen der Anschaffung von Premier-Lösungen auf das Unternehmen bieten. Die Dell Premier-Lösungen umfassen vier wichtige Komponenten: Premier-Seiten, Global Portal, Enterprise Resource Planning (ERP) Integration und IT Service Management (ITSM) Integration. Kunden von Dell können entsprechend ihren geschäftlichen und IT-Anforderungen beliebige oder alle Kombination der Lösungen bereitstellen.

- **Premier-Seiten** sind lokale Onlinelösungsplattformen, die auf die länderspezifischen Beschaffungsanforderungen eines Unternehmens zugeschnitten sind.
- **Global Portal** ist das internationale Gegenstück zu Premier-Seiten und bietet eine einzige Anlaufstelle für globale Beschaffungsanforderungen. Global Portal ist nur für Kunden verfügbar, die am Global Customer Program teilnehmen, das eine jährliche Mindestabnahme bei Dell erfordert.
- **ERP-Integration** ist eine Beschaffungsintegrationslösung. Sie integriert Premier-Seiten oder das Global Portal von Dell entweder über einen Punchout- oder vom Käufer gehosteten Katalog mit nahezu jeder E-Procurement-Plattform von Kunden, z. B. Ariba oder Coupa.

### DIE WICHTIGSTEN VORTEILE



Verbesserte Effizienz des Beschaffungsteams:  
**15 %** (der Gesamtstunden)



Geringerer Aufwand für die Gerätekonfiguration: **30 Minuten** (pro Gerät)



Geringere Gerätekosten durch Standardisierung: **68 \$** (pro Gerät)



Weniger Ausfallzeiten für MitarbeiterInnen:  
**15 %** (pro Transaktion)

- **ITSM-Integration** ist eine Lösung, die eine Verbindung mit der vorhandenen ITSM-Software eines Kunden herstellt, z. B. ServiceNow oder Remedy, um Selfserviceworkflows zu ermöglichen. Diese Art der Integration ermöglicht profilbasierte Einkaufskontrollen, automatisierte Genehmigungen sowie eine höhere Mitarbeiterzufriedenheit und mehr verfügbare Geräte.

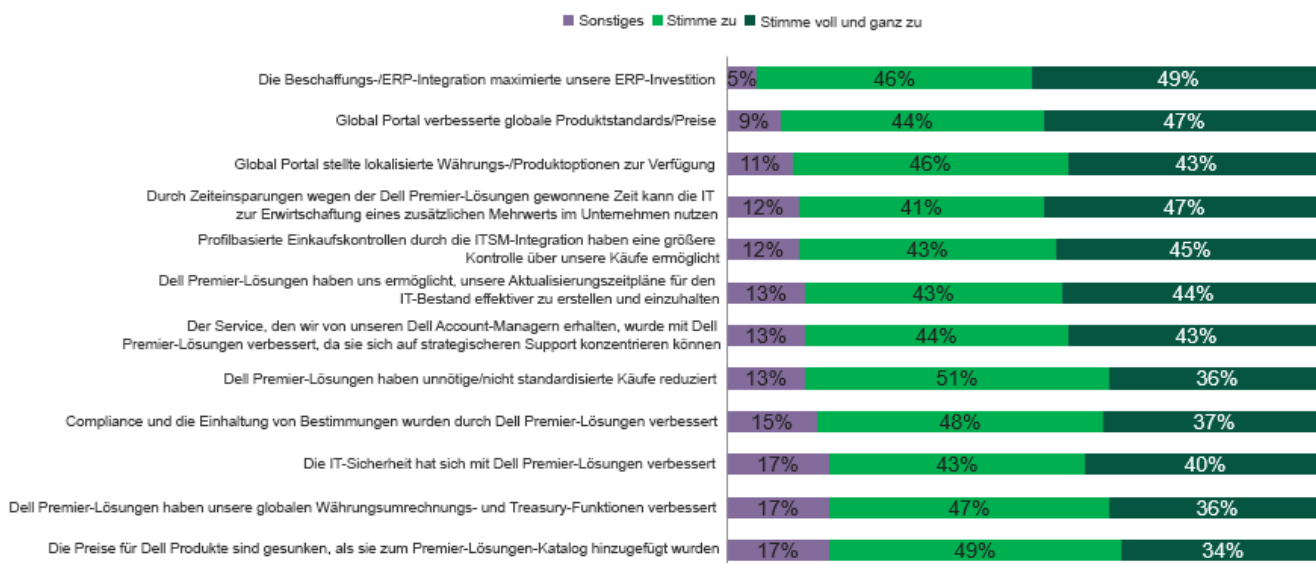
Um die Vorteile, Kosten und Risiken im Zusammenhang mit dieser Investition besser zu verstehen, hat Forrester fünf Mitglieder des Beschaffungsteams in drei Kundenorganisationen sowie 263 weitere Kunden mit Premier-Lösungserfahrung befragt. [Die UmfrageteilnehmerInnen](#)

kamen aus zwölf Ländern und ihre Unternehmensgröße reichte von 100 bis mehr als 20.000 MitarbeiterInnen. Für die Zwecke dieser Studie aggregierte Forrester die Erfahrungen der befragten Kunden und führte die Ergebnisse in einem einzigen **Firmenverbund** mit 15.000 MitarbeiterInnen und einem Beschaffungsteam aus 30 Personen sowie jährlichen Ausgaben von 13,5 Mio. \$ bei Dell zusammen. Alle in dieser Studie vorgestellten finanziellen Ergebnisse basieren auf den Einzelheiten dieses Firmenverbunds.

Vor der Verwendung von Premier-Lösungen hatten die Kunden Probleme mit komplizierten IT-Beschaffungsprozessen. Gekennzeichnet waren diese durch mehrere Anbieter, fehlende Produktstandards, fehlende Standardpreise sowie Schwierigkeiten bei der Servicebereitstellung für alle MitarbeiterInnen im gesamten Unternehmen. Es gab zudem Probleme mit unnötigen Ausgaben, MitarbeiterInnen, die zu leistungsfähige und daher zu teure Hardware bestellten, und Produktivitätseinbußen bei IT- und Beschaffungsteams sowie MitarbeiterInnen und deren Managern.

Seit der Einführung von Premier-Lösungen haben die Kunden erheblich von der Automatisierung, Flexibilität und den Erkenntnissen aus den Tools profitiert. Zu den wichtigsten Ergebnissen der Einführung zählen eine höhere Effizienz des Beschaffungsteams, Zeiteinsparungen bei der Gerätekonfiguration und Kosteneinsparungen aufgrund der Gerätestandardisierung. Diese Ergebnisse sind für alle befragten Kunden konsistent, unabhängig von Größe oder geografischem Standort.

**„Inwieweit stimmen Sie jeder der folgenden Aussagen zu?“**



Basis: 263 NutzerInnen von Dell Premier-Lösungen

Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Dell, Mai 2021

## WICHTIGSTE ERKENNTNISSE

**Quantifizierte Vorteile.** Zum risikobereinigten Barwert der quantifizierten Vorteile während der vierjährigen Studiendauer zählen:

- **Reduzierung des Aufwands für das Beschaffungsteam im Zusammenhang mit dem Kauf von IT-Hardware um 15 %.** Dank Premier-Lösungen, die die Beschaffung automatisieren und MitarbeiterInnen das End-to-End-Management ihrer IT-Käufe ermöglichen, konnte die Beschaffungsabteilung den Aufwand reduzieren und strategischeren Aufgaben mehr Ressourcen zuweisen. Diese Zeiteinsparungen erstreckten sich über den gesamten Beschaffungslebenszyklus von der Angebotserstellung bis zur Bereitstellung. Im 1. Jahr der Studie betrug die Zeitersparnis 7,5 % und diese Ersparnis stieg in den Jahren 2 bis 4 auf 15 % an. Dies entsprach einem Wert von 880.000 \$.

**„Mit Dell Premier konnten wir den Elektronikeneinkauf dezentralisieren, indem wir verschiedenen Abteilungen die Tools und Informationen zur Verfügung stellten, die sie für ihren eigenen Einkauf benötigen. Das zentrale Beschaffungsteam muss nicht an alltäglichen Einkäufen beteiligt sein, was bedeutet, dass wir keine weiteren MitarbeiterInnen dafür einstellen mussten.“**

*Strategischer Einkaufsmanager,  
Hochschulwesen*

- **Die IT-Abteilung konnte jährlich 1.875 Stunden bei der Gerätekonfiguration einsparen.** Dell Premier-Lösungen erleichtern die Erstellung von Standardproduktkatalogen und stellen sicher, dass alle Bestellungen aus den Katalogen getätigt werden. Die zunehmende Produktstandardisierung und Vermeidung des Kaufs nicht autorisierter Geräte erleichtert die Konfiguration und Bereitstellung von Geräten.

Dies führt zu einer Zeitersparnis bei der Konfiguration von ca. 30 Minuten pro Gerät für die IT-Abteilung des Firmenverbands. Die Zeiteinsparungen für die IT beliefen sich auf 158.000 \$.

**„Premier-Lösungen sind ein Teil unseres Gesamtprojekts mit Dell zur Verringerung des Aufwands der Gerätekonfiguration. Insgesamt erwarten wir Einsparungen von zwei bis drei Stunden pro Gerät.“**

*Leiter der IT-Auftragsabwicklung,  
Unternehmenskonglomerat*

- **Reduzierung der Anschaffungskosten pro Gerät um 68 \$ durch Produktstandardisierung.** Der Mangel an Standardkonfigurationen vor der Einführung der Dell Premier-Lösungen führte zu unnötigen Ausgaben, sowohl wegen des Kaufs überflüssiger Konfigurationen durch MitarbeiterInnen als auch durch Einkäufe bei verschiedenen Anbietern zu überhöhten Preisen. Dank der Beschränkung der Käufe auf Premier konnten Kunden während der gesamten Studiendauer 726.000 \$ einsparen.

**„Dell Premier hat uns geholfen, mithilfe historischer Daten eine Produktstandardisierung zu erreichen. Dadurch werden wir hohe Einsparungen bei Geräte- und Transaktionskosten erzielen.“**

*Beschaffungsvorstand, Hochschulwesen*

- **Durch die höhere Produktivität von MitarbeiterInnen können 39.000 Stunden pro Jahr eingespart werden.** Vor der Einführung von Premier-Lösungen haben MitarbeiterInnen wertvolle Arbeitszeit verloren. Sie mussten Kaufanfragen für neue Geräte stellen, und es kam zu Ausfallzeiten, während sie auf ihre Bestellungen warteten. Mit Premier-Lösungen können MitarbeiterInnen diese Zeit sparen und ihre Arbeit schneller wieder aufnehmen. Forrester

fand heraus, dass die Ausfallzeiten um 15 % reduziert wurden und durch Selfservicebestellung pro Kauf 1,5 Stunden eingespart werden konnten. Diese Zeiteinsparungen von 2,48 Mio. \$ waren in der Finanzanalyse, die sich auf harte Einsparungen konzentrierte, nicht enthalten.

**„Unsere Erfolgsquote beim Onboarding neuer MitarbeiterInnen am ersten Tag ist von 80 % auf 98 % gestiegen. Am wichtigsten ist dabei die einfachere Bestellung von PCs.“**

*Leiter der IT-Auftragsabwicklung,  
Unternehmenskonglomerat*

**Nicht quantifizierte Vorteile:** Vorteile, die für diese Studie nicht quantifiziert wurden, sind u. a.:

- **Zufriedenere MitarbeiterInnen.** Sowohl die Befragten als auch die Umfrageteilnehmer berichteten von einer höheren Mitarbeiterzufriedenheit seit der Implementierung von Premier-Lösungen in ihrer Umgebung. Die Umfrageteilnehmer gaben an, dass die Net Promoter Scores für die beschaffungsbezogene Mitarbeiterzufriedenheit<sup>2</sup> aufgrund der Premier-Lösungen von 42 auf 70 gestiegen sind.

**„Unsere auftragsbezogene CSAT-Punktzahl (Kundenzufriedenheit) ist von 80 % auf 92 % gestiegen. Dell Premier-Lösungen sind für ein Drittel dieser Steigerung verantwortlich.“**

*Leiter der IT-Auftragsabwicklung,  
Unternehmenskonglomerat*

- **Mehr Sicherheit und Compliance.** Premier-Lösungen helfen Unternehmen dabei, die Gerätesicherheit zu erhöhen, indem sie Sicherheitsstandards besser durchsetzen und nur genehmigte Konfigurationen zur Verfügung stellen. Darüber hinaus gewährleistet die Möglichkeit, die erforderlichen Produktstandards

länderspezifisch festzulegen, die Compliance in einem globalen Unternehmen. 85 % der Umfrageteilnehmer stimmten zu, dass „Compliance und Vorschriften mit Dell Premier-Lösungen verbessert wurden“, und 83 % stimmten zu, dass „die IT-Sicherheit mit Dell Lösungen verbessert wurde“. Die Sicherheit wird ebenfalls dadurch verbessert, dass MitarbeiterInnen keine Einkäufe von Anbietern mit unsicheren Websites und Marktplätzen tätigen.

**„Dies hilft uns sehr bei der Compliance. Es gibt viele Punkte rund um die IT-Sicherheit, die wir an die US-Bundesregierung melden müssen, und das Reporting von Premier-Lösungen erleichtert das.“**

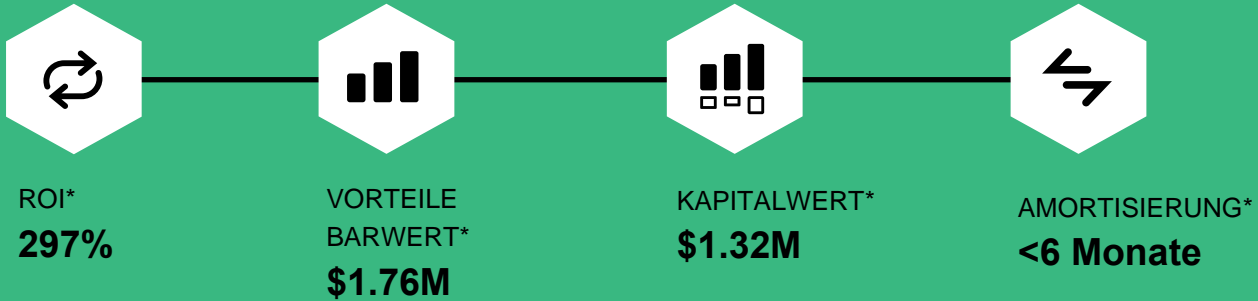
*Beschaffungsvorstand, Hochschulwesen*

**Kosten.** Der Barwert der risikobereinigten Kosten umfasst:

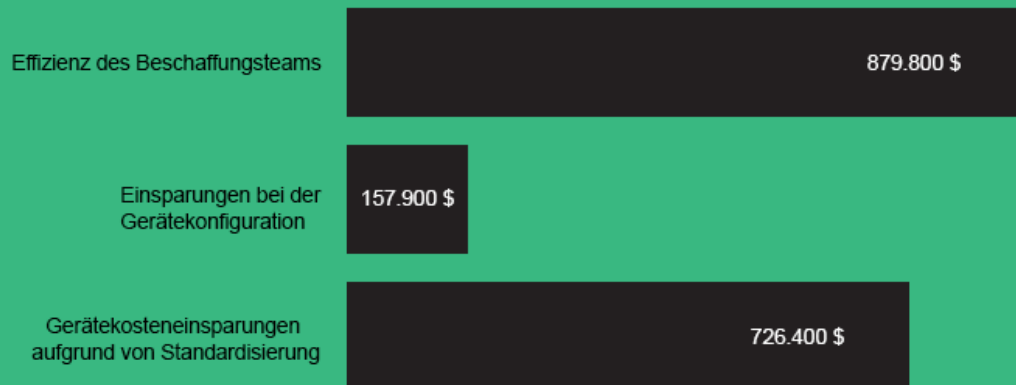
- **Der interne Aufwand betrug 361.409 \$.** Obwohl Dell seinen Kunden Premier-Lösungen ohne zusätzliche Kosten anbietet, ist ein interner Aufwand für Implementierung und Wartung erforderlich, eher in Bezug auf Integrationen als für Premier-Seiten oder Global Portal. Für die Ersteinrichtung waren drei VollzeitmitarbeiterInnen zwei Monate lang beschäftigt. Das laufende Management und die Entwicklung erforderten eine Vollzeitstelle.

## ZUSAMMENFASSUNG DER QUANTIFIZIERTEN ERGEBNISSE

Die auf den Kundenbefragungen und der Umfrage basierende Finanzanalyse ergab, dass ein Firmenverbund Vorteile von 1,76 Mio. \$ über vier Jahre erzielt – bei Kosten von 444.000 \$. Das entspricht einem Kapitalwert (Net Present Value, NPV) von 1,32 Mio. \$ und einem ROI von 297 %.



### Vorteile (vier Jahre)



\* Für die Definitionen der finanziellen Begriffe siehe [Anhang A](#).

## TEI-FRAMEWORK UND -METHODIK

Forrester hat anhand der in den Gesprächen und der Umfrage bereitgestellten Informationen ein Total Economic Impact™-Framework für die Unternehmen erstellt, die eine Investition in Premier-Lösungen in Betracht ziehen.

Ziel des Frameworks ist es, die Kosten, Vorteile, Flexibilität und Risikofaktoren zu identifizieren, die Einfluss auf die Investitionsentscheidung haben. Auf der Grundlage eines mehrstufigen Ansatzes hat Forrester die Auswirkungen bewertet, die der Einsatz von Premier-Lösungen auf ein Unternehmen haben kann.

### ERKLÄRUNGEN

LeserInnen werden auf Folgendes hingewiesen:

Diese Studie wurde im Auftrag von Dell und Intel von Forrester Consulting durchgeführt. Sie ist nicht als Wettbewerbsanalyse konzipiert.

Forrester stellt keine Hypothesen hinsichtlich des potenziellen ROI auf, den andere Unternehmen erzielen werden. Forrester empfiehlt LeserInnen dringend, ihre eigenen Schätzungen in dem in der Studie bereitgestellten Framework als Basis für die Entscheidung zu nutzen, ob eine Investition in Premier-Lösungen gerechtfertigt ist.

Dell hat überprüfetes Feedback an Forrester übermittelt. Forrester behält jedoch die redaktionelle Kontrolle über die Studie und ihre Ergebnisse und akzeptiert keine Änderungen an der Studie, die den Ergebnissen von Forrester widersprechen oder die Bedeutung der Studie verzerren.

Dell stellte die Namen von Kunden für die Gespräche zur Verfügung, nahm aber nicht an den Gesprächen teil.

Forrester hat die doppelt anonymisierte Umfrage mit einem Drittanbieter-Umfragepartner durchgeführt.



### DUE DILIGENCE

Befragung von Dell Stakeholdern und Forrester-Analysten für die Erfassung von Daten in Bezug auf die Premier-Lösungen



### KUNDENBEFRAGUNGEN UND UMFRAGE

Befragung von fünf EntscheidungsträgerInnen und Umfrage unter 263 EntscheidungsträgerInnen in Unternehmen, die Premier-Lösungen nutzen, um Daten in Bezug auf Kosten, Vorteile und Risiken zu erhalten



### FIRMENVERBUND

Entwurf eines Firmenverbunds basierend auf den Merkmalen der befragten Unternehmen



### FINANZMODELL-FRAMEWORK

Aufbau eines für die Gespräche und Umfrage repräsentativen Finanzmodells mithilfe der TEI-Methodik und Risikobereinigung des Finanzmodells basierend auf Problemen und Bedenken der befragten Unternehmen



### FALLSTUDIE

Anwendung von vier grundlegenden TEI-Elementen zur Modellierung der Investitionsauswirkungen: Vorteile, Kosten, Flexibilität und Risiken. In Anbetracht der zunehmend komplexen ROI-Analysen von IT-Investitionen soll die TEI-Methodik von Forrester ein vollständiges Bild der wirtschaftlichen Gesamtauswirkungen von Kaufentscheidungen zeichnen. Weitere Informationen zur TEI-Methodik finden Sie in Anhang A.



# Kundenerfahrungen mit Dell Premier-Lösungen

## Impulse für die Investition in Premier-Lösungen

### WESENTLICHE HERAUSFORDERUNGEN

Forrester befragte drei EntscheidungsträgerInnen und führte eine Umfrage unter NutzerInnen in 263 Unternehmen mit Erfahrung in der Verwendung von Premier-Lösungen durch. Weitere Informationen zu den Unternehmen, die an dieser Studie teilgenommen haben, finden Sie in [Anhang B](#).

Vor der Einführung von Premier-Lösungen koordinierten Kunden entweder den gesamten IT-Einkauf über die Beschaffungsabteilung oder erlaubten den Abteilungen, unabhängig einzukaufen und Quittungen zur Budgetverfolgung einzureichen. Die erstgenannte Methode beinhaltete in der Regel manuelle Prozesse und mehrere Anbieter, was mühsam war, wertvolle Zeit kostete und mit einem hohen Arbeitsaufwand verbunden war. Die zweite Methode führte zu einer unübersichtlichen Umgebung mit unterschiedlichen Geräten, die schwer zu verwalten und abzusichern waren, sowie zu hohen Betriebsausgaben.

Die Unternehmen hatten vor der Implementierung von Premier-Lösungen häufig mit Herausforderungen zu kämpfen, darunter:

- **Komplizierte, klassische IT-Beschaffung und starrer Einkaufsprozess.** Unternehmen hatten umständliche und unterschiedliche Beschaffungsprozesse, die eine Reihe von beschaffungsbezogenen Problemen erzeugten, von verspäteten Bestellungen und Bereitstellungen bis hin zu übermäßigen Ausgaben. Diese Probleme verschlimmerten sich mit zunehmendem Wachstum der Unternehmen und bei einer verstärkten Unterstützung von kundenorientierten MitarbeiterInnen. Darüber hinaus gestaltete es sich aufgrund der zunehmenden Heimarbeit während der COVID-19-Pandemie als sehr schwierig, die vorherigen manuellen Prozesse beizubehalten.
- **Fehlender Selfservice bei EndnutzerInnen.** Viele Unternehmen hatten Initiativen zur Dezentralisierung der Beschaffungstätigkeit gestartet. Dabei verwendeten sie ITSM und andere Tools mit dem Ziel, die Beschaffungs- und IT-Teams zeitlich zu entlasten. Der Einkauf von IT-Hardware war ein Bereich, in dem sie im

Vergleich zu anderen Einkaufsbereichen weiterhin Schwierigkeiten hatten, da er fast alle MitarbeiterInnen betrifft.

- **Fehlende Standardisierung von Produkten und Preisen.** Wenn Unternehmen von mehreren Anbietern kauften oder nur wenig Kontrolle über die Käufe von NutzerInnen bei genehmigten Anbietern hatten, führte dies zu sehr heterogenen IT-Umgebungen. Dies verursachte viele Probleme im Hinblick auf das Gerätemanagement, die Implementierung von Sicherheitsvorkehrungen der Unternehmen und die Sicherstellung, dass MitarbeiterInnen über die benötigten Tools verfügen. Es kam darüber hinaus zu höheren Ausgaben, da die MitarbeiterInnen zu leistungsstarke Geräte kauften oder nicht die ausgehandelten Preise nutzten.
- **Komplexität globaler Unternehmen.** Internationale Unternehmen erlebten alle oben genannten Herausforderungen noch intensiver und waren außerdem mit zusätzlichen Herausforderungen konfrontiert. Dazu gehörten das Management des globalen Finanzvermögens und die Fremdwährungsumrechnung, die Einhaltung länderspezifischer Bestimmungen und die Sicherstellung, dass die IT-Standards des Unternehmens weltweit einheitlich eingehalten wurden.



Basis: 263 NutzerInnen von Dell Premier-Lösungen

Quelle: Studie von Forrester Consulting im Auftrag von Dell, Mai 2021

## LÖSUNGSANFORDERUNGEN

- Eine sichere, authentifizierte Online-beschaffungsplattform zur Unterstützung der Onboardinganforderungen und zum Managen der IT-Lebenszyklen bei gleichzeitiger Bereitstellung ausgehandelter und/oder vertraglich festgelegter Preise
- Globale Reichweite zur Unterstützung eines aktuellen und zukünftigen Expansionsbedarfs
- Robuste Berichtsfunktionen und Echtzeiteinblick in den Bestellstatus
- Die Möglichkeit, je nach Kundenanforderungen entweder einen Punchout-Katalog oder einen vom Käufer gehosteten Katalog in vorhandene E-Procurement-Lösungen zu integrieren und dadurch einen automatisierten Prozess von der Beschaffung bis zur Bezahlung zu erhalten
- Eine Option zur Integration mit ITSM-Software zur Unterstützung von Selfservicebeschaffung und profilbasierten Workflows für den Einkauf

## FIRMENVERBUND

Basierend auf den Gesprächen und der Umfrage hat Forrester ein TEI-Framework, einen Firmenverbund und eine ROI-Analyse entwickelt, wodurch die finanziell betroffenen Bereiche veranschaulicht werden. Der Firmenverbund repräsentiert die drei von Forrester befragten Unternehmen und die 263 von Forrester befragten Unternehmen. Er dient der Veranschaulichung der aggregierten Finanzanalyse im nächsten Abschnitt. Der Firmenverbund weist die folgenden Merkmale auf:

**Beschreibung des Firmenverbunds.** Die Finanzorganisation im Wert von mehreren Milliarden US-Dollar hat ihren Hauptsitz in den USA und ist weltweit tätig. Das Unternehmen hat über 15.000 MitarbeiterInnen, von denen 95 % über ihr ITSM-System direkt mit den Premier-Lösungen interagieren. Das Beschaffungsteam besteht aus 30 MitarbeiterInnen. Die durchschnittlichen Jahresausgaben bei Dell belaufen sich auf 13,5 Mio. \$ oder 900 \$ pro Mitarbeiter.

**Bereitstellungsmerkmale.** Das Unternehmen hat alle vier Komponenten der Premier-Lösungen bereitgestellt: Premier-Seiten, Global Portal, ERP-Integration und ITSM-Integration. Landesspezifische Premier-Seiten sind dort vorhanden, wo das Global Portal aus verschiedenen technischen oder Compliancegründen nicht verwendet werden kann.

## Hauptannahmen

- **15.000 MitarbeiterInnen**
- **14.250 NutzerInnen von Premier-Lösungen**
- **30-köpfiges Beschaffungsteam**
- **Bereitstellung aller vier Komponenten der Premier-Lösungen**

# Analyse der Vorteile

■ Auf den Firmenverbund angewendete Daten zu den quantifizierten Vorteilen

## Gesamtvorteile

Ref.	Vorteil	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Jahr 4	Gesamt	Barwert
Atr	Effizienz des Beschaffungsteams	162.000 \$	324.000 \$	324.000 \$	324.000 \$	1.134.000 \$	879.764 \$
Btr	Einsparungen bei der Gerätekonfiguration	49.805 \$	49.805 \$	49.805 \$	49.805 \$	199.219 \$	157.874 \$
Ctr	Gerätekosteneinsparungen aufgrund von Standardisierung	229.163 \$	229.163 \$	229.163 \$	229.163 \$	916.650 \$	726.414 \$
	<b>Gesamtvorteile (risikobereinigt)</b>	<b>440.967 \$</b>	<b>602.967 \$</b>	<b>602.967 \$</b>	<b>602.967 \$</b>	<b>2.249.869 \$</b>	<b>1.764.052 \$</b>

## EFFIZIENZ DES BESCHAFFUNGSTEAMS

**Nachweise und Daten.** Die Befragten haben viele Beispiele dafür genannt, wie sich Effizienz und Effektivität des Beschaffungsteams verbessert haben. Durch diese Verbesserungen können vorhandene Teammitglieder an höherwertigen Projekten arbeiten und das Unternehmen muss keine zusätzlichen MitarbeiterInnen für das Team einstellen. Einige Beispiele aus den Befragungen sind:

- Zeiteinsparung von 20 Minuten pro Transaktion.
- Vermeidung einer Ausweitung des Beschaffungsteams um 7 %.
- Neuzuweisung von 10 % des Beschaffungsteams zu anderen, hochwertigeren Aktivitäten
- Vermeidung von manuellen Schritten zur Überprüfung oder Genehmigung bei mehr als 90 % der Bestellungen.

In der Umfrage wurden die Steigerungen der Beschaffungseffizienz für eine Reihe von Aktivitäten untersucht. Befragte aller Größen und Regionen berichteten von einer erheblichen Reduzierung des Zeitaufwands für diese Aktivitäten.

### Effizienz des Beschaffungsteams (nach Unternehmensgröße)

Aufgabe	Alle	Klein	Mittel	Groß
Unterstützung von MitarbeiterInnen durch den Einkauf	18,6 %	19,4 %	18,0 %	18,0 %
Angebotseinholung	19,3 %	18,7 %	20,4 %	16,8 %
Auftragsbearbeitung	19,9 %	19,7 %	20,0 %	19,0 %
Rechnungsbearbeitung	20,1 %	21,0 %	19,6 %	18,7 %
Nachverfolgung und Reporting	19,4 %	19,9 %	19,3 %	17,6 %
Auftragslieferung	17,5 %	17,4 %	17,2 %	17,1 %
Erstellen/Managen von Katalogen	20,4 %	20,6 %	20,4 %	19,3 %
Preismanagement	19,1 %	20,4 %	18,2 %	19,6 %
<b>Durchschnitt</b>	<b>19,3 %</b>	<b>19,6 %</b>	<b>19,2 %</b>	<b>18,3 %</b>

Hinweis: „Klein“ bedeutet weniger als 1.000 MitarbeiterInnen, „Mittel“ 1.000 bis 5.000 MitarbeiterInnen und „Groß“ mehr als 5.000 MitarbeiterInnen.

### Effizienz des Beschaffungsteams (nach Region)

Aufgabe	Alle	NA	SA	EMEA	APAC
Unterstützung von MitarbeiterInnen durch den Einkauf	18,6 %	20,7 %	21,6 %	16,5 %	20,1 %
Angebotseinholung	19,3 %	22,2 %	22,4 %	17,8 %	19,7 %
Auftragsbearbeitung	19,9 %	26,9 %	20,6 %	18,3 %	19,4 %
Rechnungsbearbeitung	20,1 %	23,5 %	21,6 %	19,4 %	19,4 %
Nachverfolgung und Reporting	19,4 %	22,8 %	24,7 %	16,4 %	20,7 %
Auftragslieferung	17,5 %	21,6 %	25,5 %	15,2 %	17,1 %
Erstellen/Managen von Katalogen	20,4 %	29,6 %	23,6 %	18,0 %	19,5 %
Preismanagement	19,1 %	21,4 %	24,7 %	16,9 %	19,8 %
<b>Durchschnitt</b>	<b>19,3 %</b>	<b>23,6 %</b>	<b>23,1 %</b>	<b>17,3 %</b>	<b>19,5 %</b>

Hinweis: NA ist Nordamerika; SA ist Südamerika; EMEA ist Europa, Naher Osten und Afrika. APAC ist der asiatisch-pazifische Raum.

**Modellierung und Annahmen.** Für den Firmenverbund geht Forrester von folgenden Annahmen aus:

- Das Beschaffungsteam reduziert seinen Aufwand mit Premier-Lösungen um 15 %. Es realisiert nur die Hälfte dieser Effizienzverbesserung in Jahr 1, da es zunächst mit den Premier-Lösungen vertraut werden muss.
- Die durchschnittlichen voll belasteten Kosten oder das Jahresgehalt mit Sozialleistungen und Lohnsteuern einer Beschaffungsfachkraft betragen 90.000 \$.
- Es wird eine Produktivitätsrealisierung von 50 % angewendet, da nicht alle Zeiteinsparungen zum Abschluss zusätzlicher Aufgaben führen.

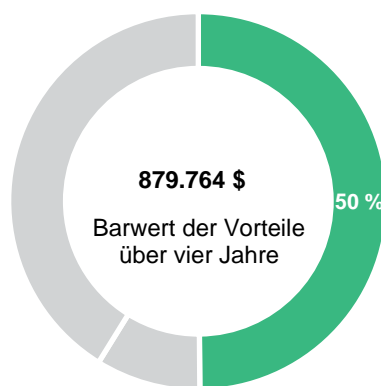
**„Ich habe Konfigurationen für verschiedene Mitarbeitertypen festgelegt. Den MitarbeiterInnen zu sagen, was sie bestellen können, ist viel einfacher und effizienter.“**

*IT-Manager, Transport und Logistik*

**Risiken.** Einige Faktoren könnten dazu führen, dass dieser Vorteil niedriger als von den Befragten angegeben ist:

- Bereits vorhandene optimierte Prozesse und ähnliche Beschaffungssysteme
- Niedrigere vollständig belastete Gehaltskosten

**Ergebnisse.** Um diese Risiken zu berücksichtigen, verringerte Forrester diesen Vorteil um 10 %, was zu einem risikobereinigten Barwert (abgezinst mit 10 %) von insgesamt 879.764 \$ über vier Jahre führte.



### Effizienz des Beschaffungsteams

Ref.	Kennzahl	Berechnung	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Jahr 4
A1	Anzahl der MitarbeiterInnen	Firmenverbund	15.000	15.000	15.000	15.000
A2	Gesamtanzahl der Beschaffungsteammitglieder	A1/500 MitarbeiterInnen	30	30	30	30
A3	Geringerer Beschaffungsaufwand	15 % (in Jahr 1 wird die Hälfte des Vorteils realisiert)	7,5 %	15,0 %	15,0 %	15,0 %
A4	Geringerer Beschaffungsaufwand (VollzeitmitarbeiterInnen)	A2*A3 [abgerundet]	2	4	4	4
A5	Durchschnittliche vollständig belastete Kosten (jährlich)	Branche	90.000 \$	90.000 \$	90.000 \$	90.000 \$
At	Effizienz des Beschaffungsteams	A4*A5	180.000 \$	360.000 \$	360.000 \$	360.000 \$
	Risikobereinigung	↓10 %				
Atr	Effizienz des Beschaffungsteams (risikobereinigt)		162.000 \$	324.000 \$	324.000 \$	324.000 \$
<b>Summe über 4 Jahre: 1.134.000 \$</b>			<b>Barwert über 4 Jahre: 879.764 \$</b>			

## EINSPARUNGEN BEI DER GERÄTEKONFIGURATION

**Nachweise und Daten.** Die Befragten berichteten, dass die Bereitstellung von Premier-Lösungen in ihren Umgebungen die Produktstandardisierung verbesserte und das Problem unnötiger Hardwarekäufe beseitigte. Dies erleichterte es den IT-Abteilungen der Kunden, neue Geräte zu konfigurieren und bereitzustellen, da viele erforderliche Services in Standardkonfigurationen integriert waren. Dies war besonders vorteilhaft, da während der COVID-19-Pandemie mehr MitarbeiterInnen im Homeoffice arbeiteten. Geräte waren so schneller einsatzbereit und Konfigurationsprozesse für neu eingestellte sowie vorhandene MitarbeiterInnen konnten automatisiert werden. Einige Beispiele der Befragten:

- Eine Befragte berichtete, dass Premier-Lösungen die Gerätekonfigurationszeit von zwei auf 1,5 Stunden verkürzten.
- Ein anderer Befragter gab an, dass Premier-Lösungen im Rahmen eines Projekts zur allgemeinen Neugestaltung der Beschaffung mit Dell zu konfigurationsbasierten Gesamteinsparungen von zwei bis drei Stunden pro Gerät führten.

In der Umfrage wurde nach der „prozentualen Reduzierung des Zeitaufwands von IT-MitarbeiterInnen für die Einrichtung von Hardware“ gefragt. Die durchschnittliche Zeitersparnis unter allen Befragten betrug 18,3 %. Aufgeteilt nach Unternehmensgröße und Standort stellten sich die Einsparungen wie folgt dar:

- Zeitersparnis nach Größe: Klein 20,2 %, Mittel 16,9 %, Groß 18,9 %.
- Zeitersparnis nach Region: Nordamerika 22,4 %, Südamerika 24,1 %, EMEA 14,9 %, APAC 19,0 %.

**Modellierung und Annahmen.** Für den Firmenverbund geht Forrester von folgenden Annahmen aus:

- Das Unternehmen arbeitet nach einem vierjährigen IT-Aktualisierungszeitplan, d. h. es werden jährlich 3.750 neue Geräte gekauft.

- Die IT hat zuvor zwei Stunden pro Gerät für Konfigurationsaufgaben aufgewendet. Mit Premier konnte der Zeitaufwand nach den Erfahrungen der Befragten um 30 Minuten reduziert werden.
- Die durchschnittlichen vollständig belasteten Kosten (Stundensatz) eines IT-Experten liegen bei 62,50 \$ pro Stunde.
- Es wird eine Produktivitätsrealisierung von 50 % angewendet, da nicht alle Zeiteinsparungen zum Abschluss zusätzlicher Aufgaben führen.

Reduzierung des Zeitaufwands für die Gerätekonfiguration

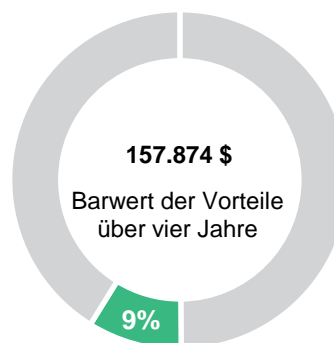
30 Minuten pro Gerät



**Risiken.** Einige Faktoren könnten dazu führen, dass dieser Vorteil niedriger als von den Befragten angegeben ist:

- Die Gerätekonfiguration ist bereits automatisiert oder wurde bereits outsourced.
- Die Konfigurationsanforderungen sind minimal.
- Die vollständig belasteten Kosten für IT-Ressourcen sind niedriger.

**Ergebnisse.** Um diese Risiken zu berücksichtigen, verringerte Forrester den Vorteil um 15 %, was zu einem risikobereinigten Barwert von insgesamt 157.874 \$ über vier Jahre führte.



Einsparungen bei der Gerätekonfiguration						
Ref.	Kennzahl	Berechnung	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Jahr 4
B1	Anzahl der erworbenen Geräte		3.750	3.750	3.750	3.750
B2	Zeiteinsparungen bei der Konfiguration pro Gerät (Stunden)	2 Stunden-1,5 Stunden	0,5	0,5	0,5	0,5
B3	Zeiteinsparungen gesamt (Stunden)	B1*B2	1.875	1.875	1.875	1.875
B4	Vollständig belastete IT-Kosten (stündlich)	130.000 \$/2.080 Stunden	62,50 \$	62,50 \$	62,50 \$	62,50 \$
B5	Arbeitseinsparungen gesamt	B3*B4	117.188 \$	117.188 \$	117.188 \$	117.188 \$
B6	Produktivitätsrealisierung		50 %	50 %	50 %	50 %
Bt	Einsparungen bei der Gerätekonfiguration	B5*B6	58.594 \$	58.594 \$	58.594 \$	58.594 \$
	Risikobereinigung	↓15 %				
Btr	Einsparungen bei der Gerätekonfiguration (risikobereinigt)		49.805 \$	49.805 \$	49.805 \$	49.805 \$
<b>Summe über 4 Jahre: 199.219 \$</b>			<b>Barwert über 4 Jahre: 157.874 \$</b>			

### GERÄTEKOSTENEINSPARUNGEN AUFGRUND VON STANDARDISIERUNG

**Nachweise und Daten.** Die Befragten gaben an, dass sie die Gerätekosten auf verschiedene Weise senken konnten. Die Erstellung von Standardkonfigurationen für verschiedene Nutzerprofile verhinderte, dass MitarbeiterInnen zu leistungsfähige Geräte zu höheren Kosten bestellten. Durch die Befähigung der MitarbeiterInnen zur Bestellung über Premier-Lösungen wurde sichergestellt, dass die ausgehandelten Preise angewendet wurden. Unnötige Ausgaben wurden vermieden, indem MitarbeiterInnen nicht von teureren Anbietern kaufen konnten. Dies sorgte dafür, dass Kunden die Ausgabendaten bei Dell zentralisieren und einfach darauf zugreifen konnten. Die Befragten haben die folgenden Beispiele genannt:

- 7 % bis 20 % geringere Ausgaben aufgrund von Produktstandardisierung
- Einsparungen über die PC-Lebensdauer von 300 \$ während des Standardaktualisierungszyklus
- Erweiterte Gewährleistungen zu deutlich niedrigeren Kosten

- Reduzierung von 400 Konfigurationsvariationen auf 10 Standards

**Modellierung und Annahmen.** Für den Firmenverbund geht Forrester von folgenden Annahmen aus:

- Das Unternehmen arbeitet nach einem vierjährigen IT-Aktualisierungszeitplan, d. h. es werden jährlich 3.750 neue Geräte gekauft.
- Die Anschaffungskosten pro Gerät betragen vor der Einführung von Premier-Lösungen 970 \$.
- Die Reduzierung der Anschaffungskosten mit Premier-Lösungen beträgt 7 % oder 68 \$ pro Gerät.

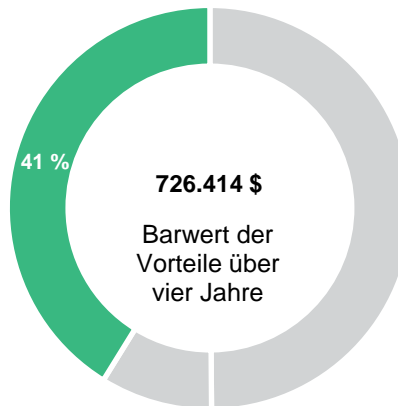
**„Durch die Förderung der Standardisierung konnten wir die durchschnittlichen PC-Kosten um mehr als 20 % senken. Wir stellen MitarbeiterInnen die Art von Gerät zur Verfügung, die sie für ihre Aufgabe benötigen.“**

*Leiter der IT-Auftragsabwicklung,  
Unternehmenskonglomerat*

**Risiken.** Einige Faktoren könnten dazu führen, dass dieser Vorteil niedriger als von den Befragten angegeben ist:

- Es sind bereits Kontrollmechanismen vorhanden, um zu verhindern, dass Kunden zu leistungsfähige Hardware kaufen.
- Es sind bereits Kontrollen vorhanden, um unnötige Ausgaben zu vermeiden.

**Ergebnisse.** Um diese Risiken zu berücksichtigen, verringerte Forrester den Vorteil um 10 %, was zu einem risikobereinigten Barwert von insgesamt 726.414 \$ über vier Jahre führte.



### Gerätekosteneinsparungen aufgrund von Standardisierung

Ref.	Kennzahl	Berechnung	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Jahr 4
C1	Anzahl der erworbenen Geräte	B1	3.750	3.750	3.750	3.750
C2	Frühere Anschaffungskosten pro Gerät		970 \$	970 \$	970 \$	970 \$
C3	Reduzierung der Anschaffungskosten mit Premier		7 %	7 %	7 %	7 %
C4	Einsparungen pro Gerät mit Premier	C2*C3	68 \$	68 \$	68 \$	68 \$
Ct	Gerätekosteneinsparungen aufgrund von Standardisierung	C1*C4	254.625 \$	254.625 \$	254.625 \$	254.625 \$
	Risikobereinigung	↓10 %				
Ctr	Einsparungen bei den Gerätekosten durch Standardisierung (risikobereinigt)		229.163 \$	229.163 \$	229.163 \$	229.163 \$
<b>Summe über 4 Jahre: 916.650 \$</b>			<b>Barwert über 4 Jahre: 726.414 \$</b>			

### MITARBEITERPRODUKTIVITÄT

**Nachweise und Daten.** Dieser Vorteil war nicht in der ROI-Analyse enthalten, da viele Unternehmen dies als „weiche“ Einsparungen betrachten. Dennoch ist es ein potenziell großer Vorteil, den Forrester quantifiziert hat. Premier-Lösungen reduzieren die Zeit, die MitarbeiterInnen mit der Bestellung von Computern verbringen, sowie die Dauer bis zur Lieferung der Geräte. Dies kann besonders beim Onboarding neuer MitarbeiterInnen wertvoll sein. Insgesamt sind diese Vorteile vor allem dann größer, wenn Premier-Lösungen in das ITSM-System integriert sind. Die Befragten haben die folgenden

Beispiele dafür genannt, wie sich die Mitarbeiterproduktivität verbessert hat:

- Die Beschaffungszeit für GerätenutzerInnen wurde von 60 auf 20 Minuten verkürzt.
- Die Genehmigungszeit des Managers wurde von 15 Minuten auf effektiv 0 Minuten reduziert.
- Die Gesamtzeit für die Bestellung wurde von Tagen auf Minuten reduziert, da Genehmigungen automatisiert wurden.
- Der Erfolg beim Onboarding neuer MitarbeiterInnen am ersten Tag wurde von 80 % auf 98 % erhöht.

**Modellierung und Annahmen.** Für den Firmenverbund geht Forrester von folgenden Annahmen aus:

- NutzerInnen, die über eine ITSM-Integration direkt mit Premier-Lösungen interagieren, sparen pro Kauf 1,5 Stunden.
- Andere Empfänger neuer Geräte erreichen eine Reduzierung der Ausfallzeiten um 15 %.
- Es wird eine Produktivitätsrealisierung von 50 % angewendet, da nicht alle Zeiteinsparungen dazu führen, dass zusätzliche, wertschöpfenden Arbeiten abgeschlossen werden.

**Risiken.** Einige Faktoren, die dazu führen könnten, dass dieser Vorteil niedriger ist als von den befragten Unternehmen angegeben, sind:

- Weniger MitarbeiterInnen, die direkt über Premier-Lösungen bestellen

- Weniger Ausfallzeiten für langwierige Beschaffungsprozesse
- Geringere vollständig belastete Kosten

**„Der größte Vorteil ist die Zeitersparnis durch die Nutzerfreundlichkeit. Die Käufer verbringen nicht viel Zeit damit, ihre Anfragen zu erstellen.“**

*Beschaffungsvorstand, Hochschulwesen*

**Ergebnisse.** Um diese Risiken zu berücksichtigen, verringerte Forrester den Vorteil um 20 %, was zu einem risikobereinigten Barwert von insgesamt 2.478.439 \$ über vier Jahre führte.

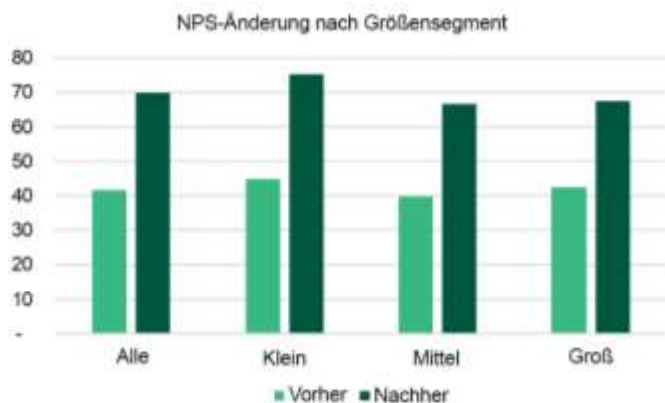
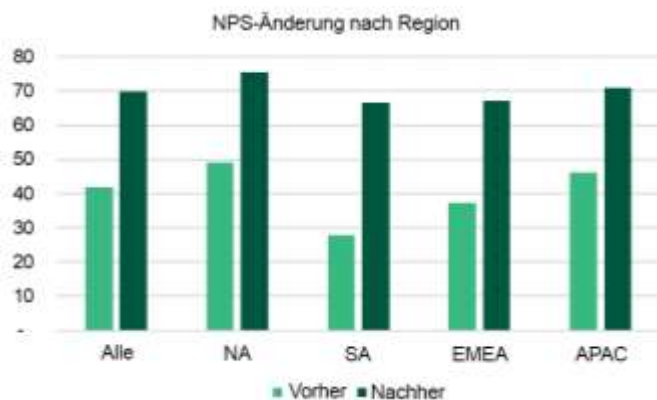
Mitarbeiterproduktivität						
Ref.	Kennzahl	Berechnung	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Jahr 4
XX1	Anzahl der SelfservicenutzerInnen	(15.000 x 95 %)/4 Jahre	3.563	3.563	3.563	3.563
XX2	Zeitersparnis von SelfservicenutzerInnen beim Einkauf (Stunden)		1,5	1,5	1,5	1,5
XX3	Anzahl der MitarbeiterInnen, die neue Geräte erhalten	B1	3.750	3.750	3.750	3.750
XX4	Ausfallzeiten für EndnutzerInnen vor Premier-Lösungen (Stunden)	7,5 Tage*8 Stunden	60	60	60	60
XX5	Reduzierung der Ausfallzeiten für EndnutzerInnen mit Premier		15 %	15 %	15 %	15 %
XX6	Zeiteinsparungen gesamt (Stunden)	(XX1*XX2) + (XX3*XX4*XX5)	39.094	39.094	39.094	39.094
XX7	Durchschnittliche vollständige belastete Kosten (stündlich)	104.000 \$/2.080 Stunden	50 \$	50 \$	50 \$	50 \$
XX8	Arbeitseinsparungen gesamt	XX6*XX7	1.954.688 \$	1.954.688 \$	1.954.688 \$	1.954.688 \$
XX9	Produktivitätsrealisierung		50 %	50 %	50 %	50 %
XXt	Mitarbeiterproduktivität	XX6*XX7*XX8	977.344 \$	977.344 \$	977.344 \$	977.344 \$
	Risikobereinigung	↓20 %				
XXtr	Mitarbeiterproduktivität (risikobereinigt)		781.875 \$	781.875 \$	781.875 \$	781.875 \$
<b>Summe über 4 Jahre: 3.127.500 \$</b>			<b>Barwert über 4 Jahre: 2.478.439 \$</b>			



### NICHT QUANTIFIZIERTE VORTEILE

Weitere Vorteile, von denen Kunden profitiert haben, die sie aber nicht quantifizieren konnten:

- **Zufriedenere MitarbeiterInnen.** Ein Befragter gab an, dass die Mitarbeiterzufriedenheit um 12 % gestiegen ist, seit das Unternehmen Premier-Lösungen eingeführt hat, und 30 % dieser Steigerung direkt auf die Implementierung zurückzuführen sind. Die Umfrage befasste sich auch mit Verbesserungen der IT-Beschaffung und dem Net Promoter Score für die Mitarbeiterzufriedenheit. Die Ergebnisse nach Unternehmensgröße und Region sind in den folgenden Diagrammen dargestellt:



**Mehr Sicherheit und Compliance.** 85 % der Umfrageteilnehmer gaben an, dass „Compliance und die Einhaltung von Bestimmungen durch Dell Premier-Lösungen verbessert wurden“, und 83 % sagten, dass „die IT-Sicherheit mit Dell Premier-Lösungen verbessert wurde“. Die wichtigsten Gründe dafür waren eine

verbesserte Sicherheit und sichere Images, die bessere Fähigkeit, nicht genehmigte Geräte aus internen Netzwerken fernzuhalten, und weniger Gerätetypen, wodurch die IT-Sicherheit einfacher gemanagt werden konnte. Darüber hinaus hat die Studie von Forrester<sup>3</sup> ergeben, dass sich Beschaffungsvorstände bessere Compliance, Sicherheit und Transparenz wünschen. Dies lässt sich am besten durch die Bereitstellung von E-Procurement-Lösungen erreichen, die schnell und nutzerfreundlich sind. Andernfalls kaufen MitarbeiterInnen außerhalb der genehmigten Kanäle, wodurch „das Unternehmen Risiken durch unsichere, sicherheitsbeeinträchtigende oder unethische Lieferanten ausgesetzt ist, wenn MitarbeiterInnen direkt auf der Website von Verkäufern oder auf unregulierten Märkten kaufen“.

### FLEXIBILITÄT

Der Wert der Flexibilität ist für jeden Kunden einzigartig. Es sind viele Szenarien denkbar, bei denen KundInnen möglicherweise Premier-Lösungen implementieren und später weitere Nutzungsmöglichkeiten und Geschäftschancen erkennen. Einige Beispiele sind das Hinzufügen weiterer Komponenten von Premier-Lösungen (z. B. ERP-Integration) nach der ersten Implementierung und die Ausweitung der Bestellung per Selfservice auf mehr MitarbeiterInnen. Flexibilität würde auch quantifiziert werden, wenn sie als Teil eines bestimmten Projekts bewertet wird (eine ausführlichere Beschreibung finden Sie in [Anhang A](#)). Flexibilitätsvorteile waren in der Finanzanalyse nicht enthalten.

# Analyse der Kosten

■ Auf den Firmenverbund angewendete quantifizierte Kostendaten

## Gesamtkosten

Ref.	Kosten	Ausgangspunkt	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Jahr 4	Gesamt	Barwert
Dtr	Interner Aufwand	60.500 \$	121.000 \$	121.000 \$	121.000 \$	121.000 \$	544.500 \$	444.054 \$
	Gesamtkosten (risikobereinigt)	60.500 \$	121.000 \$	121.000 \$	121.000 \$	121.000 \$	544.500 \$	444.054 \$

### INTERNER AUFWAND

**Nachweise und Daten.** Die Befragten teilten mit, dass die Implementierung von Dell Premier-Lösungen in der Regel schnell, einfach und kostenlos war. Dell stellt Premier-Seiten für Unternehmen bereit, wobei dem Kunden so gut wie kein Aufwand entsteht. Es war jedoch ein interner Aufwand erforderlich, um die Integrationsarbeit gemeinsam mit Dell durchzuführen.

**Modellierung und Annahmen.** Für den Firmenverbund geht Forrester von folgenden Annahmen aus:

- Für die Ersteinrichtung aller vier Premier-Lösungen brauchten drei VollzeitmitarbeiterInnen etwa zwei Monate.

- Eine VollzeitmitarbeiterIn wurde für das laufende Management und Entwicklung der Lösungssuite berücksichtigt.

**Risiken.** Einige Faktoren könnten dazu führen, dass diese Kosten höher als angegeben ausfallen:

- Ein größerer, komplexerer Rollout
- Eine stärker manuelles laufendes Management durch den Kunden

**Ergebnisse.** Um diese Risiken zu berücksichtigen, erhöhte Forrester diese Kosten um 10 %, was zu einem risikobereinigten Barwert (abgezinst mit 10 %) von insgesamt 544.500 \$ über vier Jahre führte.

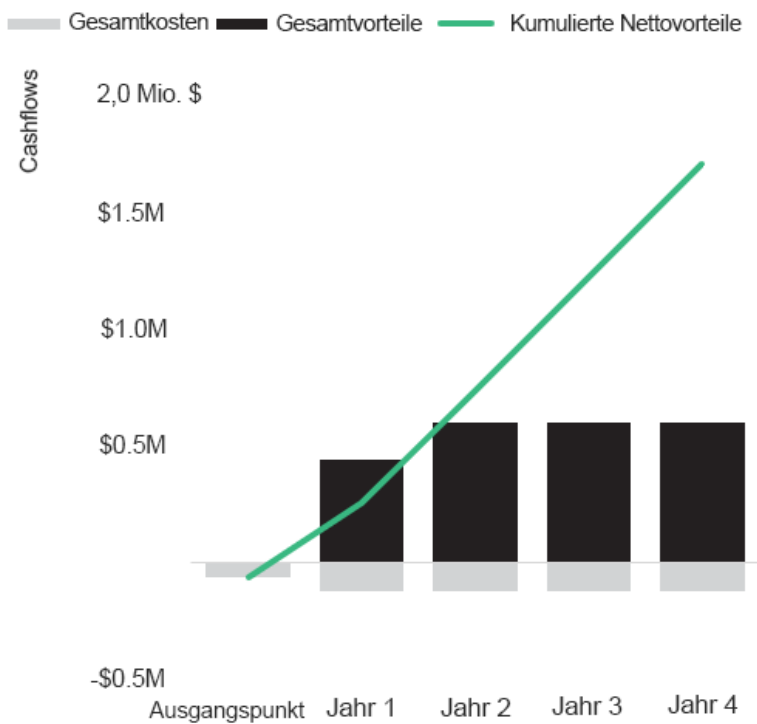
## Interner Aufwand

Ref.	Kennzahl	Berechnung	Ausgangspunkt	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Jahr 4
D1	Ersteinrichtung	3 VollzeitmitarbeiterInnen* 2 Monate* (110.000 \$/12 Monate)	55.000 \$				
D2	Laufendes Management und Entwicklung	1 VollzeitmitarbeiterIn* 110.000 \$		110.000 \$	110.000 \$	110.000 \$	110.000 \$
Dt	Interner Aufwand	E1 + E2	55.000 \$	110.000 \$	110.000 \$	110.000 \$	110.000 \$
	Risikobereinigung	↑10 %					
Dtr	Interner Aufwand (risikobereinigt)		60.500 \$	121.000 \$	121.000 \$	121.000 \$	121.000 \$
<b>Summe über 4 Jahre: 544.500 \$</b>			<b>Barwert über 4 Jahre: 444.054 \$</b>				

# Finanzielle Zusammenfassung

## KONSOLIDIERTE RISIKOBEREINIGTE KENNZAHLEN ÜBER VIER JAHRE

### Cashflowdiagramm (risikobereinigt)



Die in den Abschnitten zu den Vorteilen und Kosten berechneten Finanzergebnisse können herangezogen werden, um den ROI, den Kapitalwert (NPV) und die Amortisierungszeit für die Investitionen des Musterunternehmens zu ermitteln. Forrester hat in dieser Analyse einen jährlichen Diskontsatz von 10 % zugrunde gelegt.

**Diese risikobereinigten Werte für ROI, NPV und Amortisierungszeit werden durch Anwendung der Risikobereinigungsfaktoren auf die nicht bereinigten Ergebnisse in den jeweiligen Abschnitten zu Vorteilen und Kosten ermittelt.**

### Cashflowanalyse (risikobereinigte Schätzungen)

	Ausgangspunkt	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Jahr 4	Gesamt	Barwert
Gesamtkosten	-60.500 \$	-121.000 \$	-121.000 \$	-121.000 \$	-121.000 \$	-544.500 \$	-444.054 \$
Gesamtvorteile	0 \$	440.967 \$	602.967 \$	602.967 \$	602.967 \$	2.249.869 \$	1.764.052 \$
Nettovorteile	-60.500 \$	319.967 \$	481.967 \$	481.967 \$	481.967 \$	1.705.369 \$	1.319.998 \$
ROI							297 %
Amortisierungszeit (Monate)							< 6

# Anhang A: Total Economic Impact

Total Economic Impact ist eine von Forrester Research entwickelte Methodik. Sie optimiert sowie unterstützt die technologiebezogenen Entscheidungsfindungsprozesse von Unternehmen und unterstützt Anbieter, ihren Kunden das Leistungsversprechen ihrer Produkte und Services zu vermitteln. Mit der TEI-Methodik können Unternehmen gegenüber dem Senior Management und anderen wichtigen Stakeholdern im Unternehmen den messbaren Wert von IT-Initiativen demonstrieren, rechtfertigen und umsetzen.

## TOTAL ECONOMIC IMPACT-ANSATZ

**Vorteile** stellen den durch das Produkt erzielten Wert für das Unternehmen dar. Bei der TEI-Methodik wird gleich viel Gewicht auf die Messung der Vorteile und die Messung der Kosten gelegt, sodass eine vollständige Untersuchung der Auswirkungen der Technologie auf das gesamte Unternehmen ermöglicht wird.

Als **Kosten** werden alle Ausgaben berücksichtigt, die für die Bereitstellung des vorgeschlagenen Werts – oder der Vorteile – des Produkts erforderlich sind. In der Kostenkategorie im TEI werden alle inkrementellen Kosten gegenüber der vorhandenen Umgebung als laufende Kosten im Zusammenhang mit der Lösung erfasst.

**Flexibilität** stellt den strategischen Wert dar, der für zukünftige zusätzliche Investitionen erreicht werden kann, die auf der bereits erfolgten ersten Investition aufbauen. Die Möglichkeit zur Erfassung dieses Vorteils führt zu einem Barwert, der geschätzt werden kann.

**Risiken** basieren auf der Messung der Unsicherheit der bereitgestellten Schätzungen für Vorteile und Kosten, die Folgendes umfasst: 1) die Wahrscheinlichkeit, dass die Schätzungen den ursprünglichen Prognosen entsprechen, und 2) die Wahrscheinlichkeit, dass die Schätzungen über die Zeit nachverfolgt werden. TEI-Risikofaktoren basieren auf der „Dreiecksverteilung“.

Die Spalte für die Anfangsinvestition enthält die zum „Zeitpunkt 0“ oder zu Beginn des 1. Jahres entstehenden Kosten, die nicht diskontiert sind. Alle anderen Cashflows werden mit dem Diskontsatz am Ende des Jahres diskontiert. Die Barwertberechnungen werden für die jeweilige Schätzung der Gesamtkosten und Vorteile berechnet. Die Kapitalwertberechnungen in den Übersichtstabellen entsprechen der Summe aus der Anfangsinvestition und den diskontierten Cashflows des jeweiligen Jahres. Die Berechnungen der Summen und Barwerte in den Tabellen mit den Gesamtvorteilen, Gesamtkosten und Cashflows ergeben möglicherweise nicht exakt 100 %, da die Werte gerundet sind.



## BARWERT (PV)

Der Barwert oder Gegenwartswert von (diskontierten) Kosten- und Nutzenschätzungen bei einem gegebenen Zinssatz (dem Diskontsatz). Der Barwert für Kosten und Nutzen fließt in den Gesamtkapitalwert der Cashflows ein.



## KAPITALWERT (NPV)

Der Barwert oder Gegenwartswert von (diskontierten) zukünftigen Netto-Cashflows bei einem gegebenen Zinssatz (dem Diskontsatz). Ein positiver Projektkapitalwert gibt normalerweise an, dass die Investition durchgeführt werden sollte, sofern nicht andere Projekte höhere Kapitalwerte aufweisen.



## RETURN ON INVESTMENT (ROI)

Die erwartete Rendite eines Projekts, angegeben in Prozent. Der ROI wird durch die Teilung des Nettogewinns (Gewinn minus Kosten) durch die Kosten berechnet.



## DISKONTSATZ

Der in der Cashflowanalyse verwendete Zinssatz, mit dem der Zeitwert des Geldes berechnet wird. Üblicherweise verwenden Unternehmen Diskontsätze zwischen 8 % und 16 %.



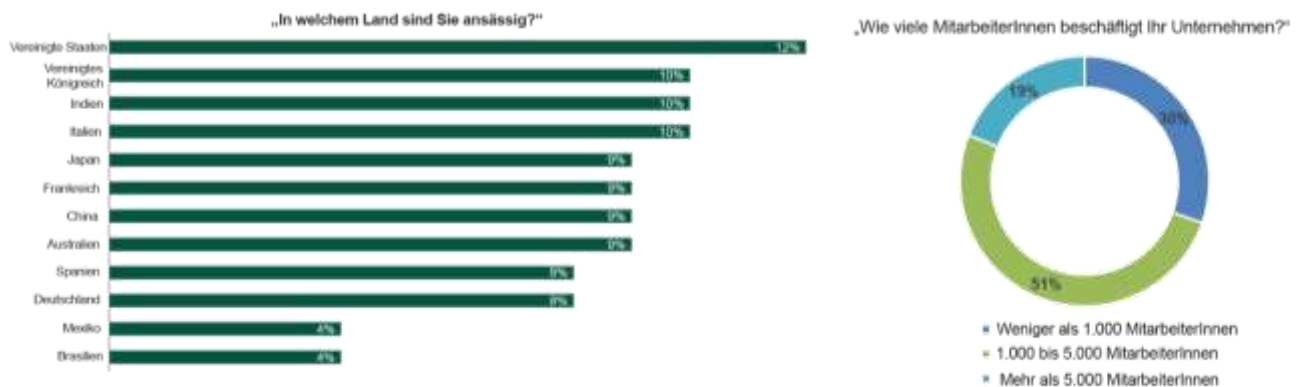
## AMORTISIERUNGSZEIT

Die Gewinnschwelle einer Investition. Dabei handelt es sich um den Zeitpunkt, zu dem der Nettonutzen (Nutzen abzüglich Kosten) der Anfangsinvestition oder den Anfangskosten entspricht.

## Anhang B: Befragung und demografische Daten der Umfrage

Befragte Unternehmen			
Branche	Region	Gesprächspartner	Anzahl der jährlichen Transaktionen mit Dell
Weiterführende Bildungseinrichtungen	Nordamerika	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-Procurement-Manager</li> <li>Strategischer Einkaufsmanager</li> <li>Beschaffungsvorstand</li> </ul>	5.500
Transport und Logistik	Nordamerika	IT-Manager	40
Unternehmenskonglomerat	Global	Leiter der IT-Auftragsabwicklung	25.000

### Demografische Daten der Umfrage



Basis: 263 NutzerInnen von Dell Premier-Lösungen

Quelle: Eine von Forrester Consulting im Auftrag von Dell und Intel durchgeführte Studie, Mai 2021

## Anhang C: Fußnoten

---

<sup>1</sup> Total Economic Impact ist eine von Forrester Research entwickelte Methodik. Sie optimiert sowie unterstützt die technologiebezogenen Entscheidungsfindungsprozesse von Unternehmen und unterstützt Anbieter, ihren Kunden das Leistungsversprechen ihrer Produkte und Services zu vermitteln. Mit der TEI-Methodik können Unternehmen gegenüber dem Senior Management und anderen wichtigen Stakeholdern im Unternehmen den messbaren Wert von IT-Initiativen demonstrieren, rechtfertigen und umsetzen.

<sup>2</sup> Net Promoter und NPS sind eingetragene Dienstleistungsmarken und Net Promoter Score ist eine Dienstleistungsmarke von Bain & Company, Inc., Satmetrix Systems, Inc. und Fred Reichheld.

<sup>3</sup> Quelle: „Now Tech eProcurement, Q4 2019“. Forrester Research, Inc. Oktober 2019.

FORRESTER®