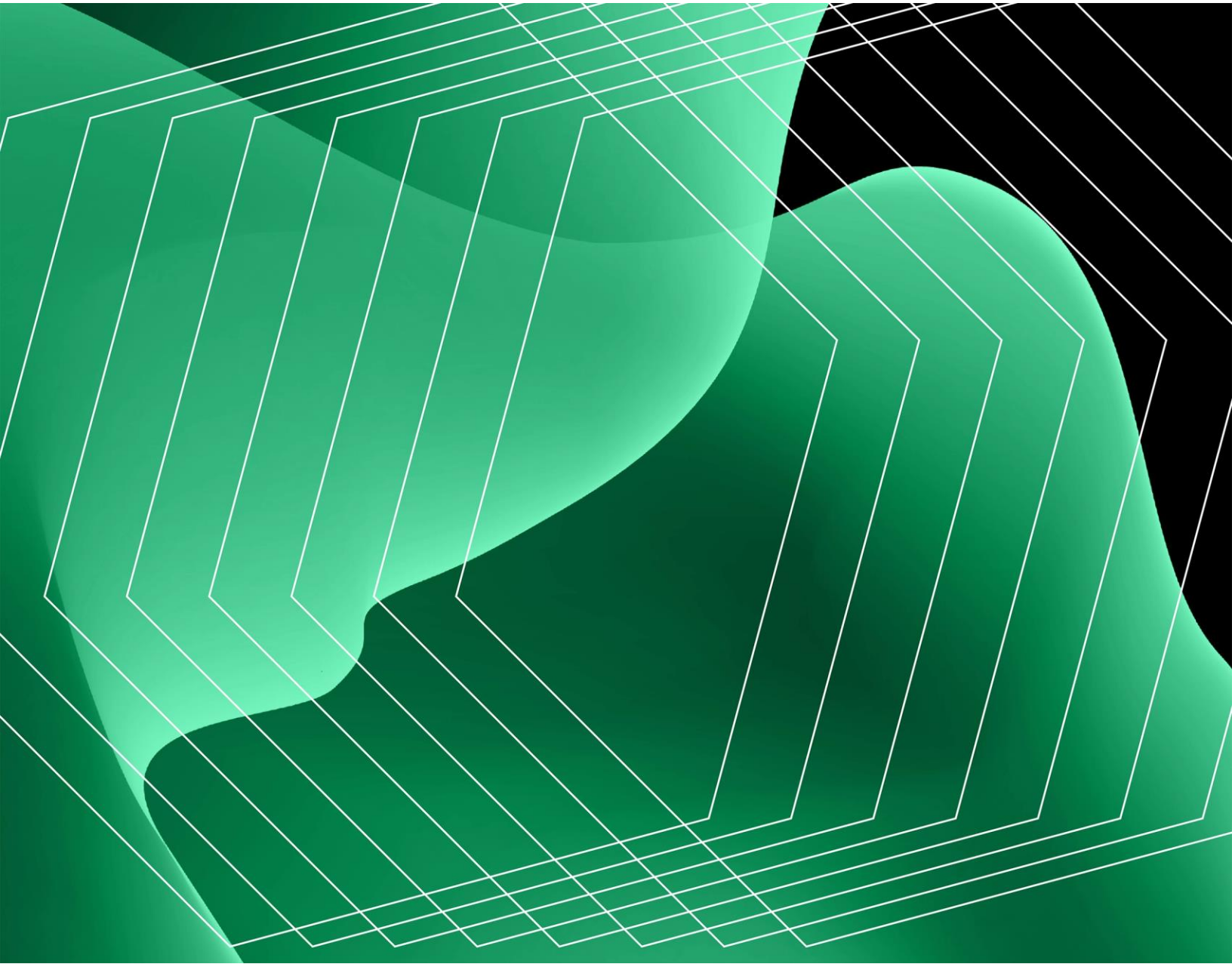


Total Economic Impact™ Von Dell Premier

Kosteneinsparungen Und Geschäftsvorteile Mit Dell Premier

Eine Forrester Total Economic Impact™-Studie im Auftrag von Dell Technologies und AMD,
Februar 2024



Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	3
Kundenerfahrungen Mit Dell Premier	11
Analyse Der Vorteile	17
Analyse Der Kosten	38
Finanzielle Zusammenfassung	41

Beratungsteam:

Roger Nauth

Sarah Lervold

Jonathan Lipsitz

ÜBER FORRESTER CONSULTING

Die unabhängige und objektive [forschungsbasierte Beratung](#) durch Forrester unterstützt Führungskräfte dabei, wichtige Transformationsergebnisse zu erzielen. Auf der Grundlage von [kundenorientierter Forschung](#) arbeiten die erfahrenen BeraterInnen von Forrester mit Führungskräften zusammen, um ihre Prioritäten mithilfe eines einzigartigen Engagement-Modells umzusetzen, das auf vielfältige Anforderungen zugeschnitten ist und eine nachhaltige Wirkung sicherstellt. Weitere Informationen finden Sie unter forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Die nicht autorisierte Vervielfältigung dieses Dokuments ist strengstens untersagt. Alle 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 und Total Economic Impact sind Marken von Forrester Research, Inc. Alle anderen Marken sind Eigentum der entsprechenden Unternehmen.

Zusammenfassung

Uneinheitliche Prozesse, vorschriftswidrige Einkäufe, unkontrollierte Ausgaben, Sicherheitsmängel und Inkonsistenzen bei Geräten stellen IT-Beschaffungsteams oft vor große Herausforderungen, weshalb diese zunehmend bemüht sind, die zugehörigen Prozesse zu automatisieren. Dell Premier bietet schnelles E-Procurement und optimierte Prozesse durch ein zentrales Onlineportal und Integrationen. Die Lösungen ermöglichen Produktivitätssteigerungen, Risikomanagement und Kostenkontrolle und setzen zudem Beschaffungsressourcen frei, sodass sich diese auf strategische Initiativen konzentrieren können.

[Dell Premier](#) sorgt im E-Procurement für Innovationen durch eine Suite kostenloser Tools für ein einfacheres, erweitertes IT-Einkaufsmodell, Asset Management und eine beschleunigte Bereitstellung. Mit Dell Premier sparen Unternehmen Zeit und Geld und verbessern darüber hinaus die Mitarbeiter-produktivität.

Dell Premier bietet eine zentrale Website, die auf spezifische Beschaffungsanforderungen zugeschnitten ist – mit einheitlichen Preisen und Produkten.

IT-Beschaffungsteams können die Lösungen individuell anpassen, je nachdem, ob die digitale Modernisierung lokal oder global erfolgen soll. Dell integriert Premier sowohl für lokale als auch für globale Unternehmen in ERP-Systeme, um den Beschaffungsprozess für PunchOut- oder vom Käufer gehostete Kataloge zu optimieren. Mit der API-Technologie von Dell können Beschaffungs-teams ihre vorhandenen ITSM-Systeme (IT-Servicemanagement) auf die Einkaufsumgebung von Dell Premier ausweiten, auch wenn die ITSM-Systeme von einem anderen Anbieter gehostet werden. Dell Kunden können jede beliebige Kombination von Lösungen – wenn nicht sogar alle – einsetzen, um ihre Geschäfts- und IT-Anforderungen optimal zu erfüllen.

Dell Technologies und AMD 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 erzielen können.¹ Dell Technologies und AMD, die kontinuierlich als Partner zusammenarbeiten, um ihre eigenen Technologien weiterzuentwickeln, haben sich nun auch zusammengetan, um moderne Rechenzentrumslösungen anzubieten, die digitale

ZUSAMMENFASSUNG

Innovationen für andere Unternehmen vorantreiben. Diese Partnerschaft zielt darauf ab, technologische Grenzen zu überwinden und Unternehmen dabei zu unterstützen, ihr Wachstum zu beschleunigen, ihre Betriebsabläufe zu optimieren und die Risiken zu minimieren. Diese Studie beinhaltet ein umfassendes Framework, anhand dessen LeserInnen die potenziellen finanziellen Auswirkungen von Premier bewerten, Innovationen durch die Bewältigung von Herausforderungen vorantreiben, Effizienzgewinne erzielen und Ergebnisse der nächsten Generation realisieren können.

Return on Investment (ROI)



324%

Kapitalwert (NPV)



2,36 Mio. \$

Um die Vorteile, Kosten und Risiken im Zusammenhang mit dieser Investition besser zu verstehen, führte Forrester Interviews mit sechs VertreterInnen von vier Unternehmen und befragte 207 weitere Personen mit Premier-Erfahrung. Die Befragten stammten aus Unternehmen in 10 verschiedenen Ländern: 41 % aus dem Raum APAC, 29 % aus EMEA, 20 % aus Nordamerika und 10 % aus Südamerika. Die Größe der Unternehmen variierte zwischen 100 und mehr als 20.000 Beschäftigten. Zum Zweck dieser Studie fasste Forrester die Erfahrungen der Befragten zusammen und kombinierte die Ergebnisse für ein einziges [Musterunternehmen](#), das einem globalen Konzern mit einem Jahresumsatz von 5 Milliarden US-Dollar und 25.000 Beschäftigten entspricht und bei dem 95 % der MitarbeiterInnen über ihr ITSM-System direkt mit Premier interagieren. Das Beschaffungsteam umfasst 25 Mitglieder und die jährlichen Ausgaben des Musterunternehmens belaufen sich auf durchschnittlich 22,5 Millionen US-Dollar (900 US-Dollar pro MitarbeiterIn). Alle in dieser Studie vorgestellten finanziellen Ergebnisse basieren auf den Daten dieses Musterunternehmens.

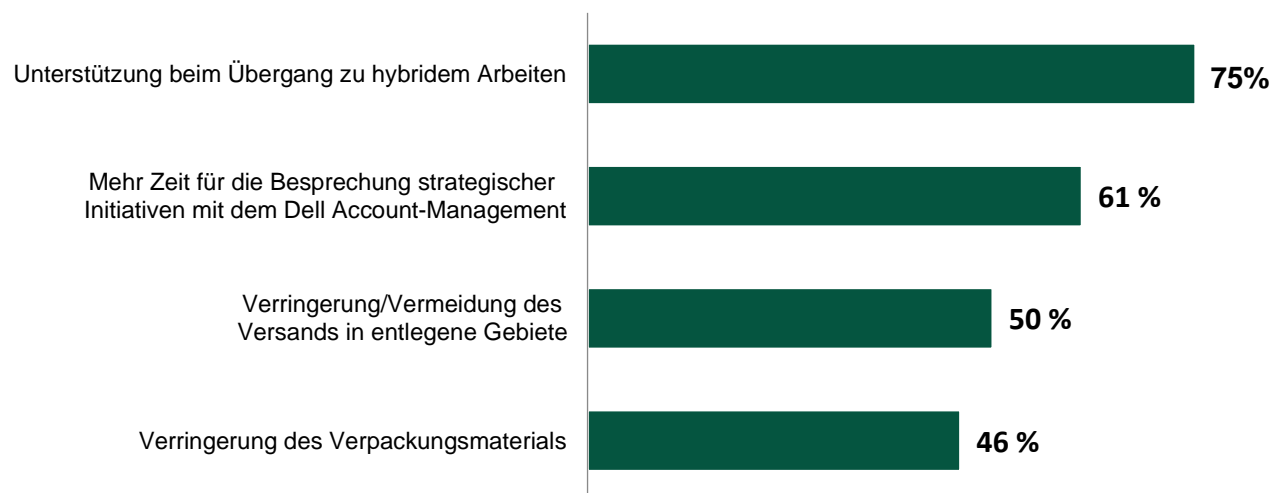
Die Befragten gaben an, dass ihre Unternehmen vor dem Einsatz von Premier dezentralen IT-Beschaffungsprozessen folgten, was für die abteilungsübergreifende Koordination von Gerätebestellungen einen erheblichen Zeit- und Arbeitsaufwand bedeutete. Manuelle Prozesse führten zu allgemeinen Problemen wie uneinheitlichen Preisen und nicht standardisierten Geräte-konfigurationen für globale Bestellungen. Dies

ZUSAMMENFASSUNG

wiederum führte zu unkontrollierten Ausgaben und einem Produktivitätsverlust im gesamten Unternehmen.

Nach der Investition in Premier erhielten die Befragten Zugriff auf eine zentralisierte IT-Beschaffungsplattform, die die Arbeitsabläufe automatisiert, was die Effizienz von Beschaffungs- und IT-Teams, aber auch von neu eingestellten MitarbeiterInnen erhöht. Mit Standardkonfigurationen und personalisierten Produktpaketen können die Teams die Ausgaben nun für alle NutzerInnen besser kontrollieren. Der Zugang zu Premier verbessert auch die Beziehung der Unternehmen zu den Dell VertriebsmitarbeiterInnen, die hochrangige strategische Lösungen entwickeln.

„Welche Ergebnisse hat Ihr Unternehmen durch den Einsatz von Dell Premier erzielt?
(Wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus.)“



Grundlage: 207 globale EntscheidungsträgerInnen, die eine leitende Funktion im IT-Bereich innehaben.
Quelle: von Forrester Consulting im Auftrag von Dell durchgeführte Studie, November 2023.

DIE WICHTIGSTEN ERGEBNISSE

Quantifizierte Vorteile: Quantifizierter, risikobereinigter Barwert (PV) der Vorteile für das Musterunternehmen über drei Jahre:

- **Steigerung der Effizienz des Beschaffungsteams um 20 %:** Das Beschaffungsteam konnte den Ressourcenaufwand für den gesamten Beschaffungslebenszyklus von der Angebotserstellung bis zur Lieferung durch

die Automatisierung mit Premier reduzieren. Dies entspricht 430.000 US-Dollar über einen Zeitraum von drei Jahren.

- **Höhere Effizienz des IT-Teams durch 15 % weniger Helpdesk-Tickets und 30 Minuten Zeitersparnis pro Gerät bei der Konfiguration eines Systems:** Das IT-Team erzielte durch Prozess- und Gerätestandardisierungen Effizienzgewinne in zwei Bereichen. Der Zeitaufwand für die Konfiguration von Dell Geräten ließ sich um 30 Minuten pro Gerät reduzieren und der Helpdesk verbrachte 15 % weniger Zeit mit der Beantwortung von Endnutzeranfragen im Zusammenhang mit der IT-Beschaffung. Dies entspricht 449.000 US-Dollar über einen Zeitraum von drei Jahren.
- **Senkung der Gerätekosten um 15 % durch Standardisierung:** Die Standardisierung von Geräten verhindert eine übermäßige Beschaffung von Geräten für bestimmte Nutzergruppen und stellt sicher, dass ausgehandelte Rabatte bei allen Bestellungen einheitlich angewendet werden. Dadurch spart das Musterunternehmen 2 Millionen US-Dollar über einen Zeitraum von drei Jahren.
- **Höhere Effizienz bei neu eingestellten MitarbeiterInnen durch eine um 67 % schnellere Gerätebereitstellung:** Der Zugang zu Dell Geräten zum Zeitpunkt des Onboardings ermöglicht es neuen MitarbeiterInnen, schneller produktive Arbeit zu leisten. Dadurch entsteht für das Unternehmen ein Mehrwert bei Neueinstellungen in Höhe von 249.000 US-Dollar über drei Jahre.

Reduzierung des jährlichen Beschaffungsaufwands für Dell Geräte:

Bis zu 20%

Nicht quantifizierte Vorteile: Zu den Vorteilen, die einen Wert für das Musterunternehmen darstellen, aber für diese Studie nicht quantifiziert werden, gehören:

- **Verbesserter Selfservice:** Über die Plattform von Premier können EndnutzerInnen unkompliziert Dell Geräte kaufen, ohne das Beschaffungsteam von seiner Arbeit abhalten zu müssen. Fachübergreifende Teams haben außerdem die Möglichkeit, benötigte Berichte zu erstellen sowie Auftragsstatus, Einkaufshistorie und Konten zu managen.
- **Verbesserte Liefergenauigkeit:** Dank genauer Prognosen können Beschaffungsteams und EndnutzerInnen gleichermaßen effektiv für Zeiten mit Produktivitätsspitzen planen, in denen Dell Geräte benötigt werden, anstatt warten zu müssen und dabei Ressourcen zu verschwenden.
- **Stärkere Beziehungen zu Dell VertriebsmitarbeiterInnen:** Durch die Automatisierung können sich Dell VertriebsmitarbeiterInnen darauf konzentrieren, das Unternehmen strategisch bei der künftigen Beschaffungsausrichtung zu unterstützen. Ihre Rolle ist also nicht mehr auf den Bestell- und Angebotssupport beschränkt.

Kosten: Die risikobereinigten Barwertkosten für das Musterunternehmen über drei Jahre beinhalten:

- **Erste interne Anstrengungen:** Für die Implementierung und Wartung ist ein gewisser interner Aufwand erforderlich, vor allem in Bezug auf die Integration interner Systeme (z. B. ERP, ITSM) in Premier. Für die Ersteinrichtung benötigten vier Vollzeitbeschäftigte (FTEs) drei Monate.
- **Kosten für die laufende interne Verwaltung und Entwicklung:** Eineinhalb Vollzeitbeschäftigte im Beschaffungswesen kümmern sich um die laufende interne Verwaltung und Entwicklung von Premier. Insgesamt 75.000 US-Dollar pro Jahr für die einmalige Gerätekonfiguration.

Die repräsentativen Befragungen sowie die Finanzanalyse ergaben, dass ein Musterunternehmen über drei Jahre Vorteile in Höhe von 3,09 Mio. US-Dollar im Vergleich zu Kosten von 728.000 US-Dollar erzielt, was einem Kapitalwert von 2,36 Mio. US-Dollar und einem ROI von 324 % entspricht.

„Unser Unternehmen wächst schneller, als es die Prozesse bisweilen zulassen. Dell Premier lieferte die Antwort, die wir benötigten. Wo können wir unsere Angebote und Aufträge einsehen, unsere Geräte bestellen oder Rechnungen herunter-laden? Anstatt zwischen drei verschiedenen Dell Websites hin- und herzuwechseln oder unsere internen VertriebskollegInnen einzuschalten, können wir alles an einem zentralen Ort erledigen.“

VERANTWORTLICHE PERSON FÜR DEN IT-BETRIEB,
VERKEHRSÜBERWACHUNGSDIENSTE UND -SICHERHEIT



RETURN ON INVESTMENT (ROI)

324 %



BARWERTVORTEILE

3,09 Mio. \$



KAPITALWERT (NPV)

2,36 Mio. \$



AMORTISIERUNG

< 6 Monate

Vorteile (3 Jahre)

Höhere Effizienz des Beschaffungsteams

429.700 \$

Höhere Effizienz des IT-Teams

448.800 \$

Geringere Gerätekosten durch Standardisierung

2,0 Mio. \$

Höhere Effizienz neuer MitarbeiterInnen

248.800 \$

TEI-FRAMEWORK UND -METHODIK

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

Ziel des Frameworks ist es, die Kosten-, Nutzen-, Flexibilitäts- 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 auf ein Unternehmen haben kann.

PFLICHTHINWEISE

LeserInnen werden auf Folgendes hingewiesen:

Diese Studie wird im Auftrag von Dell Technologies und AMD von Forrester Consulting durchgeführt. Sie ist nicht als Wettbewerbsanalyse zu verstehen.

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 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.

1. Sorgfalt

Befragung von Dell StakeholderInnen und Forrester-AnalystInnen, um Daten in Bezug auf Dell Premier zu erheben.

2. Interviews und Umfrage

Gespräche mit sechs VertreterInnen von vier Unternehmen und Befragung von 207 Personen in Organisationen, die Premier einsetzen, um Informationen hinsichtlich Kosten, Nutzen und Risiken zu erhalten

3. Musterunternehmen

Entwicklung eines Musterunternehmens auf der Basis von Merkmalen der befragten Unternehmen

4. Finanzmodell-Framework

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

5. Fallstudie

Anwendung von vier grundlegenden TEI-Elementen zur Modellierung der Investitionsauswirkungen: Nutzen, 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

Impulse für die Investition in Premier

Befragungen						
Rolle	Branche	Region	Umsatz	Beschäftigte	Premier-NutzerInnen	Jährliche Ausgaben für Dell
<ul style="list-style-type: none"> • Verantwortliche Person für globale IT-Auftragserfüllung • Leitende Fachkraft im Auftragssupport 	Hersteller von Spitzentechnologie	Global	35 Mrd. \$	150.000	50	51 Mio. \$
Verantwortliche Person für den IT-Betrieb	Verkehrsüberwachungsdienste und -sicherheit	USA	300 Mio. \$	200	8	291.000 \$
<ul style="list-style-type: none"> • IT-Beschaffungsfachkraft • IT-Beschaffungsanalystin 	HLK- und Kühlsystemhersteller	Global	17 Mrd. \$	39.000	30	7,7 Mio. \$
Verantwortliche Person für Endnutzer-Computing	Lkw-, Bus- und Dieselmotorhersteller	Global	11 Mrd. \$	14.500	10	7,8 Mio. \$

WESENTLICHE HERAUSFORDERUNGEN

Forrester befragte sechs EntscheidungsträgerInnen in vier Unternehmen und führte eine Umfrage unter NutzerInnen in 207 Unternehmen mit Erfahrung in der Verwendung von Premier durch. Weitere Informationen zu den Befragten, die an dieser Studie teilgenommen haben, finden Sie in [Anhang B](#).

Vor der Einführung von Premier nutzten Kunden diverse unzusammenhängende IT-Beschaffungsmethoden, z. B. die direkte Bestellung bei den zuständigen Dell VertriebsmitarbeiterInnen (per E-Mail oder Telefon) und die Entwicklung interner Anwendungen zur Straffung des Bestellvorgangs in einzelnen Abteilungen.

Die Befragten nannten die folgenden typischen Herausforderungen in ihren Unternehmen:

- **Manuelle und dezentrale Beschaffungsprozesse:** Beschaffungsteams betonten, dass die Koordination des IT-Einkaufs über verschiedene Abteilungen hinweg sehr zeitaufwendig gewesen sei, vor allem, als das Unternehmen wuchs und die Anforderungen der Belegschaft an Komplexität zunahmen. Da es mehrere Möglichkeiten für den Erwerb von Geräten gab, mussten Beschaffungsteams zusätzliche Zeit aufwenden, um sicherzustellen, dass keine doppelten Bestellungen erfolgten und alle Investitionen in Dell Geräte am Ende eines jeden Abrechnungszyklus verbucht wurden. Leitende Fachkraft im Auftragsupport, Hersteller von Spitzentechnologie sagte: „Wir hatten eine eigenentwickelte Anwendung im Einsatz, die mit Dell kommunizierte. Sie wird Ende dieses Monats stillgelegt. Davor haben wir Dell Bestellungen mit einer Firmen-P-Card bezahlt. Wir schickten unsere Bestellungen einfach per E-Mail und rechneten sie monatlich mit unserer P-Card ab.“
- **Fehlende Standardisierung von Geräten:** Ohne zentralen Katalog oder definierten Prozess, der die Gerätebestellung standardisiert, kauften Teams oft Geräte mit ungenutzten erweiterten Funktionen für EndnutzerInnen ein, sodass zusätzliche Kosten entstanden. Die Teams erstellten für jede aufgegebenen Bestellung ein individuelles Angebot, anstatt durch Automatisierung auf eine frühere Bestellung zurückzugreifen. Die fehlende Standardisierung erhöhte auch die Zahl der IT-Support-Tickets von EndnutzerInnen und verzögerte die Produktivität von neuen MitarbeiterInnen, da die IT-Teams zusätzliche Zeit für spezifische Gerätekonfigurationen aufwenden mussten.
- **Uneinheitliche Preise über globale Standorte hinweg:** Bei weltweit tätigen Unternehmen mussten die Teams bei Unstimmigkeiten für den manuellen Vergleich von Gerätepreisen in verschiedenen Ländern zusätzliche Zeit

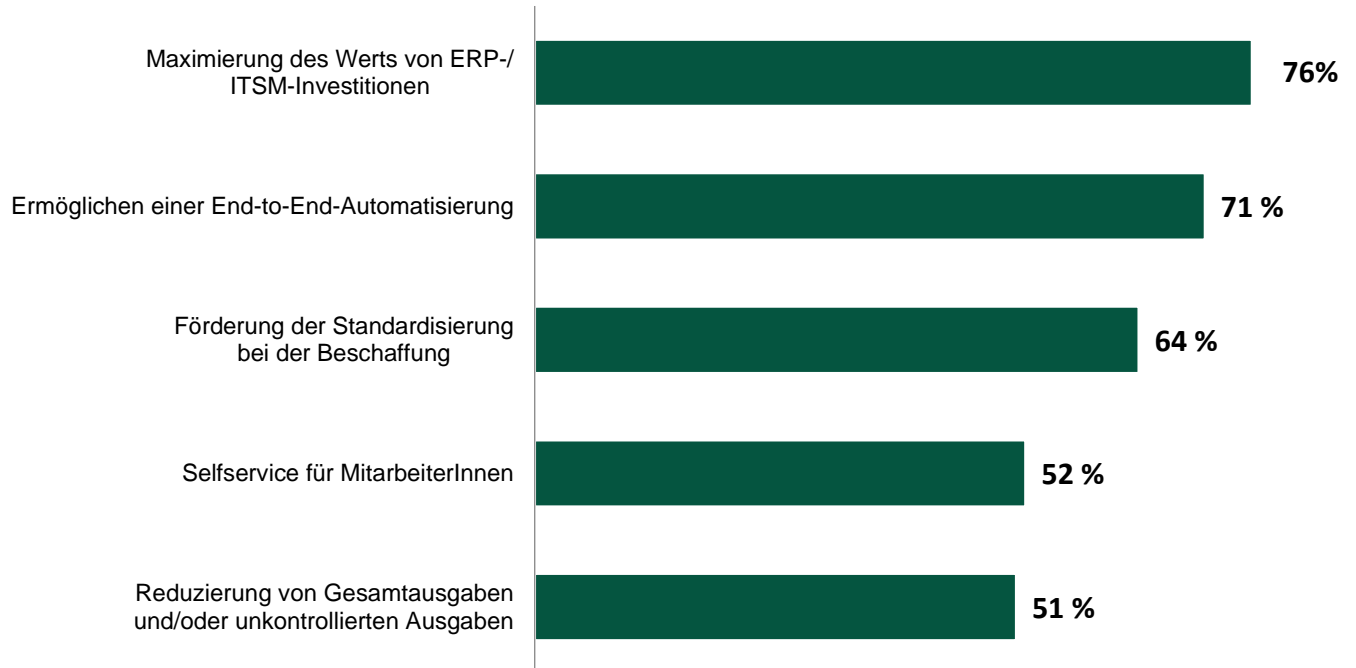
aufwenden und sicherstellen, dass bestimmte Faktoren (z. B. Firmenrabatte) konsequent berücksichtigt würden.

INVESTITIONSZIELE

Die Unternehmen der Befragten suchten nach einer Lösung, die Folgendes bietet:

- Bereitstellung einer sicheren und authentifizierten Onlinebeschaffungs-plattform, um Onboarding-Anforderungen zu erfüllen und IT-Lebenszyklen zu managen
- Etablierung rationalisierter, automatisierter und globaler Prozesse
- Integration in ITSM- und ERP-Lösungen
- Nachverfolgung von Standardkonfigurationen
- Globale Reichweite zur Unterstützung des aktuellen und künftigen Expansionsbedarfs

„Was sind einige wichtige Faktoren, die Ihre Entscheidung für die Einführung von Premier begünstigt haben?“ (Wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus.)“



Grundlage: 207 globale EntscheidungsträgerInnen, die eine leitende Funktion im IT-Bereich innehaben.
Quelle: von Forrester Consulting im Auftrag von Dell durchgeführte Studie, November 2023.

„Wir wollten eine Lösung, die uns eine skalierbare, nachhaltige Möglichkeit für die Beschaffung von IT-Geräten bietet und zugleich die Effizienz aufrechterhält oder optimiert.“

VERANTWORTLICHE PERSON FÜR DEN IT-BETRIEB, VERKEHRSÜBERWACHUNGSDIENSTE UND -SICHERHEIT

MUSTERUNTERNEHMEN

Basierend auf den Gesprächen hat Forrester ein TEI-Framework, ein Musterunternehmen und eine ROI-Analyse entwickelt, um die finanziell betroffenen Bereiche zu veranschaulichen. Das Musterunternehmen ist repräsentativ für die vier Organisationen, aus denen die sechs Befragten stammen, und wird für die Darstellung der aggregierten Finanzanalyse im nächsten Abschnitt verwendet.

Das Musterunternehmen weist die folgenden Merkmale auf:

Beschreibung des Musterunternehmens: Der globale Konzern hat einen Jahresumsatz von 5 Milliarden US-Dollar und beschäftigt 25.000 MitarbeiterInnen, von denen 95 % über ihr ITSM-System direkt mit Premier interagieren. Das Unternehmen verfügt über ein Beschaffungsteam mit 25 Mitgliedern und gibt jährlich 22,5 Mio. US-Dollar (900 US-Dollar pro MitarbeiterIn) für Dell aus. Das Musterunternehmen hat sein ERP-System in Premier integriert.

HAUPTANNAHMEN

Weltweite Unternehmenstätigkeit

5 Mrd. USD Umsatz

25.000 Beschäftigte

Jährliche Ausgaben von 22,5 Mio. USD

Beschaffungsteam mit 25 Mitgliedern

„Die Investition war für uns eine Selbstverständlichkeit. In einem schnelllebigen Unternehmen gibt es ständig Veränderungen. Wir neigen dazu, uns gegen Veränderungen zu sträuben, es sei denn, sie sind zu unserem Vorteil. Premier war eine solche Veränderung, bei der es fast keine Kompromisse gab. Natürlich mussten wir ein neues Konto einrichten und dafür sorgen, dass unsere Buchhaltungsabteilung die richtigen Berechtigungen hatte. ... Ich würde sagen, dass wir für die Einrichtung von Premier nur 15 Minuten gebraucht haben. Es war sehr einfach. Das Tolle war, dass Dell uns die Möglichkeit bot, unser vorhandenes Konto zu migrieren bzw. zu übertragen und alles in Premier zu zentralisieren.“

VERANTWORTLICHE PERSON FÜR DEN IT-BETRIEB,
VERKEHRSÜBERWACHUNGSDIENSTE UND -SICHERHEIT

Analyse Der Vorteile

Auf das Musterunternehmen angewendete Daten zu den quantifizierten Vorteilen

Gesamtvorteile						
Ref.	Vorteil	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Gesamt	Barwert
Atr	Höhere Effizienz des Beschaffungsteams	105.719 \$	211.438 \$	211.438 \$	528.594 \$	429.706 \$
Btr	Höhere Effizienz des IT-Teams	180.471 \$	180.471 \$	180.471 \$	541.414 \$	448.806 \$
Ctr	Geringere Gerätekosten durch Standardisierung	787.469 \$	787.469 \$	787.469 \$	2.362.406 \$	1.958.318 \$
Dtr	Höhere Effizienz neuer MitarbeiterInnen	61.200 \$	122.400 \$	122.400 \$	306.000 \$	248.754 \$
	Vorteile gesamt (risikobereinigt)	1.134.859 \$	1.301.777 \$	1.301.777 \$	3.738.413 \$	3.085.584 \$

HÖHERE EFFIZIENZ DES BESCHAFFUNGSTEAMS

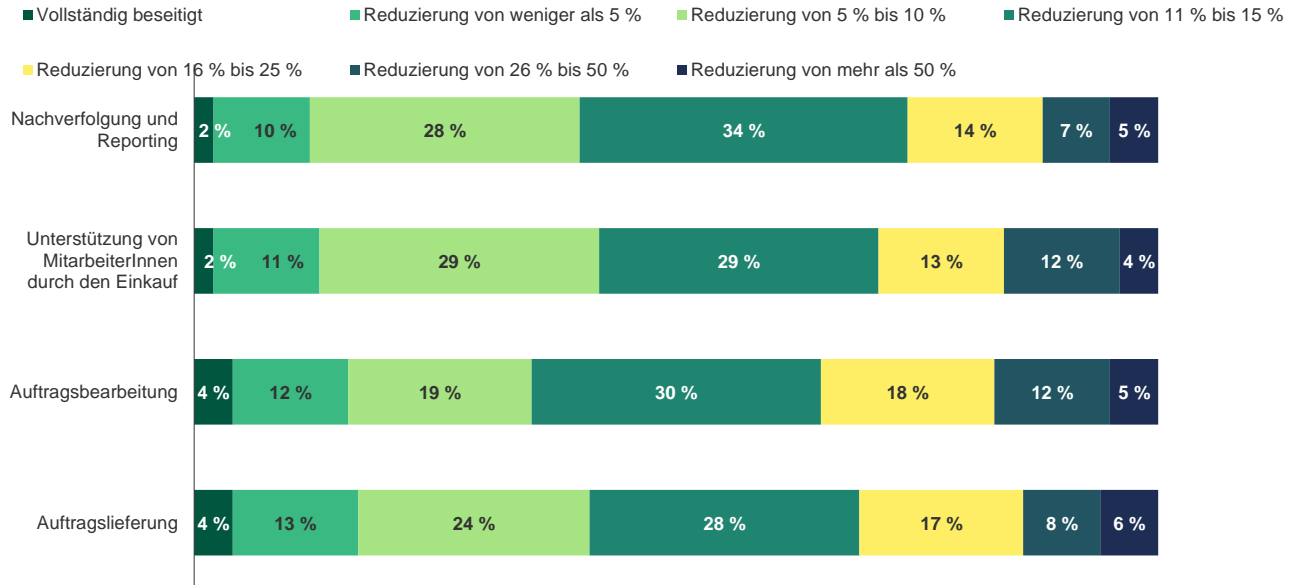
Nachweise und Daten: Die zentrale Beschaffung verbessert die Effizienz und Effektivität des Teams, sodass die Teammitglieder ihre Zeit für wichtigere Projekte nutzen können und das Unternehmen keine zusätzlichen MitarbeiterInnen einstellen muss. Feststellungen der Befragten:

- Sie sparten 25 Minuten pro Dell Transaktion.
- Sie sparten 50 % der Zeit bei globalen Auftragsabwicklungsprozessen.
- Jedes Teammitglied sparte 2 Stunden pro Monat bei der Erstellung von Prognosen und Berichten.
- Durch die standortübergreifende Preisabstimmung wurde eine Zeitersparnis von 80 % erzielt.
- Das Bestellteam musste nicht um 40 % vergrößert werden.

Untersuchungsgegenstand der Umfrage waren Effizienzsteigerungen im Beschaffungswesen bei einer Reihe von Aktivitäten wie dem Einkauf, Reporting und Tracking von Dell Geräten sowie beim Abrufen der Preise, der Sicherstellung von

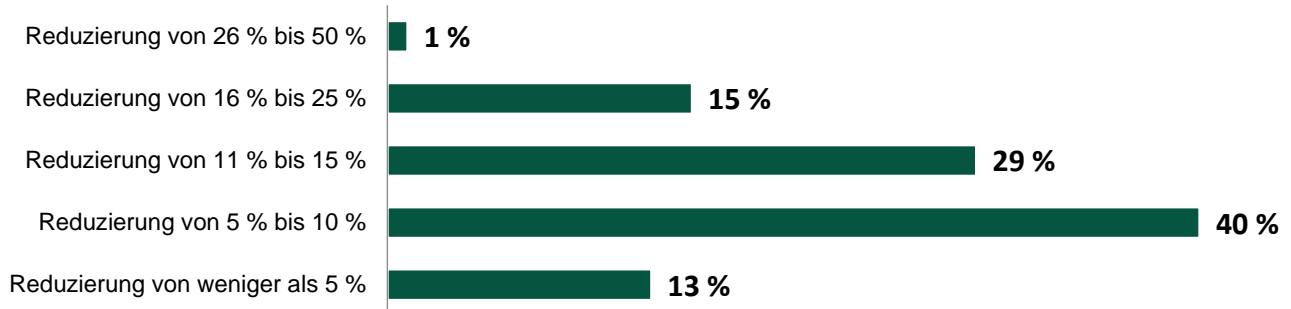
Compliance und der Festlegung von Produktstandards für globale Standorte. Die Befragten gaben an, dass sich der Zeitaufwand für diese Tätigkeiten erheblich verringert hat.

„Wie viel Zeit in Prozent haben Sie Ihrer Schätzung nach durch die Rationalisierung mit Local Portal bei den unten aufgeführten täglichen Beschaffungsabläufen eingespart? (Wählen Sie eine Option pro Zeile aus.)“



Grundlage: 83 globale EntscheidungsträgerInnen, die eine leitende Funktion im IT-Bereich innehaben und das Local Portal nutzen.
 Quelle: von Forrester Consulting im Auftrag von Dell durchgeführte Studie, November 2023.

„Sie haben gesagt, dass Global Portal zur zentralen Anlaufstelle für Ihre globale Beschaffungs-anforderungen geworden ist. Wie viel Zeit in Prozent haben Sie Ihrer Schätzung nach mit Global Portal bei der globalen Beschaffung eingespart?“



Grundlage: 92 globale EntscheidungsträgerInnen, die eine leitende Funktion im IT-Bereich innehaben und Global Portal nutzen.
Quelle: von Forrester Consulting im Auftrag von Dell durchgeführte Studie, November 2023.

„Mein Buchhaltungsteam ändert die Art und Weise, wie ich Gerätekosten aktiviere oder als Aufwand verbuche. [Dell Premier] hat mir eine Menge Zeit erspart. Ich kann Berichte abrufen und dann in ein oder zwei Stunden eine Prognose auf der Dell Website erstellen. Dies hat mir einige Stunden Zeitersparnis gebracht, da ich nicht mehr manuell in meinem ERP-System nachschauen muss, wie hoch meine Ausgaben waren.“

VERANTWORTLICHE PERSON FÜR ENDNUTZER-COMPUTING, LKW-, BUS- UND DIESELMOTORHERSTELLER

Modellierung und Annahmen: Für das Musterunternehmen geht Forrester von folgenden Annahmen aus:

- Das Beschaffungsteam reduziert seinen Aufwand mit Premier um 20 %. Es realisiert nur die Hälfte dieser Effizienzverbesserung in Jahr 1, da es zunächst mit den neuen Prozessen vertraut werden muss.
- Die durchschnittlichen Vollkosten für eine Beschaffungsfachkraft belaufen sich auf 99.500 US-Dollar.
- Es wird ein Produktivitätsgewinn von 50 % angesetzt, da nicht alle Zeiteinsparungen zum Abschluss zusätzlicher Aufgaben führen.

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

- Bereits vorhandene optimierte Prozesse und ähnliche Beschaffungssysteme
- Niedrigere Gehaltsvollkosten
- Größe und Erfahrung des Beschaffungsteams

Ergebnisse: Um diese Risiken zu berücksichtigen, verringerte Forrester diesen Vorteil um 15 %, was zu einem risikobereinigten Barwert (abgezinst mit 10 %) von insgesamt 430.000 US-Dollar über drei Jahre führte.

„[Premier] hat das Hin und Her zwischen Dell und uns stark reduziert. Wir können nun viele Dinge erledigen, z. B. Standard-konfigurationen hinzufügen, eigene Angebote erstellen, nach eigenen Bestellungen suchen, unsere Rechnungen herunter-laden und bis zu einem gewissen Grad auch Berichte erstellen, ohne jemals eine Dell Ressource direkt einschalten zu müssen. Speziell für mein Team hat sich der Kommunikationsaufwand um etwa 75 % verringert. So konnten wir diese Zeit in Aufgaben investieren, die unsere TechnikerInnen direkt erledigen müssen. Vorher mussten sie diese Zeit dafür aufwenden, sich beim Einkauf von IT-Geräten durch die verschiedenen dezentralen Kanäle zu klicken.“

LEITENDE FACHKRAFT IM AUFTRAGSSUPPORT, HERSTELLER VON SPITZENTECHNOLOGIE

Höhere Effizienz des Beschaffungsteams

Ref.	Metrik	Quelle	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
A1	Beschäftigte	Musterunternehmen	25.000	25.000	25.000
A2	Mitglieder des Beschaffungsteams	Musterunternehmen	25	25	25
A3	Geringerer Beschaffungsaufwand	Musterunternehmen	10 %	20 %	20 %
A4	Beschaffungsaufwand nach Premier	A2*A3	2,5	5,0	5,0
A5	Durchschnittliche jährliche Vollkosten für eine Beschaffungsfachkraft	TEI-Standard	99.500 \$	99.500 \$	99.500 \$
A6	Produktivitätsgewinn	TEI-Standard	50 %	50 %	50 %
At	Höhere Effizienz des Beschaffungsteams	A4*A5*A6	124.375 \$	248.750 \$	248.750 \$
	Risikobereinigung	↓15 %			
Atr	Höhere Effizienz des Beschaffungsteams (risikobereinigt)		105.719 \$	211.438 \$	211.438 \$
Summe über 3 Jahre: 528.594 \$			Barwert über 3 Jahre: 429.706 \$		

HÖHERE EFFIZIENZ DES IT-TEAMS

Nachweise und Daten: Die Befragten gaben an, dass die Bereitstellung von Dell Premier in ihren Umgebungen die Produktstandardisierung verbesserte und den Kauf nicht autorisierter Hardware unterbinden konnte. Dies erleichterte es IT-Abteilungen in Kundenunternehmen, neue Geräte zu konfigurieren und bereitzustellen, da die meisten erforderlichen Services in Standard-konfigurationen integriert waren. Außerdem mussten IT-Teams dank der vorkonfigurierten Standardgeräte weniger Zeit für die Bearbeitung von IT-Helpdesk-Tickets aufwenden, da MitarbeiterInnen im Laufe der Zeit weniger Anfragen zu ihren Dell Geräten stellten. Verantwortliche Person für Endnutzer-Computing, Lkw-, Bus- und Dieselmotorhersteller sagte: „Durch Standardkonfigurationen ist alles bereits in unser Onboarding integriert. Wenn ein/e MitarbeiterIn ein anderes Gerät mitbringen würde, müssten wir es konfigurieren und anpassen. Da wir mit Premier ein Standardsystem pflegen können, wird nur das angefordert, was wir umgehend bereitstellen können. Dies spart wirklich eine Menge Zeit.“

Dazu einige Beispiele der Befragten:

- Zeitersparnis von 25 % bei der Einrichtung der Hardware, wodurch die Zeit für die Gerätekonfiguration von 1 Stunde auf 45 Minuten reduziert werden konnte

In der Umfrage wurden Zeitersparnisse für eine IT-Fachkraft bei der Hardwareeinrichtung angegeben:

- Bei denjenigen, die Geräte lokal eingekauft hatten, konnten 60 % der Befragten den Einrichtungsaufwand für Hardware um mehr als 11 % reduzieren.
- Bei denjenigen, die Geräte global eingekauft hatten, konnten 73 % der Befragten den Einrichtungsaufwand für Hardware um mehr als 11 % reduzieren.

Von den Befragten wurde auch der prozentuale Rückgang von Helpdesk-Tickets und -Anrufen im Zusammenhang mit Dell Produkten/Käufen erwähnt:

- Bei denjenigen, die Geräte lokal einkaufen, konnten 50 % der Befragten die Anzahl der beschaffungsbezogenen Helpdesk-Tickets zwischen 11 % und 25 % reduzieren.
- Bei denjenigen, die Geräte global einkaufen, konnten 46 % der Befragten die Anzahl der beschaffungsbezogenen Helpdesk-Tickets zwischen 11 % und 25 % reduzieren.

15% weniger eingereichte IT-Tickets zur Unterstützung bei der Beschaffung.

Modellierung und Annahmen: Für das Musterunternehmen geht Forrester von folgenden Annahmen aus:

- Das Unternehmen arbeitet nach einem dreijährigen IT-Aktualisierungszeitplan, d. h. es werden jährlich 8.333 neue Geräte gekauft.
- Mit Premier konnte die IT-Abteilung den Zeitaufwand für die Konfiguration eines Geräts um 30 Minuten senken.
- Die durchschnittlichen Lohnvollkosten für eine IT-Fachkraft belaufen sich auf 63 US-Dollar pro Stunde.
- Für den Vorteil „Gerätekonfiguration“ wird ein Produktivitätsgewinn von 50 % angesetzt, da nicht alle Zeiteinsparungen zum Abschluss zusätzlicher Aufgaben führen.
- MitarbeiterInnen reichen jährlich 3.700 IT-Helpdesk-Tickets ein.
- Mit Premier reichen MitarbeiterInnen 15 % weniger Tickets im Jahr ein.
- Jedes Ticket erfordert 15 Minuten IT-Aufwand.
- Die durchschnittlichen Lohnvollkosten für eine/n Helpdesk-AnalystIn belaufen sich auf 35 US-Dollar pro Stunde.
- Für den Vorteil „IT-Helpdesk-Support“ wird ein Produktivitätsgewinn von 75 % angesetzt, da nicht alle Zeiteinsparungen zum Abschluss zusätzlicher Aufgaben führen.

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

- Die Gerätekonfiguration ist bereits automatisiert oder wurde bereits outsourct.

- Die Konfigurationsanforderungen sind minimal.
- Die Lohnvollkosten für IT- und Helpdesk-Ressourcen sind niedriger.
- Die Anzahl eingereicherter IT-Tickets ist minimal.

Ergebnisse: Um diese Risiken zu berücksichtigen, verringerte Forrester diesen Vorteil um 15 %, was zu einem risikobereinigten Barwert (abgezinst mit 10 %) von insgesamt 449.000 US-Dollar über drei Jahre führte.

„Wir sind nicht mehr gezwungen, verschiedene Gruppen in verschiedenen Ländern zu managen. Die IT-Abteilung des Konzerns hat mit wenigen Ausnahmen die globale Kontrolle darüber übernommen. Früher war das sehr dezentralisiert und jede Geschäftseinheit hatte eigene Teams.“

VERANTWORTLICHE PERSON FÜR GLOBALE IT-AUFTRAGSERFÜLLUNG, HERSTELLER VON SPITZENTECHNOLOGIE

Höhere Effizienz des IT-Teams					
Ref.	Metrik	Quelle	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
B1	Eingekaufte Geräte (gerundet)	Musterunternehmen	8.333	8.333	8.333
B2	Zeiteinsparungen bei der Konfiguration pro Gerät (Stunden)	Musterunternehmen	0,5	0,5	0,5
B3	Produktivitätsgewinn	TEI-Standard	75 %	75 %	75 %
B4	Zeiteinsparungen gesamt (Stunden)	B1*B2*B3	3.125	3.125	3.125
B5	Lohnvollkosten für eine IT-Fachkraft pro Stunde	TEI-Standard	63 \$	63 \$	63 \$
B6	Zwischensumme: durch optimierte Konfigurationszeit insgesamt eingesparter IT-Aufwand	B4*B5	196.875 \$	196.875 \$	196.875 \$
B7	IT-bezogene Helpdesk-Tickets vor Dell Premier	Musterunternehmen	3.700	3.700	3.700
B8	Reduzierung der Tickets in Prozent nach Einführung von Dell Premier	Musterunternehmen	15 %	15 %	15 %
B9	Vermiedene IT-bezogene Helpdesk-Tickets nach Einführung von Dell Premier	B6*B7	555	555	555
B10	Erforderliche Stunden für jedes Ticket	Musterunternehmen	0,25	0,25	0,25
B11	Vermiedene Stunden gesamt (gerundet)	B9*B10	139	139	139
B12	Produktivitätsgewinn	TEI-Standard	75 %	75 %	75 %
B13	Lohnvollkosten für eine/n Helpdesk-AnalystIn pro Stunde	TEI-Standard	35 \$	35 \$	35 \$
B14	Zwischensumme: Gesamtersparnis für IT-Helpdesk-Support für beschaffungsbezogene Tickets	B11*B12*B13	3.649 \$	3.649 \$	3.649 \$
Bt	Höhere Effizienz des IT-Teams	B6+B14	200.524 \$	200.524 \$	200.524 \$
	Risikobereinigung	↓10 %			
Btr	Höhere Effizienz des IT-Teams (risikobereinigt)		180.471 \$	180.471 \$	180.471 \$
Summe über 3 Jahre: 541.414 \$			Barwert über 3 Jahre: 448.806 \$		

GERINGERE GERÄTEKOSTEN DURCH STANDARDISIERUNG

Nachweise und Daten: Die Befragten gaben an, dass sie die Gerätekosten auf verschiedene Weise senken konnten. Da MitarbeiterInnen über den Premier-Katalog bestellen, wurde sichergestellt, dass die ausgehandelten Preise angewendet wurden. Unkontrollierte Ausgaben wurden vermieden, da MitarbeiterInnen nicht von teureren Anbietern kaufen konnten. Kunden hatten damit zentrale Ausgabendaten für Dell verfügbar und konnten einfach auf diese Daten zugreifen. Die Erstellung von Standardkonfigurationen für verschiedene Nutzerprofile verhinderte, dass MitarbeiterInnen Geräte mit nicht benötigten Funktionen zu höheren Kosten bestellten. Berichte der Befragten:

- Kosteneinsparungen von 10 bis 30 % pro gekauftem Gerät
- Einsparungen zwischen 600 und 1.500 US-Dollar pro gekauftem Gerät
- Verringerung der Anzahl an Konfigurationen von 500 auf 12 Standards

10 %

Reduzierung der Anschaffungskosten pro Gerät

Modellierung und Annahmen: Für das Musterunternehmen geht Forrester von folgenden Annahmen aus:

- Das Unternehmen arbeitet nach einem dreijährigen IT-Aktualisierungszeitplan, d. h. es werden jährlich 8.333 neue Geräte gekauft.
- Die Anschaffungskosten pro Gerät betragen vor der Einführung von Premier 1.050 US-Dollar.
- Premier senkt die Anschaffungskosten um 10 %, was einer Ersparnis von 105 US-Dollar pro Gerät entspricht.

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 MitarbeiterInnen unnötig leistungsstarke Hardware kaufen.
- Es sind bereits Kontrollen vorhanden, um unkontrollierte oder unüberlegte Ausgaben zu vermeiden.

Ergebnisse: Um diese Risiken zu berücksichtigen, verringerte Forrester diesen Vorteil um 15 %, was zu einem risikobereinigten Barwert (abgezinst mit 10 %) von insgesamt 2 Mio. US-Dollar über drei Jahre führte

Geringere Gerätekosten durch Standardisierung					
Ref.	Metrik	Quelle	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
C1	Eingekaufte Geräte	B1	8.333	8.333	8.333
C2	Frühere Anschaffungskosten pro Gerät	Musterunternehmen	\$ 1.050	\$ 1.050	\$ 1.050
C3	Mit Dell Premier reduzierte Anschaffungskosten	Musterunternehmen	10 %	10 %	10 %
C4	Einsparungen pro Gerät mit Dell Premier	C2*C3	105 \$	105 \$	105 \$
Ct	Geringere Gerätekosten durch Standardisierung	C1*C4	874.965 \$	874.965 \$	874.965 \$
	Risikobereinigung	↓10 %			
Ctr	Geringere Gerätekosten durch Standardisierung (risikobereinigt)		787.469 \$	787.469 \$	787.469 \$
Summe über 3 Jahre: 2.362.406 \$			Barwert über 3 Jahre: 1.958.318 \$		

„MitarbeiterInnen fühlen sich eher in der Lage zu sagen, dass sie ein neues Gerät brauchen. Ich kann es dann einfach automatisch bestellen und muss nicht darauf warten, dass jemand die Bestellung bearbeitet.“

ESPECIALISTA EM APROVISIONAMENTO DE TI, FABRICANTE DE SISTEMAS HVAC E DE REFRIGERAÇÃO IT-BESCHAFFUNGSFACHKRAFT, HLK- UND KÜHLSYSTEMHERSTELLER

„Wir sind mit den vorhandenen Standards immer effizienter geworden und können immer leichter herausfinden, was unsere MitarbeiterInnen wirklich brauchen. ... Als ich anfing, hatten wir, glaube ich, fast 500 verschiedene Konfigurationen im System, weil die Leute ihre eigenen Sachen bestellten. Jetzt haben wir etwa 10 bis 12 Standards.“

VERANTWORTLICHE PERSON FÜR GLOBALE IT-AUFTRAGSERFÜLLUNG, HERSTELLER VON SPITZENTECHNOLOGIE

HÖHERE EFFIZIENZ NEUER MITARBEITERINNEN

Nachweise und Daten: Die Befragten gaben an, dass neue MitarbeiterInnen schneller produktive Arbeit leisten konnten, da die Geräte von Dell sofort nach dem Onboarding einsatzbereit waren. Dank eines strafferen Bestellprozesses und der

Standardkonfigurationen konnten die Geräte mit geringem Anpassungsaufwand an neue MitarbeiterInnen ausgeliefert werden, wodurch weitere Verzögerungen vermieden wurden.

Berichte der Befragten:

- Steigerung des Anteils der am ersten Tag bereitgestellten Hardware für neue MitarbeiterInnen von 70 % vor fünf Jahren auf 98 % bis 99 % heute.
- Neue MitarbeiterInnen mussten früher zwei bis drei Tage auf ihre Geräte warten. Jetzt sind die Geräte an ihrem ersten Arbeitstag im Unternehmen einsatzbereit.

Modellierung und Annahmen: Für das Musterunternehmen geht Forrester von folgenden Annahmen aus:

- Neu eingestellte MitarbeiterInnen machen jährlich 9 % der Gesamtbelegschaft aus.
- Vor Einführung von Premier dauerte es im Durchschnitt drei Arbeitstage, bis eine neue Arbeitskraft ihre Dell Ausrüstung erhielt.
- Mit Premier hat sich dies auf einen Arbeitstag verkürzt.
- Während der Einarbeitungszeit neuer MitarbeiterInnen sind diese zu 20 % produktiv.
- Die Lohnvollkosten für eine/n Neubeschäftigte/n beläuft sich auf 40 US-Dollar pro Stunde.
- Es wird ein Produktivitätsgewinn von 75 % angesetzt, da nicht alle Zeiteinsparungen zum Abschluss zusätzlicher Aufgaben führen.

67%

Reduzierung der Wartezeit , bis neue MitarbeiterInnen ihre Geräte erhielten

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

- Anzahl und Standort neu eingestellter MitarbeiterInnen
- Geschwindigkeit, mit der neue MitarbeiterInnen produktive Arbeit leisten
- Art der Arbeit, die neue MitarbeiterInnen leisten

Ergebnisse: Um diese Risiken zu berücksichtigen, verringerte Forrester diesen Vorteil um 15 %, was zu einem risikobereinigten Barwert (abgezinst mit 10 %) von insgesamt 249.000 US-Dollar über drei Jahre führte.

Höhere Effizienz neuer MitarbeiterInnen					
Ref.	Metrik	Quelle	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
D1	Beschäftigte	A1	25.000	25.000	25.000
D2	Prozentsatz der jährlich neu eingestellten MitarbeiterInnen	Musterunternehmen	9 %	9 %	9 %
D3	Neue MitarbeiterInnen pro Jahr	D1*D2	2.250	2.250	2.250
D4	Vor Einführung von Dell Premier durchschnittliche Wartezeit in Stunden, bis neue MitarbeiterInnen ihre Geräte erhielten	Musterunternehmen	24	24	24
D5	Nach Einführung von Dell Premier durchschnittliche Wartezeit in Stunden, bis neue MitarbeiterInnen ihre Geräte erhielten	Musterunternehmen	16	8	8
D6	Reduzierung der Wartezeit in Stunden, bis neue MitarbeiterInnen mit Dell Premier ihre Geräte erhielten	D4-D5	8	16	16
D7	Produktivität neuer MitarbeiterInnen während der Einarbeitungszeit in %	Musterunternehmen	20 %	20 %	20 %
D8	Lohnvollkosten für durchschnittliche MitarbeiterInnen pro Stunde	TEI-Standard	40 \$	40 \$	40 \$
D9	Produktivitätsgewinn	TEI-Standard	50 %	50 %	50 %
Dt	Höhere Effizienz neuer MitarbeiterInnen	D3*D6*D7*D8*D9	72.000 \$	144.000 \$	144.000 \$
	Risikobereinigung	↓15 %			
Dtr	Höhere Effizienz neuer MitarbeiterInnen (risikobereinigt)		61.200 \$	122.400 \$	122.400 \$
Summe über 3 Jahre: 306.000 \$			Barwert über 3 Jahre: 248.754 \$		

„Neue MitarbeiterInnen erhalten ihre Computer bei uns in der Regel bereits am ersten Tag. Dies liegt daran, dass der Versand nun weltweit möglich ist und dass wir Rechner auf Lager halten. Wir versuchen, ihnen ihre PCs schon am ersten Tag zur Verfügung zu stellen, damit sie sofort einsatzbereit sind.“

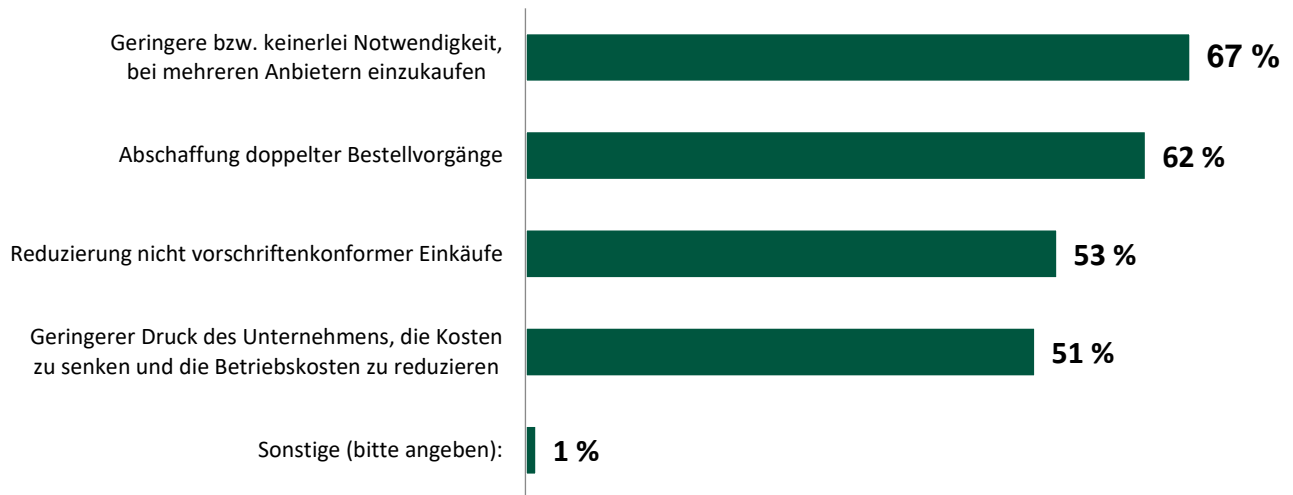
LEITENDE FACHKRAFT IM AUFTRAGSSUPPORT, HERSTELLER VON SPITZENTECHNOLOGIE

„Eines der Probleme, das wir immer wieder hatten, waren Neueinstellungen. Immer mussten wir auf ein Ticket warten, um eine Bestellung für eine/n neue/n MitarbeiterIn aufgeben zu können. Jetzt müssen sie nicht mehr warten, denn wir wissen, dass jemand Neues kommen wird. Also werden die Geräte einfach bestellt, sodass diese bereit sind, damit der/die MitarbeiterIn loslegen kann.“

IT-BESCHAFFUNGSFACHKRAFT, HLK- UND KÜHLSYSTEMHERSTELLER

ERP- und ITSM-Integration – Überblick

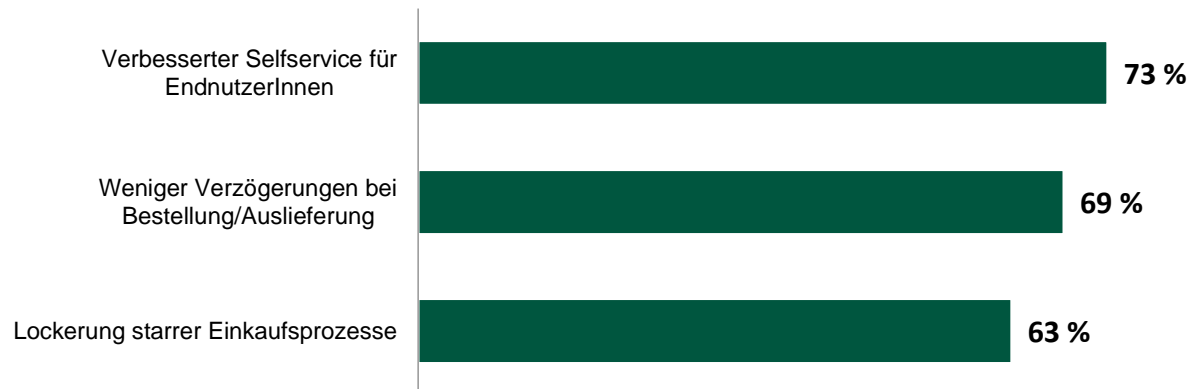
Auf die Frage „Welche Probleme in Ihrer Umgebung konnten mit der ERP-Integration gelöst werden?“ antworteten die TeilnehmerInnen:



Grundlage: 90 globale EntscheidungsträgerInnen, die eine leitende Funktion im IT-Bereich innehaben und eine ERP-Integration nutzen.

Quelle: von Forrester Consulting im Auftrag von Dell durchgeführte Studie, November 2023.

Auf die Frage „Welche Probleme in Ihrer Umgebung konnten mit der ITSM-Integration gelöst werden?“ antworteten die TeilnehmerInnen:



Grundlage: 108 Führungskräfte und globale EntscheidungsträgerInnen im IT-Bereich, die eine ITSM-Integration nutzen.
Quelle: von Forrester Consulting im Auftrag von Dell durchgeführte Studie, November 2023.

NICHT QUANTIFIZIERTE VORTEILE

Die Befragten erwähnten die folgenden zusätzlichen Vorteile für ihre Unternehmen, die sie aber nicht beziffern konnten:

- **Verbesserter Selfservice:** Eine übersichtliche und bedienfreundliche Plattform bietet EndnutzerInnen die Möglichkeit, ihre eigene Ausrüstung (z. B. Standardgeräte und -zubehör) bei Bedarf selbst zu bestellen. Außerdem können fachübergreifende Teams (z. B. die Buchhaltung) mühelos Berichtsdaten abrufen, ohne das Beschaffungsteam hinzuziehen zu müssen.

„Wer auch immer Dell Premier konzipiert hat, wollte wirklich die Anzahl an Mausklicks minimieren. Das Tolle ist, dass die Plattform anpassbar ist.“

VERANTWORTLICHE PERSON FÜR DEN IT-BETRIEB,
VERKEHRSÜBERWACHUNGSDIENSTE UND -SICHERHEIT

„Wenn unsere Buchhaltungs- und Finanzabteilungen Bestellungen abstimmen möchten, können sie ganz einfach auf das Portal zugreifen, die Auftrags-, Rechnungs- und Bestellnummer suchen und die benötigten Dokumente herunterladen. ... Davor mussten sie sich mit Financial Services von Dell absprechen und E-Mails hin- und herschicken.“

VERANTWORTLICHE PERSON FÜR DEN IT-BETRIEB,
VERKEHRSÜBERWACHUNGSDIENSTE UND -SICHERHEIT

- **Verbesserte Liefertgenauigkeit:** Dank präziser Versandprognosen können Beschaffungsteams und EndnutzerInnen effektiv für produktive Phasen planen, in denen Dell Geräte benötigt werden, anstatt aufgrund ungenauer Prognosen Produktivität einzubüßen.
 - Die IT-Beschaffungsfachkraft des HLK- und Kühlsystemherstellers erläuterte den Prozess im Detail: „[Premier] schickt uns eine E-Mail zur Bestellverfolgung. So wissen wir genau, wo sich die Bestellung befindet – ob sie versendet wurde oder sich kurz vor dem Versand befindet. Man erhält einfach eine Nachverfolgungsnummer. Diese Art der Kommunikation ist toll.“
- **Stärkere Beziehungen zu Dell VertriebsmitarbeiterInnen:** Dank der Automatisierung des globalen Bestellprozesses kann sich die Kundenbetreuung bei Dell darauf konzentrieren, Kunden zusätzliche Möglichkeiten zur kontinuierlichen Verbesserung anzubieten. Berichte der Befragten:
 - Die verantwortliche Person für Endnutzer-Computing beim Lkw-, Bus- und Dieselmotorhersteller erklärte, dass ihr Team Dell Premier für vielerlei Aufgaben nutzt, sich aber für zusätzliche Unterstützung an Dell wendet. So sagte sie gegenüber Forrester: „Mein Dell Vertriebskontakt ist meine

Backuplösung, das heißt, wenn ich etwas brauche oder ein Problem habe, ist er immer da, um mir zu helfen. Dies ist sehr hilfreich.“

- Die IT-Betriebsleitung des Anbieters von Verkehrsüberwachungs-diensten und -sicherheit sagte: „Das Tolle an unserer internen Vertriebskraft ist, dass sie stets versucht, uns mit der richtigen Ressource bei Dell zu verbinden. Sie ist immer offen für Vorschläge. Wenn wir sagen, dass wir diese Plattform integrieren möchten oder uns diese oder jene Funktion in Premier wünschen, wird unser Feedback ernst genommen. Sie tut unseren Wunsch nicht einfach ab – es ist also wirklich eine gegenseitige Partnerschaft.“

„Unser Unternehmen ist wie ein Familienbetrieb – persönliche Beziehungen sind sehr wichtig. Unsere Beziehung zu Dell hat für uns nach wie vor einen großen Stellenwert. Dies liegt vor allem an der Art und Weise, wie unsere Kundenbetreuung mit den verschiedenen Ressourcen bei Dell zusammenarbeitet. Sie ist schlicht und einfach unglaublich.“

VERANTWORTLICHE PERSON FÜR DEN IT-BETRIEB,
VERKEHRSÜBERWACHUNGSDIENSTE UND -SICHERHEIT

FLEXIBILITÄT

Der Wert der Flexibilität ist für jeden Kunden einzigartig. Es gibt mehrere Szenarien, in denen ein Kunde möglicherweise Dell Premier implementiert und später weitere Nutzungsmöglichkeiten und Geschäftschancen wie die folgenden erkennt:

- **Nachhaltigkeit:** Die verantwortliche Person für Endnutzer-Computing beim Lkw-, Bus- und Dieselmotorhersteller erzählte uns vom internen Ziel ihres Unternehmens, sich bei der Bestellung künftiger Dell Geräte stärker auf Nachhaltigkeit zu konzentrieren. Dazu gehörte auch die Beschaffung energieeffizienterer Geräte und die Einführung von Direktlieferungsprozessen. Ihr Kommentar dazu: „Wenn ich einen geschwungenen [Monitor] kaufe, erwerbe ich im Grunde vier Monitore, weil die Kosten viel höher sind, aber zugleich sind sie auch [effizienter]. Kurzum: Wir sind umweltfreundlicher und sparen Energie. Wir versuchen, ein ausgewogenes Verhältnis zwischen höheren Kosten und einem grüneren Fußabdruck zu erzielen.“

„In diesem Jahr wurde ein Green-IT-Projekt ins Leben gerufen, bei dem es vor allem darum geht, wie wir Energie und Verpackung einsparen können. Wir haben uns überlegt, dieses Jahr mehr in großen Mengen zu bestellen. ... Im nächsten Jahr möchten wir vermehrt auf Direktlieferungen setzen. Meiner Ansicht nach macht dies einen Unterschied.“

VERANTWORTLICHE PERSON FÜR ENDNUTZER-COMPUTING, LKW-, BUS- UND DIESELMOTORHERSTELLER

- **ERP- und ITSM-Integrationen:** Unternehmen, die zum Zeitpunkt der Erstimplementierung von Premier keine ERP- oder ITSM-Integrationen benötigen, können zusätzliche Vorteile erzielen, nachdem die Integrationen implementiert sind.

Flexibilität würde auch quantifiziert werden, wenn sie als Teil eines bestimmten Projekts bewertet wird (eine ausführlichere Beschreibung finden Sie in [Anhang A](#)).

„Ich habe jetzt mehr Vertrauen in unsere Prozesse, da wir Premier global einsetzen.“

LEITENDE FACHKRAFT IM AUFTRAGSSUPPORT, HERSTELLER VON SPITZENTECHNOLOGIE

Analyse Der Kosten

Auf das Musterunternehmen angewendete quantifizierte Kostendaten

Gesamtkosten							
Ref.	Kosten	Anfänglich	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Gesamt	Barwert
Etr	Interne Ersteinrichtungskosten von Dell Premier	114.430 \$	0 \$	0 \$	0 \$	114.430 \$	114.430 \$
Ftr	Kosten für die laufende interne Verwaltung und Entwicklung	0 \$	246.675 \$	246.675 \$	246.675 \$	740.025 \$	613.444 \$
	Gesamtkosten (risikobereinigt)	114.430 \$	246.675 \$	246.675 \$	246.675 \$	854.455 \$	727.874 \$

INTERNE ERSTEINRICHTUNGSKOSTEN VON DELL PREMIER

Nachweise und Daten: Die Befragten gaben an, dass die Implementierung von Premier in der Regel schnell und einfach verlief. Dell stellt Premier für Unternehmen bereit, wobei dem Kunden so gut wie kein Aufwand entsteht. Es ist jedoch ein gewisser interner Aufwand erforderlich, um die ERP- und ITSM-Integration gemeinsam mit Dell durchzuführen.

Modellierung und Annahmen: Für das Musterunternehmen geht Forrester von folgenden Annahmen aus:

- Für die Ersteinrichtung aller vier Premier-Lösungen brauchten vier Vollzeitbeschäftigte etwa drei Monate.
- Die Gehaltsvollkosten für die vier Vollzeitbeschäftigten, die an der Einrichtung beteiligt waren, belaufen sich auf insgesamt 8.292 US-Dollar pro Monat.

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

- Umfangreichere, komplexere Einführung mit Auswirkungen auf den Zeitplan
- Eine stärker manuelle fortlaufende Verwaltung durch den Kunden

- Reaktionsgeschwindigkeit des Teams mit Auswirkungen auf Stornierungen oder Verzögerungen von Anfragen

Ergebnisse: Um diese Risiken zu berücksichtigen, erhöhte Forrester diese Kosten um 15 %, was zu einem risikobereinigten Barwert (abgezinst mit 10 %) von insgesamt 114.000 US-Dollar über drei Jahre führte.

„Für die Einrichtung war lediglich ein 20-minütiges Telefongespräch mit der Dell Vertriebskraft erforderlich. Navigation und Nutzung gestalten sich einfach.“

VERANTWORTLICHE PERSON FÜR ENDNUTZER-COMPUTING, LKW-, BUS- UND DIESELMOTORHERSTELLER

Interne Ersteinrichtungskosten von Dell Premier

Ref.	Metrik	Quelle	Anfänglich	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
E1	Anzahl der an der Einrichtung von Dell Premier beteiligten Vollzeitbeschäftigten	Musterunternehmen	4	0	0	0
E2	Für die Einrichtung von Dell Premier erforderliche Monate	Musterunternehmen	3	0	0	0
E3	Monatliche Gehaltsvollkosten (gerundet) für die Vollzeitbeschäftigten, die an der Einrichtung von Dell Premier beteiligt waren	Musterunternehmen	8.292 \$	0 \$	0 \$	0 \$
Et	Interne Ersteinrichtungskosten von Dell Premier	$E1 \cdot E2 \cdot E3$	99.504 \$	0 \$	0 \$	0 \$
	Risikobereinigung	↑15 %				
Etr	Interne Ersteinrichtungskosten von Dell Premier (risikobereinigt)		114.430 \$	0 \$	0 \$	0 \$
Summe über 3 Jahre: 114.430 \$			Barwert über 3 Jahre: 114.430 \$			

KOSTEN FÜR DIE LAUFENDE INTERNE VERWALTUNG UND ENTWICKLUNG

Nachweise und Daten: Eineinhalb Vollzeitbeschäftigte kümmern sich um die laufende interne Verwaltung und Entwicklung der Lösungssuite.

Modellierung und Annahmen: Für das Musterunternehmen geht Forrester von folgenden Annahmen aus:

- Eineinhalb Vollzeitbeschäftigte verwalten Dell Premier fortlaufend.
- Die Kosten für die einmalige Gerätekonfiguration in Höhe von 75.000 US-Dollar fallen jährlich an.

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

- Größere, komplexere Umgebung mit integrierten Systemen

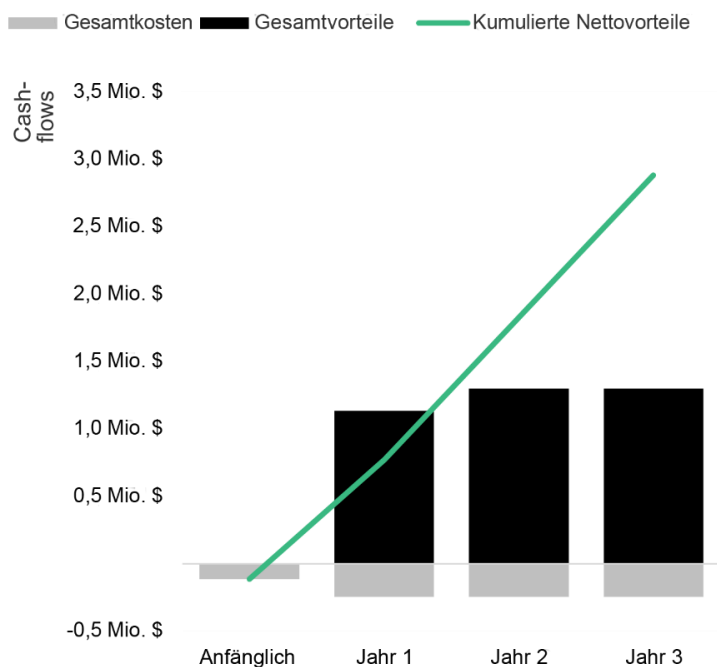
Ergebnisse: Um diese Risiken zu berücksichtigen, erhöhte Forrester diese Kosten um 15 %, was zu einem risikobereinigten Barwert (abgezinst mit 10 %) von insgesamt 613.000 US-Dollar über drei Jahre führte.

Kosten für die laufende interne Verwaltung und Entwicklung						
Ref.	Metrik	Quelle	Anfänglich	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
F1	An der laufenden Verwaltung und Entwicklung beteiligte Vollzeitbeschäftigte	Musterunternehmen	0	1,50	1,50	1,50
F2	Durchschnittliche Vollgehaltskosten für eine erfahrene Führungskraft in der Beschaffung pro Jahr	TEI-Standard	0 \$	99.500 \$	99.500 \$	99.500 \$
F3	Kosten für einmalige Gerätekonfiguration	Musterunternehmen	0 \$	75.000 \$	75.000 \$	75.000 \$
Ft	Kosten für die laufende interne Verwaltung und Entwicklung	(F1*F2) + F3	0 \$	224.250 \$	224.250 \$	224.250 \$
	Risikobereinigung	↑10 %				
Ftr	Kosten für die laufende interne Verwaltung und Entwicklung (risikobereinigt)		0 \$	246.675 \$	246.675 \$	246.675 \$
Summe über 3 Jahre: 740.025 \$			Barwert über 3 Jahre: 613.444 \$			

Finanzielle Zusammenfassung

Konsolidierte risikobereinigte Metriken über drei 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)

	Anfänglich	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Gesamt	Barwert
Gesamtkosten	(114.430 \$)	(246.675 \$)	(246.675 \$)	(246.675 \$)	(854.455 \$)	(727.874 \$)
Gesamt Vorteile	0 \$	1.134.859 \$	1.301.777 \$	1.301.777 \$	3.738.413 \$	3.085.584 \$
Nettovorteile	(114.430 \$)	888.184 \$	1.055.102 \$	1.055.102 \$	2.883.959 \$	2.357.710 \$
ROI						324 %
Amortisierungszeit (Monate)						Weniger als 6

ANHANG A: TOTAL ECONOMIC IMPACT

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, was eine vollständige Untersuchung der Auswirkungen der Technologie auf das gesamte Unternehmen ermöglicht.

Als Kosten werden alle Ausgaben berücksichtigt, die für die Realisierung 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“.

Barwert (PV)

O valor presente ou atual (com desconto) das estimativas de custos e benefícios com uma taxa de juros determinada (a taxa de desconto). O valor presente dos custos e benefícios são incluídos no valor líquido presente total dos fluxos de caixa.

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 %.

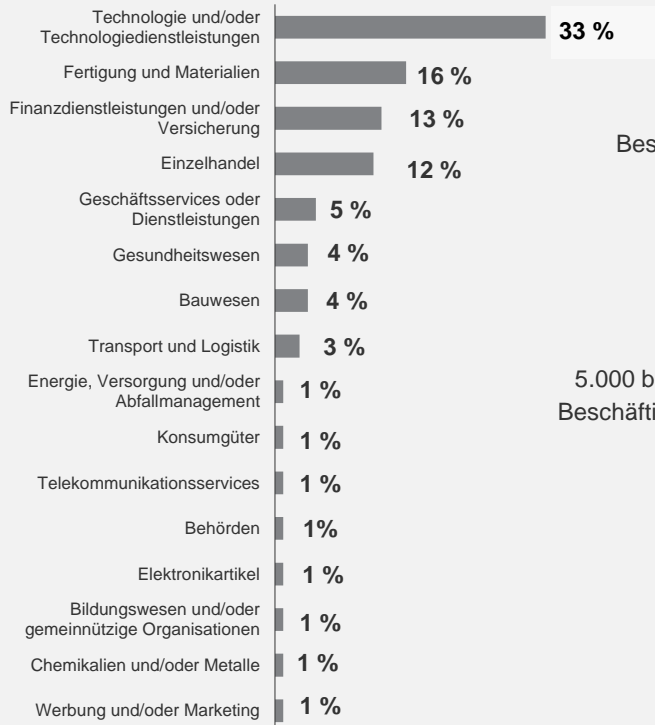
Amortisierungszeit

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

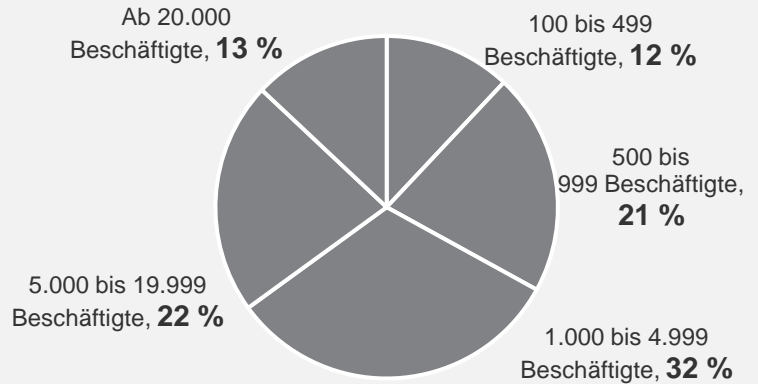
Die Spalte für die Anfangsinvestition enthält die zum „Zeitpunkt 0“ oder zu Beginn des 1. Jahres entstehenden Kosten, die nicht diskontiert sind. Alle anderen Cashflows werden mit dem Diskontsatz am Ende des Jahres diskontiert. Die Barwertberechnungen werden für die jeweilige Schätzung der Gesamtkosten 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 einige Werte gerundet sind.

ANHANG B: DEMOGRAFISCHE DATEN ZUR UMFRAGE

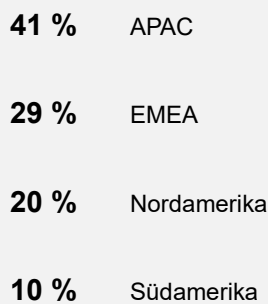
„Welche der folgenden Angaben beschreibt am besten die Branche, zu der Ihr Unternehmen gehört?“



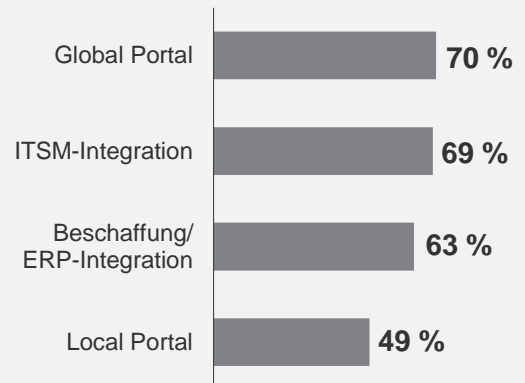
„Wie viele Beschäftigte arbeiten Ihrer Schätzung nach weltweit für Ihr Unternehmen/Ihre Organisation?“



„In welcher Region sind Sie ansässig?“



„Welche Komponenten von Dell Premier nutzen Sie? (Wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus.)“



Grundlage: 207 globale EntscheidungsträgerInnen, die eine leitende Funktion im IT-Bereich innehaben.
Quelle: von Forrester Consulting im Auftrag von Dell durchgeführte Studie, November 2023.

ANHANG C: ERGÄNZENDES MATERIAL

Verwandte Forrester-Studien

„[2023 Buyer Insights: Procurement Professional](#)“, Forrester Research, Inc.,
4. Dezember 2023.

„[Transform Procurement For Future Fit Supply Chains](#)“, Forrester Research, Inc.,
21. August 2023.

ANHANG D: FUßNOTEN

¹ Total Economic Impact ist eine von Forrester Research entwickelte Methodik, die die technologiebezogenen Entscheidungsfindungsprozesse von Unternehmen optimieren und Anbieter darin unterstützen soll, Kunden das Nutzenversprechen ihrer Produkte und Services zu vermitteln. Mit der TEI-Methodik können Unternehmen beim Senior Management und bei anderen wichtigen StakeholderInnen im Unternehmen den messbaren Wert von IT-Initiativen demonstrieren, rechtfertigen und umsetzen.

FORRESTER®