

Resumen ejecutivo de PC as a Service de Dell: con PC as a Service de Dell, los clientes reducen los costos de los servicios del ciclo de vida útil en un 20 % y proporcionan a los empleados dispositivos que son dos años más nuevos en promedio

A causa del aumento en la variedad de dispositivos disponibles para las organizaciones y los estilos de trabajo de los empleados que los utilizan, la administración del ciclo de vida útil de los dispositivos es más complicada y costosa que nunca, especialmente en relación con la reciente tendencia global del trabajo remoto o flexible. Las organizaciones de TI deben admitir una amplia variedad de opciones de dispositivos y tecnología a un personal cada vez más disperso y móvil, a la vez que deben mantener una baja interrupción del usuario, todo en medio de una incertidumbre de costos. El aumento de los servicios de suscripción para las categorías de TI tradicionales, como los dispositivos, algo que Forrester denomina Device as a Service (DaaS), cambia la forma en que los empleados compran dispositivos, donde ya no se trata de un costo fijo único, sino de un gasto continuo. Esta iniciativa puede mejorar la experiencia digital de los empleados y, al mismo tiempo, ofrecer flexibilidad de presupuesto, contratación y proyectos a la organización de TI.

Dell Technologies e Intel encargaron a Forrester Consulting la realización de un estudio de Total Economic Impact™ (TEI) y la examinación del potencial rendimiento de la inversión (ROI) de las empresas al implementar dispositivos habilitados para Intel vPro con PC as a Service de Dell. El propósito de este estudio es proporcionar a los lectores una infraestructura para evaluar el posible impacto financiero que tendría la inversión en PC as a Service de Dell en sus organizaciones.

Para comprender mejor los beneficios, los costos y los riesgos asociados con esta inversión, Forrester entrevistó a 10 clientes de PC as a Service de Dell que usan dispositivos habilitados para Intel vPro y a cuatro que no son clientes durante dos años (ocho en 2020, seis en 2018). También realizó una encuesta



Los empleados usan **dispositivos dos años más nuevos** en promedio, lo que mejora su experiencia y, a la vez, reduce los costos asociados al ciclo de vida útil



Reducción en el costo del servicio del ciclo de vida útil del dispositivo **20 %**



Tiempo promedio de implementación ahorrado **cinco días laborables**



Horas de servicios del ciclo de vida útil de los dispositivos internos anuales **5 horas**



Mejora promedio en los tiempos de resolución de los vales de soporte **Cinco días laborables**



Ahorro del valor actual neto por tres años cada 1000 dispositivos a través de la reducción de los costos de servicios del ciclo de vida útil y los costos de gastos de hardware **US\$183 000**

a 101 tomadores de decisiones de TI (en 2018). A los efectos de este estudio, Forrester agregó las experiencias de los clientes entrevistados y combinó los resultados en una sola organización compuesta.

CONTROLADORES DE INVERSIÓN

Aunque varían en la geografía, la industria y el sector, las organizaciones entrevistadas lucharon con desafíos comunes en el ciclo de vida útil de sus dispositivos, que incluyen los siguientes:

- **Recursos limitados de FTE.** Los entrevistados declararon reiteradamente que la implementación y el soporte de los dispositivos del usuario final requerían una cantidad significativa de tiempo y que luchaban por encontrar y asignar los recursos apropiados de manera interna. Además, esto limitó la cantidad de tiempo o los recursos que IT podría asignar a los proyectos de transformación digital críticos para la empresa y de alto ROI.
- **Presión para reducir los costos de TI.** Junto a la incertidumbre presupuestaria de 2020, los entrevistados enfatizaron la importancia de optimizar la rentabilidad en la implementación y el soporte de los dispositivos del usuario final para sus organizaciones.
- **Deuda técnica con los dispositivos más antiguos y no estandarizados.** Los ciclos de actualización incoherentes o prolongados (más de tres años) de los dispositivos implicaron que aquellos más antiguos se usaban por más tiempo y el mantenimiento de un conjunto estándar de dispositivos era casi imposible. Esto impulsó los costos de soporte a medida que el hardware envejeció, afectó la productividad del usuario y representó un riesgo de seguridad.
- **Entrega incoherente de servicio de soporte.** Los entrevistados notaron una experiencia de soporte diferente entre los empleados que se encuentran en el sitio y los empleados remotos o que se trasladan. En algunos casos, para los trabajadores remotos en casos en los que los dispositivos necesitaban mantenimiento, los tiempos de devolución de soporte alcanzaban los 14 días laborables, con un promedio de cinco días laborables.

CARACTERÍSTICAS DE PC AS A SERVICE

Los clientes entrevistados de Dell destacaron varias características importantes de PCaaS, que incluyen las siguientes:

- **Una carga reducida en los recursos de TI.** Los entrevistados redujeron la participación de TI interna y otros recursos en las actividades de implementación y soporte para los dispositivos del usuario final. Al aprovechar los servicios de ProDeploy, ProSupport y de reventa y reciclaje de recursos de Dell, las organizaciones ahorran en forma colectiva más de 5 horas anuales por dispositivo en las tareas asociadas de adquisición, implementación, soporte, actualización y recuperación.
- **Tiempos de implementación más rápidos.** Antes de PCaaS de Dell, los clientes tenían dificultades para implementar rápidamente el nuevo hardware. Los tiempos de implementación promedio eran de ocho días y algunos tardaban hasta dos semanas. Con PCaaS de Dell, los tiempos de implementación se redujeron en un promedio de cinco días laborables, una mejora marcada de su estado anterior.
- **Tiempos de resolución de soporte más rápidos para el usuario.** Con ProSupport de Dell, aumenta considerablemente el tiempo promedio de resolución de solicitudes de soporte para el usuario final. Las empresas entrevistadas informaron una mejora en los tiempos de resolución de vales de hasta seis días laborables gracias a una experiencia de soporte más optimizada y coherente.

“Nos cambiamos a PC as a Service de Dell porque queríamos que los dispositivos se administren de manera integral. Dell se encarga de todo, desde el momento en que proporcionamos los dispositivos hasta la administración de la seguridad a través de la recuperación y el reciclaje de dispositivos. Durante los próximos dos años, la mayoría de nuestro personal de TI no tocará nada relacionado con las laptops, los dispositivos o los periféricos”.

Director de TI, servicios financieros



LEA EL ESTUDIO COMPLETO AQUÍ

- **Flexibilidad para la organización de TI.** A causa de la reducción de los requisitos de servicio de dispositivos de las organizaciones, los entrevistados tienen una mayor capacidad para ejecutar proyectos de transformación digital críticos para el negocio.
- **Los usuarios finales tienen dispositivos más nuevos y los obtienen más rápido.** Con PCaaS de Dell, las organizaciones pueden adherirse a una política de mejores dispositivos: la mayoría de las organizaciones mantienen un ciclo de actualización de 36 meses, que logra conservar dispositivos más nuevos y avanzados en las manos de los usuarios, lo que facilita el acceso a las funciones, la funcionalidad y los estándares de seguridad más recientes y, al mismo tiempo, baja los costos de soporte para los dispositivos más viejos de toda la organización. Además, los clientes de Dell informaron un tiempo promedio de espera del usuario de tres días para el dispositivo en la adquisición inicial o la actualización, en comparación con los 14 días antes de usar PCaaS.

RESULTADOS CLAVE

Una organización compuesta basada en las organizaciones entrevistadas experimenta los siguientes beneficios para el negocio:

Costos evitados de los servicios del ciclo de vida útil

- **Reducción de los costos del servicio del ciclo de vida útil del dispositivo en 20,32 %.** Con PCaaS de Dell, las organizaciones pueden ahorrar costos en cada fase del ciclo de vida útil de la PC. En base a los datos de las entrevistas y encuestas de dos años, Forrester estimó el costo mensual promedio por dispositivo en que la organización compuesta incurriría si entregara estos servicios con recursos internos. Estos servicios incluyen los siguientes: servicios de adquisición, de creación de imágenes, instalación física y configuración básica, preparación y migración finales, administración de sistemas, soporte, eliminación de activos y retiro.
- Forrester también estimó estos costos para la organización compuesta que aprovecha completamente PCaaS de Dell. Luego de considerar una gran organización con 4000 dispositivos para el usuario final, un ciclo de actualización de hardware promedio de tres años y una combinación de trabajadores de oficina, remotos y móviles, Forrester estimó que esta organización reduce los costos mensuales de servicios del ciclo de vida útil de la PC por dispositivo de US\$24,34 a US\$19,39, lo que corresponde a un ahorro de 20,32 % o poco más de 5 horas (5,26) de trabajo de soporte por dispositivo.

Costos evitados de adquisición y actualización de dispositivos

- **Reducción del 5 % de los costos de hardware relacionados con el dispositivo.** Las organizaciones que consolidan a los proveedores que proporcionan dispositivos y estandarizan las ofertas de los dispositivos pueden suministrar a sus organizaciones a un menor costo. En base a cuatro entrevistas con clientes y no clientes de PCaaS de Dell en 2020, Forrester asume de manera conservadora una reducción del 5 % de los precios promedio de los dispositivos de Dell en comparación con los precios que la organización compuesta paga por dispositivos similares de otros proveedores.

ANÁLISIS DE TOTAL ECONOMIC IMPACT

Para obtener más información, descargue el informe completo “Total Economic Impact™ de PC as a Service de Dell”, que Dell le encargó a Forrester Consulting.

OBSERVACIONES DEL ESTUDIO

Forrester entrevistó a 10 organizaciones con experiencia en el uso de PC as a Service y combinó los resultados en un análisis financiero de tres años de la organización compuesta. Los beneficios cuantificados del valor actual (PV) ajustados al riesgo incluyen los siguientes:

- Los costos evitados en los servicios de ciclo de vida útil de los dispositivos dan un total de US\$2 900 000 en tres años.
- Los costos evitados en la actualización y la adquisición de dispositivos dan un total US\$3 900 000 en tres años.



Rendimiento de la inversión (ROI)

12 %



Amortización

menos de 6 meses



Ahorro de valor actual neto (NPV) cada 1000 dispositivos

US\$183 000

INFORMACIÓN

El lector debe considerar lo siguiente:

- Dell encarga este estudio y Forrester Consulting lo realiza. No se pretende que sea un análisis competitivo.
- Forrester no hace suposiciones con respecto al ROI potencial que las organizaciones recibirán. Forrester recomienda a los lectores que usen sus propios cálculos dentro de la infraestructura proporcionada en el informe a fin de determinar la adecuación de la inversión en PC as a Service de Dell.
- Dell analizó y envió sus comentarios a Forrester. Forrester conserva el control editorial sobre el estudio y sus hallazgos, y no acepta modificaciones que contradigan las conclusiones de Forrester ni que oscurezcan el significado del estudio.
- Dell proporcionó los nombres de los clientes para las entrevistas, pero no participó en ellas.

SOBRE TEI

Total Economic Impact™ (TEI) es una metodología desarrollada por Forrester Research que mejora los procesos de toma de decisiones de tecnología de la empresa y ayuda a los proveedores en la comunicación de la propuesta de valor de sus productos y servicios a los clientes. La metodología TEI ayuda a las empresas a demostrar, justificar y obtener el valor tangible de las iniciativas de TI, tanto para la gerencia ejecutiva como para otras partes interesadas clave del negocio. La metodología de TEI consta de cuatro componentes para evaluar el valor de la inversión: beneficios, costos, riesgos y flexibilidad.

FORRESTER®