

# Moderne IT-Erfahrung mit planbaren Kosten



## Dell PC as a Service (PCaaS)

Mit Dell PCaaS können sich Unternehmen auf einen vertrauenswürdigen Anbieter verlassen, der die täglichen Herausforderungen des PC-Lebenszyklusmanagements vereinfacht und gleichzeitig die Mitarbeitererfahrung verbessert.

### Strukturierte Abonnements

mit planbarem Preis pro NutzerIn und pro Monat ohne Vorabkosten

### Mehr Effizienz

durch proaktive Erkenntnisse bei Bereitstellung, Sicherheit, Management und Support

### Flexible und nachhaltige

Technology Rotation zur Unterstützung der Kreislaufwirtschaft

*Dieses Whitepaper basiert auf einer Forrester Total Economic Impact™ (TEI)-Studie im Auftrag von Dell Technologies. Basierend auf den Eigenschaften der Unternehmen, in denen die befragten Personen tätig sind, wurde ein Musterunternehmen erstellt. Die vollständige Studie einschließlich des TEI-Frameworks und der zugehörigen Methodik finden Sie unter [PC as a Service | Dell USA](#). Forrester Consulting bietet unabhängige und objektive forschungsbasierte Beratung, um Führungskräften zu helfen, in ihren Unternehmen erfolgreich zu sein. Weitere Informationen finden Sie unter [forrester.com/consulting](#).*

*Dell Technologies unterstützt Unternehmen und Privatpersonen dabei, ihre digitale Zukunft zu gestalten und Arbeitsplätze sowie private Lebensbereiche zu transformieren. Das Unternehmen bietet das branchenweit umfangreichste und innovativste Technologie- und Serviceportfolio für das Datenzeitalter. Mit rund 158.000 Teammitgliedern, darunter mehr als 35.000 VollzeitmitarbeiterInnen im Service- und Supportbereich, ist Dell Technologies in 180 Ländern vertreten und betreut 99 % der Fortune 500-Unternehmen. Weitere Informationen finden Sie unter [Dell.com](#).*

# „Dell PCaaS reduziert für uns das IT-Management.“

„Wir können den Lebenszyklus unserer Geräte standardisieren und gleichzeitig die Aktualisierung sowie den Austausch der Geräte je nach aktuellen Technologieanforderungen verbessern. Und all das erhalten wir zu einem vorhersehbaren monatlichen Preis.“

VP von Cloud Architecture, Bereich Financial Services



Im Rahmen dieser Studie kristallisierte sich heraus, dass Unternehmen zu viel Zeit und Geld für das Gerätemanagement aufwenden. In Bezug auf den Support bezeichnen sie das Remote-Troubleshooting von Geräteproblemen als schwierig und ineffizient. **Zu den größten Herausforderungen zählen:**

## • Begrenzte Personalressourcen

Im Verlauf des Gerätelebenszyklus wird beständig mehr IT-Mitarbeiterkapazität benötigt und den Unternehmen fehlt einfach das Personal, um alle Aufgaben zu bewältigen. Es wird zunehmend schwieriger, IT-MitarbeiterInnen zu finden und zu binden – darunter leidet der Support für die EndnutzerInnen des Unternehmens.

## • Kosten für eine zunehmend mobile Belegschaft

Aufgrund sich verändernder Arbeitsmodelle sind die vorherigen Methoden des Gerätesupports für die NutzerInnen nicht mehr geeignet. Bei einer remote oder hybrid arbeitenden Belegschaft müssen Unternehmen mehr Geld für den Geräteversand einplanen. Die MitarbeiterInnen können auch häufig keine Leihgeräte beschaffen oder ihre Geräte ersetzen und müssen somit längere Wartezeiten in Kauf nehmen, was die durch Ausfallzeiten entstehenden Kosten enorm erhöht.

## • Fehlende Standardisierung

Die Geräte stammen häufig von verschiedenen Anbietern und haben unterschiedliche technische Spezifikationen und Softwareversionen, sodass eine Standardisierung der Supporterfahrung schlicht unmöglich ist.

## • Unterstützung für ältere Geräte

In vielen Unternehmen sind die Aktualisierungszyklen für unternehmenseigene Geräte deutlich länger als fünf Jahre. Mit zunehmendem Alter der Geräte mehren sich jedoch auch die Ausfälle, was nicht nur eine weitere Belastung für die IT-Supportressourcen darstellt, sondern auch die Nutzerproduktivität beeinträchtigt.

# Geringere Supportkosten für den Gerätelebenszyklus



Dank Dell PCaaS fällt im Musterunternehmen der Studie der Support- und Managementaufwand für den Gerätelebenszyklus durch das IT-Personal weg.



## Spezifische Ergebnisse der befragten Personen zum Support und Management des Gerätelebenszyklus mit Dell PCaaS

### Finanzdienstleistungen

Zum ersten Mal wird der Aufwand des IT-Helpdesks um nahezu 50 % reduziert<sup>1</sup> und das Team kann den NutzerInnen Service Level Agreements (SLAs) für die Bearbeitung von gerätebezogenen Supporttickets anbieten.

### Gesundheitswesen

Dell PCaaS entlastet das IT-Supportteam um bis zu 12 Stunden pro Woche und die Anzahl von hardwarebezogenen Supporttickets wird um 22 % reduziert.<sup>1</sup> Außerdem entfällt mit Dell ProDeploy nahezu der gesamte Arbeitsaufwand im Zusammenhang mit Geräte-Images, sodass sich bis zu 14 Stunden pro Woche bei Bereitstellungsaufgaben einsparen lassen.

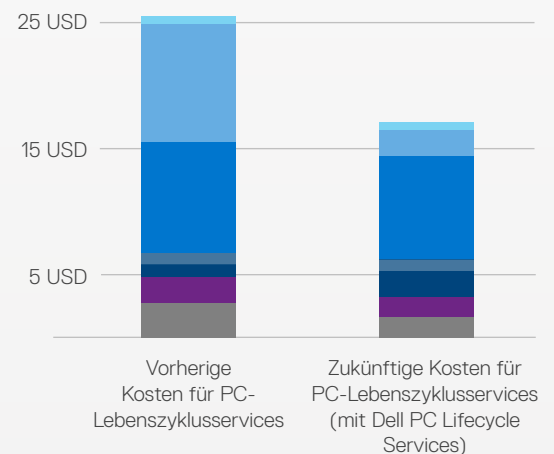
### Dienstleistungen







Seit dem Beginn der Zusammenarbeit mit Dell konnten sechs Vollzeitbeschäftigte<sup>1</sup> aus dem Supportteam für den Gerätelebenszyklus mit anderen Aufgaben in der IT-Abteilung betraut werden.

## Über 30 % Einsparungen bei Supportkosten in den Unternehmen<sup>1</sup>

(gemessen in Arbeitszeit von IT-Vollzeitbeschäftigten)

### Geschätzte monatliche Servicekosten für Endnutzengeräte (mit Risikoanpassung)



-  Ressourcendisposition/-stilllegung
-  Support
-  Systemmanagement
-  Finale Vorbereitung und Migration
-  Physische Installation und grundlegende Einrichtung
-  Imaging-Services

# Weniger Kosten für die Anschaffung und Aktualisierung von Geräten



Durch die Beschaffung der Geräte über Dell PCaaS können die Kosten der bisherigen Geräteflotte um 4 % gesenkt werden.<sup>1</sup> Außerdem entstehen weniger Kosten für das Anbietermanagement und die Geräte werden häufiger aktualisiert.

Ohne Dell PCaaS erfolgt eine Aktualisierung der Endnutzegeräte in der Regel durchschnittlich alle drei bis fünf Jahre. Bei einigen Unternehmen erfolgt die Geräteaktualisierung nur nach Bedarf und auch später als nach fünf Jahren.



Durch die Vermeidung von Anschaffungs- und Aktualisierungskosten können Unternehmen ihre Investitionsausgaben in Betriebsausgaben umwandeln und so die unternehmenseigenen Initiativen für Kosteneinsparungen unterstützen.





# Reduzierter Personalbedarf



Dell PCaaS senkt den Aufwand für das Lebenszyklusmanagement der IT-Geräte erheblich, sodass mehrere Vollzeitbeschäftigte mit anderen wichtigeren IT-Projekten betraut werden können.



## Wenig IT-Talente – hohe Nachfrage

Angesichts des geschäftskritischen Aspekts von Mitarbeitergeräten müssen IT-Ressourcen die eher langweiligen Aufgaben des Lebenszyklusmanagements erledigen. Folglich muss weiteres Personal eingestellt werden, um die anderen wichtigen IT-Tätigkeiten auszuführen.



## Neuzuweisung von IT-Ressourcen dank Dell PCaaS

Die befragten Personen gaben gegenüber Forrester an, dass durch das Lebenszyklusmanagement der Geräte über Dell PCaaS viele der vormals dafür benötigten IT-Ressourcen für andere Projekte eingesetzt werden konnten. Dadurch sparen die Unternehmen Kosten für Neueinstellungen und Onboarding.

# 208.050 USD

Vermiedene Kosten für IT-Personaleinstellungen durch Umschulungen pro Jahr<sup>2</sup>



# Weniger Verlust bei der Nutzerproduktivität



Mit Dell PCaaS profitieren die NutzerInnen von flexiblen Reparatur- oder Ersatzoptionen, mit denen die Behebung von kritischen, produktivitätsrelevanten Problemen um bis zu drei Tage beschleunigt wird.<sup>1</sup> Außerdem erhalten die NutzerInnen neuere und schnellere Geräte, bei denen weniger Probleme auftreten.

„Die IT arbeitete [vor PCaaS] mit gerätebezogenen Supporttickets und konnte die Geschäftsanforderungen der NutzerInnen nicht unterstützen. **Jetzt können wir uns mehr auf das Geschäftliche konzentrieren. Wir schulen nun FachexpertInnen für den Support der am häufigsten verwendeten Anwendungen unserer NutzerInnen.** Endlich fangen wir an, den wahren Zweck der IT umzusetzen, nämlich das Business zu unterstützen.“

CIO, Gesundheitswesen

## Ergebnisse der Nutzerproduktivität mit Dell PCaaS



### Finanzdienstleistungen

Die befragte Person schätzte, dass nach der Implementierung von Dell PCaaS die Onboardingzeit für Mitarbeitergeräte um etwa 50 % gesunken ist.<sup>1</sup> Das hilft dem IT-Personal bei seiner Aufgabe, das Nutzererlebnis und die -produktivität zu unterstützen.



### Gesundheitswesen

Die befragte Person schätzte, dass die von ÄrztInnen und PflegerInnen aufgrund schlechter Anwendungsleistung eingereichten Tickets um mehr als 25 % reduziert werden konnten<sup>1</sup>, weil die NutzerInnen neuere Geräte und besseren Support erhalten. Die befragte Person sagte: „In der Vergangenheit gab es einen Dominoeffekt seitens der ÄrztInnen oder PflegerInnen, der sich am Ende auf die Patientenversorgung auswirkte.“ Durch Anwendungen mit besserer Performance kann die Patientenversorgung in vielen Fällen wieder an erste Stelle rücken.



### Dienstleistungen

Dank Dell PCaaS kann das Unternehmen die Zeit für den Austausch und die Reparatur von Geräten um durchschnittlich vier bis fünf Tage senken<sup>1</sup> (im Vergleich zu vorherigen internen Bemühungen).



**25 % bis 40 %**  
geschätzte Reduzierung  
insgesamt bei  
gerätebezogenen  
Supporttickets<sup>1</sup>

**Um**  
**18 Monate**  
neuere Geräte  
für NutzerInnen  
(im Durchschnitt)<sup>1</sup>

## Niedrigere Versandkosten



NutzerInnen, bei denen das Imaging der Geräte und deren Bereitstellung direkt über Dell erfolgen, senken die einfachen Versandkosten auf beiden Seiten des Gerätelebenszyklus.

### Vor der Einführung von Dell PCaaS gab es in den Unternehmen einige Faktoren, die für hohe Versandkosten sorgten, wie z. B.:

- Versand von einem/an einen zentralen Standort zur Ausführung von Bereitstellungsaufgaben
- Expressversand von Geräten mit kritischen Problemen von und an RemotemitarbeiterInnen
- Steigende Abhängigkeit vom Versand aufgrund des zunehmenden Wechsels der MitarbeiterInnen zu hybriden Rollen

### Mit Dell ProDeploy können Unternehmen das Imaging und die Bereitstellung der Geräte ohne einen zentralen IT-Standort vornehmen.

Dadurch entfällt mindestens ein Versandweg. Aufgrund einer neueren Geräteflotte treten auch weniger Probleme auf, die eine Reparatur oder einen Ersatz erfordern. Hierdurch entstehen mehr Optionen und die oftmals kostspieligen außerplanmäßigen Versandkosten werden gesenkt.



# Moderne Mitarbeitererfahrung mit echten finanziellen und geschäftlichen Vorteilen



ROI	Vorteile Barwert	Kapitalwert	Amortisierung
28 %	8,2 Mio. USD	1,8 Mio. USD	< 6 Monate

Die repräsentativen Befragungen sowie die Finanzanalyse ergaben, dass ein Musterunternehmen über drei Jahre Vorteile von 8,5 Mio. USD im Vergleich zu Kosten von 6,7 Mio. USD erzielt, was einem Kapitalwert von 1,8 Mio. USD und einem ROI von 28 % entspricht.

## Weitere Vorteile

### • Höhere Sicherheit

Dank der Gerätekonsistenz von Dell PCaaS müssen die IT- und Security-Operations-Teams auf deutlich weniger Variablen in der Geräteflotte achten, was den Sicherheitsstatus verbessert.

### • Flexibilität beim Budget

Dell PCaaS-Kunden nannten auch den Vorteil des monatlichen Zahlungsmodells – im Gegensatz zu vorab fälligen Investitionsausgaben mit Auswirkung auf ihren Cashflow.

### • Endnutzererlebnis

Mit Dell PCaaS erhalten die NutzerInnen ihre Geräte schneller und die Problemlösungszeit durch den Support verkürzt sich um durchschnittlich drei Tage. Sie arbeiten mit Hardware, die ein bis zwei Jahre neuer ist, und können zur Beschaffung des benötigten Supports und der erforderlichen Geräte mit Dell zusammenarbeiten.

## Dell PC as a Service

Mit der Erfahrung aus Tausenden von Kundenprojekten weltweit ist Dell Technologies ein etablierter Marktführer im PCaaS-Markt. Dank unseres innovativen End-to-End-Portfolios in Kombination mit branchenführenden PCs und Peripheriegeräten können Unternehmen die Transformation realisieren und die Vorteile der Modernisierung nutzen.

### Weitere Informationen

Besuchen Sie [Dell.com/PCaaS](https://Dell.com/PCaaS) oder wenden Sie sich an Ihre/n Dell Technologies VertriebsmitarbeiterIn.

<sup>1</sup> The Total Economic Impact™ Of Dell PC As A Service, November 2022. Eine Forrester Total Economic Impact™-Studie im Auftrag von Dell Technologies.

<sup>2</sup> The Total Economic Impact™ Of Dell PC As A Service, November 2022. Zahlenangaben mit Risikoanpassung.