

Dell PC as a Service – Zusammenfassung: Mit Dell PC as a Service reduzieren Kunden die Kosten von Lifecycle Services für Geräte um 20 % und stellen Mitarbeitern um durchschnittlich 2 Jahre neuere Geräte bereit

Angesichts der zunehmenden Vielfalt der in Unternehmen verfügbaren Geräte und der Arbeitsstile der Mitarbeiter, die diese nutzen, ist das Management des Gerätelebenszyklus komplizierter und teurer als je zuvor. Das gilt insbesondere im Hinblick auf den aktuellen globalen Trend zu mehr Remote- oder flexibler Arbeit. IT-Abteilungen müssen eine breite Palette von Geräte- und Technologieoptionen für zunehmend verteilte und mobile Mitarbeiter unterstützen und gleichzeitig möglichst wenige Unterbrechungen für Nutzer gewährleisten. Dazu kommt eine unsichere Kostensituation. Mit der Verbreitung von Abbonementservices für herkömmliche IT-Kategorien wie Geräte, die Forrester als „Device as a Service (DaaS)“ bezeichnet, wird der Kauf von Mitarbeitergeräten von einmaligen Fixkosten zu einer kontinuierlichen Ausgabe verlagert. Diese Initiative kann die digitale Mitarbeitererfahrung verbessern und einer IT-Abteilung gleichzeitig Flexibilität hinsichtlich Budget, Einstellungen neuer Mitarbeiter und Projekten geben.

Dell Technologies und Intel haben Forrester Consulting mit der Durchführung einer TEI-Studie (Total Economic Impact™) und der Untersuchung des potenziellen Return on Investment (ROI) beauftragt, den Unternehmen durch die Bereitstellung von Intel vPro-fähigen Geräten mit Dell PC as a Service erzielen können. Die Studie soll den Lesern ein Framework zur Bewertung der potenziellen finanziellen Auswirkungen von Dell PC as a Service auf das gesamte Unternehmen bieten.

Um die Vorteile, Kosten und Risiken im Zusammenhang mit dieser Investition besser zu verstehen, hat Forrester 10 Dell PC as a Service-Kunden mit Intel vPro-fähigen Geräten und 4 Kunden anderer Anbieter über einen Zeitraum von 2 Jahren befragt (8 im Jahr 2020, 6 im Jahr 2018) und eine Umfrage unter 101 IT-Entscheidungsträgern durchgeführt (2018). Forrester hat die Erfahrungen der befragten Kunden im



Nutzung von um durchschnittlich **2 Jahre neueren Geräten** durch Mitarbeiter für eine bessere Mitarbeitererfahrung bei gleichzeitiger Reduzierung von mit dem Lebenszyklus verbundenen Kosten



Reduzierung der Kosten von Lifecycle Services für Geräte um **20 %**



Durchschnittliche Zeitersparnis bei der Bereitstellung von **5 Werktagen**



Jährliche interne Zeitersparnis bei Lifecycle Services für Geräte von **5 Stunden**



Durchschnittliche Verkürzung der Behebung von Supporttickets um **5 Werktage**



Einsparungen beim Kapitalwert pro 1.000 Geräte durch reduzierte Kosten für Lifecycle Services und Hardwareausgaben über 3 Jahre von **183.000 USD**

Rahmen der Studie zusammengefasst und die Ergebnisse in einem zusammengesetzten Unternehmen kombiniert.

TREIBENDE FAKTOREN FÜR DIE INVESTITION

Obwohl die befragten Unternehmen aus unterschiedlichen geografischen Regionen, Branchen und Sektoren stammten, mussten sie dieselben Herausforderungen rund um den Gerätelebenszyklus bewältigen, darunter:

- **Begrenzte Vollzeitressourcen:** Die Befragten gaben wiederholt an, dass die Bereitstellung und der Support von Endnutzengeräten einen erheblichen Zeitaufwand erforderten und sie Schwierigkeiten hatten, die entsprechenden internen Ressourcen zu finden und zuzuweisen. Darüber hinaus konnte die IT dadurch nur begrenzte Zeit oder Ressourcen für geschäftskritische digitale Transformationsprojekte mit hohem ROI bereitstellen.
- **Druck hinsichtlich der Reduzierung von IT-Kosten:** Angesichts der Budgetunsicherheiten im Jahr 2020 betonten die Befragten, wie wichtig die Optimierung der Kosteneffizienz für die Bereitstellung und den Support von Endnutzengeräten für ihr Unternehmen sei.
- **Technische Schulden bei älteren, nicht standardisierten Geräten:** Inkonsistente oder längere Geräteaktualisierungszyklen (über 3 Jahre) bedeuten, dass ältere Geräte länger im Einsatz bleiben und die Wartung eines Standardsatzes von Geräten nahezu unmöglich ist. Das treibt die Supportkosten für alternde Hardware in die Höhe, wirkt sich auf die Nutzerproduktivität aus und stellt ein Sicherheitsrisiko dar.
- **Inkonsistente Supportservicebereitstellung:** Die Befragten gaben unterschiedliche Supporterfahrungen zwischen hauptsächlich vor Ort arbeitenden, „mobilen“ oder remote tätigen Mitarbeitern an. In einigen Fällen lagen die Reaktionszeiten bei Remotemitarbeitern, deren Geräte gewartet werden mussten, bei ganzen 14 Werktagen, durchschnittlich waren es 5 Werktage.

PC AS A SERVICE-FUNKTIONEN

Die befragten Dell Kunden hoben einige wichtige Funktionen von PCaaS hervor, darunter:

- **Geringere Belastung für IT-Ressourcen:** Die Befragten konnten die Einbeziehung von internen IT- und anderen Ressourcen in die Bereitstellungs- und Supportaktivitäten für Endnutzengeräte reduzieren. Durch die Nutzung von Dell ProDeploy, ProSupport und Asset Resale & Recycling Services sparen Unternehmen zusammengenommen mehr als 5 Stunden pro Gerät und Jahr bei den zugehörigen Aufgaben rund um Beschaffung, Bereitstellung, Support, Aktualisierung und Recovery ein.
- **Schnellere Bereitstellung:** Vor der Einführung von Dell PCaaS hatten die Kunden Schwierigkeiten mit einer schnellen Bereitstellung neuer Hardware. Die durchschnittliche Bereitstellungszeit lag bei 8 Tagen, einige brauchten sogar ganze 2 Wochen. Mit Dell PCaaS verkürzte sich die Bereitstellungszeit um durchschnittlich 5 Werktage – eine deutliche Verbesserung gegenüber früher.
- **Schnellere Supportbehebungszeiten für Nutzer:** Durch die Nutzung von Dell ProSupport verbessert sich die durchschnittliche Zeit für die Behebung von Supportanfragen für Endnutzer deutlich. Die befragten Unternehmen gaben eine um bis zu 6 Werktage schnellere Behebung von Tickets durch eine eher rationalisierte und konsistente Supporterfahrung an.

„Wir haben auf Dell PC as a Service umgestellt, weil wir ein End-to-End-Management von Geräten sicherstellen wollten. Dell managt alles – von der Bereitstellung der Geräte bis hin zum Management der Sicherheit durch Recovery und Recycling von Geräten. In den nächsten zwei Jahren werden die meisten unserer IT-Mitarbeiter nichts mit Laptops, Geräten oder Peripheriegeräten zu tun haben.“

IT-Leiter, Finanzdienstleistungen



VOLLSTÄNDIGE STUDIE HIER LESEN

- **Flexibilität für die IT-Abteilung:** Durch die Reduzierung der Geräteserviceanforderungen der Unternehmen konnten die Befragten mehr geschäftskritische digitale Transformationsprojekte durchführen.
- **Endnutzer profitieren von neueren Geräte, die sie zudem schneller erhalten:** Mit Dell PCaaS können Unternehmen nach einer Best Device Policy vorgehen: Die meisten Unternehmen halten einen 36-monatigen Aktualisierungszyklus ein, der Nutzern neuere Higher-End-Geräte mit besserem Zugriff auf die neuesten Funktionen, Merkmale und Sicherheitsstandards zur Verfügung stellt. Gleichzeitig werden die Supportkosten für ältere Geräte im Unternehmen reduziert. Darüber hinaus gaben die Kunden von Dell eine durchschnittliche Nutzerwartezeit auf ein Gerät bei der anfänglichen Beschaffung oder Aktualisierung von 3 Tagen im Vergleich zu bis zu 14 Tagen vor der Nutzung von PCaaS an.
- Anschließend hat Forrester geschätzt, wie hoch dieselben Kosten bei vollständiger Nutzung von Dell PCaaS für das zusammengesetzte Unternehmen sind. Für ein großes Unternehmen mit 4.000 Endnutzengeräten, einem durchschnittlichen Hardwareaktualisierungszyklus von 3 Jahren und einer Mischung aus Büro-, Remote- und mobilen Mitarbeitern geht Forrester von einer Reduzierung der monatlichen PC-Lebenszykluskosten pro Gerät von 24,34 USD auf 19,39 USD aus, was einer Einsparung von 20,32 % oder etwas mehr als 5 Stunden (5,26) an Supportarbeiten pro Gerät entspricht.

Vermeidung von Kosten für den Erwerb und die Aktualisierung von Geräten

- **Reduzierung der gerätebezogenen Hardwarekosten um 5 %:** Unternehmen, die Geräteanbieter konsolidieren und Geräteangebote standardisieren, können ihre Mitarbeiter zu geringeren Kosten ausstatten. Basierend auf 4 Gesprächen mit Dell PCaaS- und anderen Kunden im Jahr 2020 geht Forrester konservativ von einer Reduzierung der durchschnittlichen Kosten für Dell Geräte von 5 % aus, verglichen mit den Preisen, die das zusammengesetzte Unternehmen für ähnliche Geräte von anderen Anbietern gezahlt hat.

WESENTLICHE ERGEBNISSE

Ein auf den befragten Unternehmen basierendes zusammengesetztes Unternehmen erzielt die folgenden geschäftlichen Vorteile:

Vermiedene Kosten von Lifecycle Services für Geräte

- **Reduzierung der Kosten von Lifecycle Services für Geräte um 20,32 %:** Mit Dell PCaaS können Unternehmen in jeder Phase des PC-Lebenszyklus Kosteneinsparungen erzielen. Basierend auf den Daten aus Gesprächen und Umfragen über zwei Jahre hat Forrester geschätzt, wie hoch die durchschnittlichen monatlichen Kosten pro Gerät im zusammengesetzten Unternehmen sind, wenn diese Services mit internen Ressourcen bereitgestellt werden. Zu den zugehörigen Aufgaben zählen Beschaffungsservices, Imaging-Services, physische Installation und grundlegende Einrichtung, abschließende Vorbereitung und Migration, Systemmanagement, Support sowie die Entsorgung und Stilllegung von Beständen.

TOTAL ECONOMIC IMPACT-ANALYSE

Laden Sie für weitere Informationen den vollständigen Bericht „Total Economic Impact™ von Dell PC as a Service“ herunter, der im Auftrag von Dell von Forrester Consulting erstellt wurde.

STUDIENERGEBNISSE

Forrester hat 10 Unternehmen mit Erfahrung in der Nutzung von PC as a Service befragt und die Ergebnisse in einer dreijährigen Finanzanalyse für ein zusammengesetztes Unternehmen kombiniert. Dabei ergaben sich unter anderem die folgenden quantifizierten, risikobereinigten Barwertvorteile:

- Vermiedene Kosten von Lifecycle Services für Geräte von insgesamt 2,9 Millionen USD über 3 Jahre
- Vermiedene Kosten für den Erwerb und die Aktualisierung von Geräten von insgesamt 3,9 Millionen USD über 3 Jahre



Return on Investment (ROI)

12 %



Amortisierung

< 6 Monate



Kapitalwert-Einsparungen pro 1.000 Geräte

183.000 USD

ERKLÄRUNGEN

Der Leser wird auf Folgendes hingewiesen:

- Die Studie wurde im Auftrag von Dell 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 den Lesern dringend, ihre eigenen Schätzungen in dem im Bericht bereitgestellten Framework zu verwenden, um die Angemessenheit einer Investition in Dell PC as a Service zu ermitteln.
- 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.

ÜBER TEI

Total Economic Impact™ (TEI) ist eine von Forrester Research entwickelte Methodik, die Prozesse für die Entscheidungsfindung rund um die Technologie eines Unternehmens verbessert und Anbieter dabei unterstützt, das Verkaufsversprechen ihrer Produkte und Services an Kunden zu kommunizieren. 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. Die TEI-Methodik umfasst 4 Komponenten zur Evaluierung des Investitionswerts: Vorteile, Kosten, Risiken und Flexibilität.

FORRESTER®