

Synthèse sur Dell PC as a Service : avec Dell PC as a Service, les clients voient les coûts des services de cycle de vie des appareils baisser de 20 % et fournissent aux collaborateurs des appareils de deux ans plus récents, en moyenne

Avec une augmentation de la diversité des appareils disponibles pour les organisations et des modes de travail des collaborateurs qui les utilisent, la gestion du cycle de vie des appareils est plus complexe et plus coûteuse que jamais, surtout maintenant que la tendance mondiale au travail flexible ou au télétravail prend de l'ampleur. Les départements IT doivent prendre en charge un large éventail d'appareils et d'options technologiques pour des collaborateurs de plus en plus mobiles et dispersés, tout en minimisant les interruptions des utilisateurs, et sans avoir de certitudes sur les coûts. L'essor des services d'abonnement pour les catégories informatiques traditionnelles, telles que les appareils, que Forrester appelle le « Device as a Service » (DaaS), permet de faire passer l'achat d'appareils pour les collaborateurs des CAPEX aux OPEX. Ainsi, il est possible d'améliorer l'expérience numérique des collaborateurs tout en offrant une réelle flexibilité de recrutement, de budget et de projet au département IT.

Dell Technologies et Intel ont demandé à Forrester Consulting de réaliser une étude Total Economic Impact™ (TEI) et d'examiner le retour sur investissement que les entreprises peuvent réaliser en déployant des appareils compatibles Intel vPro avec Dell PC as a Service. L'objectif de l'étude est de fournir aux lecteurs un cadre permettant d'évaluer l'impact financier potentiel d'un investissement dans la solution Dell PC as a Service pour leur organisation.

Pour mieux comprendre les avantages, les coûts et les risques associés à cet investissement, Forrester a interrogé 10 clients Dell PC as a Service utilisant des appareils compatibles Intel vPro et quatre non-clients sur deux ans (huit en 2020, six en 2018), et a mené une enquête auprès de 101 décideurs informatiques (en 2018). Afin de rédiger cette étude, Forrester a regroupé les expériences des clients interrogés et a combiné les résultats dans une seule organisation type.



Les collaborateurs utilisent des **appareils de deux ans plus récents** en moyenne, ce qui améliore l'expérience collaborateur tout en réduisant les coûts associés au cycle de vie



Réduction des coûts des services de cycle de vie des appareils de **20 %**



Temps de déploiement moyen gagné **Cinq jours ouvrés**



Nombre d'heures économisées par le personnel interne chargé du cycle de vie des appareils, chaque année **5 heures**



Amélioration moyenne des délais de résolution des tickets de support **Cinq jours ouvrés**



Économies sur trois ans, en valeur nette actuelle, pour 1 000 appareils via des coûts de services de cycle de vie et de matériel réduits **183 000 \$**

MOTIFS D'INVESTISSEMENT

Bien que variées en termes de géographie et de secteur d'activités, les organisations interrogées luttent toutes pour relever des défis courants dans le cycle de vie de leurs appareils, notamment :

- **Ressources ETP limitées.** Les personnes interrogées ont déclaré à maintes reprises que le déploiement et le support des appareils des utilisateurs finaux nécessitaient un temps considérable et qu'elles luttent pour trouver et allouer les ressources appropriées en interne. En outre, cela limitait le temps ou les ressources que le département IT pouvait allouer aux projets stratégiques de transformation numérique présentant un haut retour sur investissement.
- **Pression en vue de réduire les coûts informatiques.** Parmi les incertitudes budgétaires de 2020, les personnes interrogées ont insisté sur l'importance de l'optimisation de la rentabilité du déploiement et du support des appareils des utilisateurs finaux pour leur organisation.
- **Dette technique liée à des appareils plus anciens et non standardisés.** Les cycles d'actualisation des appareils incohérents ou plus longs (plus de trois ans) impliquaient que les appareils restaient plus longtemps en service. Il était donc pratiquement impossible de conserver un ensemble standard d'appareils. Cela faisait augmenter les coûts de support car le matériel vieillissait, entravait la productivité des utilisateurs et représentait un risque pour la sécurité.
- **Prestation de services de support incohérente.** Les personnes interrogées avaient constaté une expérience de support différente entre les collaborateurs principalement sur site et les collaborateurs en télétravail ou en déplacement. Dans certains cas, les délais de réponse du support pour les télétravailleurs dont les appareils nécessitaient une intervention allaient jusqu'à 14 jours ouvrés, avec une moyenne de cinq jours ouvrés.

FONCTIONNALITES DE LA SOLUTION PC AS A SERVICE

Les clients Dell interrogés ont mis en évidence plusieurs fonctionnalités importantes du PCaaS, notamment :

- **Charge réduite pour les ressources informatiques.** Les personnes interrogées ont réduit l'implication de l'équipe informatique interne et d'autres ressources dans les activités de déploiement et de support des appareils des utilisateurs finaux. En utilisant les services ProDeploy, ProSupport, et de revente et de recyclage des actifs Dell, les organisations économisent en tout plus de 5 heures par appareil et par an sur les tâches d'approvisionnement, de déploiement, de support, d'actualisation et de récupération associées.
- **Délais de déploiement plus courts.** Avant Dell PCaaS, les clients luttent pour déployer rapidement de nouveaux équipements matériels. Les délais de déploiement moyens étaient de huit jours ; certains atteignant deux semaines. Avec Dell PCaaS, les délais de déploiement ont diminué de cinq jours ouvrés en moyenne, soit une nette amélioration par rapport à leur état antérieur.
- **Délais de résolution plus rapides pour les utilisateurs.** L'utilisation du service Dell ProSupport augmente considérablement le délai moyen de résolution des problèmes de support pour les utilisateurs finaux. Les entreprises interrogées ont signalé une amélioration des délais de résolution des tickets allant jusqu'à six jours ouvrés via une expérience de support plus rationalisée et cohérente.

« Nous sommes passés à la solution Dell PC as a Service, car nous voulions que les appareils soient gérés de bout en bout. Dell gère toutes les tâches, depuis la fourniture des appareils jusqu'à la gestion de la sécurité, puis la récupération et le recyclage des systèmes. Ces deux prochaines années, la plupart de nos collaborateurs de l'équipe IT ne se préoccuperont pas des ordinateurs portables, des appareils ni des périphériques. »

Directeur informatique, services financiers



LIRE L'INTÉGRALITÉ DE L'ÉTUDE ICI

- **Flexibilité pour le département IT.** Avec la réduction des exigences liées aux services de cycle de vie des appareils de l'organisation, les personnes interrogées ont constaté une capacité accrue à exécuter des projets de transformation numérique stratégiques.
- **Les utilisateurs finaux ont des appareils plus récents et les obtiennent plus rapidement.** Avec Dell PCaaS, les organisations peuvent adhérer à une politique du meilleur appareil : la plupart des organisations conservent un cycle d'actualisation de 36 mois, ce qui permet aux utilisateurs de disposer d'appareils plus récents et plus haut de gamme, améliorant ainsi l'accès aux nouvelles fonctionnalités et normes de sécurité, tout en réduisant les coûts de support des appareils plus anciens dans toute l'organisation. En outre, les clients Dell ont signalé un délai d'attente moyen de trois jours par les utilisateurs après l'achat initial ou l'actualisation de l'appareil, contre 14 jours avant l'utilisation du PCaaS.

PRINCIPAUX RESULTATS

Une organisation type basée sur les données recueillies auprès des organisations interrogées bénéficie des avantages commerciaux suivants :

Coûts évités sur les services de cycle de vie des appareils

- **Réduction des coûts des services de cycle de vie des appareils de 20,32 %.** Avec Dell PCaaS, les organisations peuvent réaliser des économies au cours de chaque phase du cycle de vie des PC. Sur la base des deux années d'entretiens et de données d'enquête, Forrester a estimé le coût mensuel moyen par appareil que l'organisation type encourrait si elle fournissait ces services avec des ressources internes. Les tâches sont les suivantes : services d'approvisionnement, services de création d'images, installation physique et configuration de base, préparation et migration finales, gestion des systèmes, support, mise au rebut et retrait des actifs.
- Forrester a ensuite estimé ces coûts pour l'organisation type utilisant pleinement la solution PCaaS de Dell. En prenant en compte

une grande organisation disposant de 4 000 appareils destinés aux utilisateurs finaux, un cycle d'actualisation matériel moyen de trois ans et une combinaison donnée de collaborateurs de bureau, en télétravail et mobiles, Forrester a estimé que cette organisation réduisait ses coûts mensuels de services de cycle de vie des PC de 24,34 \$ à 19,39 \$ par appareil, soit une économie de 20,32 % ou d'un peu plus de 5 heures (5,26) de travail de support par appareil.

Coûts évités sur l'acquisition et l'actualisation des appareils

- **Réduction des coûts matériels liés aux appareils de 5 %.** Les organisations qui consolident les fournisseurs d'appareils et standardisent les offres d'appareils peuvent s'équiper pour un coût inférieur. En s'appuyant sur des entretiens réalisés auprès de quatre clients et non-clients Dell PCaaS en 2020, Forrester estime prudemment une réduction de 5 % des prix moyens pour les appareils Dell par rapport aux prix payés par l'organisation type pour des appareils similaires d'autres fournisseurs.

ANALYSE TOTAL ECONOMIC IMPACT

Pour plus d'informations, téléchargez le rapport complet « Le Total Economic Impact™ de la solution PC as a Service de Dell », réalisé par Forrester Consulting à la demande de Dell.

CONCLUSIONS DE L'ÉTUDE

Forrester a interrogé 10 organisations utilisant la solution PC as a Service depuis un certain temps et a combiné les résultats dans une analyse financière de l'organisation type qui en découle, sur trois ans. Les avantages quantifiés, en valeur actuelle (VA) avec ajustement des risques, sont notamment les suivants :

- Coûts évités sur les services de cycle de vie des appareils, pour un total de 2,9 millions de dollars sur trois ans.
- Coûts évités sur l'acquisition et l'actualisation des appareils, pour un total de 3,9 millions de dollars sur trois ans.



Retour sur investissement (RSI)

12 %



Amortissement

< 6 mois



Économies, en valeur nette actuelle (VNA), pour 1 000 appareils

183 000 \$

INFORMATIONS

Le lecteur doit savoir que :

- Cette étude a été demandée par Dell et réalisée par Forrester Consulting. Il ne s'agit pas d'une analyse concurrentielle.
- Forrester ne formule aucune hypothèse quant au retour sur investissement potentiel que d'autres organisations réaliseront. Forrester recommande vivement au lecteur d'utiliser ses propres estimations dans le cadre fourni dans ce rapport pour déterminer la pertinence d'un investissement dans Dell PC as a Service.
- Dell a vérifié l'étude et fait part de ses commentaires à Forrester, mais Forrester conserve un contrôle éditorial sur celle-ci et sur ses conclusions, et n'accepte aucune modification susceptible de contredire ses conclusions ou d'occulter sa signification.
- Dell a fourni les noms des clients pour les entretiens, mais n'y a pas participé.

À PROPOS DE TEI

La méthodologie Total Economic Impact™ (TEI) a été développée par Forrester Research pour améliorer les prises de décision technologiques des entreprises et aider les fournisseurs à communiquer à leurs clients les atouts de leurs produits et services. La méthodologie TEI aide les entreprises à démontrer et justifier la valeur réelle des initiatives informatiques auprès des cadres dirigeants et d'autres parties prenantes clés, puis à la réaliser. La méthodologie TEI comprend quatre éléments qui servent à évaluer la valeur de l'investissement : les avantages, les coûts, les risques et la flexibilité.

FORRESTER®