

Executive Summary su Dell PC as a Service: con Dell PC as a Service i clienti riducono del 20% i costi dei servizi per l'intero ciclo di vita dei dispositivi e forniscono ai dipendenti dispositivi mediamente di due anni più recenti

Con un aumento della varietà di dispositivi disponibili per le organizzazioni e degli stili di lavoro dei dipendenti che li utilizzano, la gestione del ciclo di vita dei dispositivi è diventata più complessa e costosa di quanto non lo sia mai stata prima, soprattutto alla luce della recente tendenza globale al ricorso a forme di lavoro remoto o flessibile. Le organizzazioni IT devono supportare un'ampia gamma di opzioni di dispositivi e tecnologie per una forza lavoro sempre più dispersa e mobile, riducendo al contempo al minimo le interruzioni per gli utenti, il tutto senza avere alcuna certezza in merito ai costi. Con l'aumento dei servizi di abbonamento per le categorie IT tradizionali, ad esempio i dispositivi, noto a Forrester come Device as a Service (DaaS), si è assistito al passaggio da un costo fisso una tantum a una spesa continua per l'acquisto di un dispositivo da parte dei dipendenti. Questo consente di migliorare l'esperienza digitale dei dipendenti, offrendo comunque flessibilità all'organizzazione IT in termini di budget, assunzioni e progetti.

Dell Technologies e Intel hanno commissionato a Forrester Consulting l'esecuzione di uno studio sul Total Economic Impact™ (TEI) e l'analisi del potenziale ritorno sul capitale investito (ROI) che le aziende potrebbero realizzare installando i dispositivi abilitati all'uso di Intel vPro con Dell PC as a Service. La finalità dello studio è fornire ai lettori un framework per valutare il potenziale impatto finanziario di un investimento in Dell PC as a Service sulle loro organizzazioni.

Per comprendere meglio i vantaggi, i costi e i rischi associati a questo investimento, Forrester ha intervistato dieci clienti Dell PC as a Service che utilizzano dispositivi abilitati all'uso di Intel vPro e quattro aziende che non sono clienti di Dell nell'arco di due anni (otto nel 2020 e sei nel 2018) e ha condotto un sondaggio a cui hanno partecipato 101 responsabili delle decisioni IT (nel 2018). Ai fini di questo studio, Forrester ha raccolto le esperienze dei clienti intervistati e ha combinato i risultati in un'unica organizzazione composita.



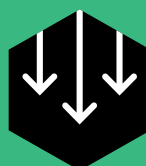
I dipendenti utilizzano **dispositivi mediamente di due anni più recenti**, ottenendo una migliore esperienza e una riduzione dei costi associati al ciclo di vita



Riduzione dei costi dei servizi per l'intero ciclo di vita dei dispositivi **20%**



Tempo medio di implementazione risparmiato **Cinque giorni lavorativi**



Tempo annuale (in ore) risparmiato nella fornitura di servizi per l'intero ciclo di vita dei dispositivi da parte di risorse interne all'organizzazione **Cinque ore**



Miglioramento medio dei tempi di risoluzione dei ticket di supporto **Cinque giorni lavorativi**



Tre anni di risparmio sul valore attuale netto (NPV) per 1.000 dispositivi attraverso la riduzione dei costi dei servizi per l'intero ciclo di vita dei prodotti, nonché di quelli legati alla spesa per l'acquisto dell'hardware **\$ 183.000**

FATTORI TRAINANTI DELL'INVESTIMENTO

Anche se diverse in termini di area geografica, industria e settore, le organizzazioni intervistate avevano affrontato tutte sfide comuni in termini di ciclo di vita dei dispositivi, tra cui:

- **Risorse a tempo pieno limitate.** Le persone intervistate hanno ripetutamente dichiarato che il deployment e il supporto dei dispositivi degli utenti finali richiedevano molto tempo e che avevano difficoltà a trovare e allocare le risorse interne appropriate. Inoltre, questo limitava la quantità di tempo o risorse che l'IT poteva allocare ai progetti business-critical di Digital Transformation ad alto ritorno sul capitale investito.
- **Pressioni per ridurre i costi IT.** Nell'incertezza in merito al budget del 2020, gli intervistati hanno sottolineato l'importanza per le loro organizzazioni di ottimizzare l'efficienza in termini di costi per l'installazione e il supporto dei dispositivi degli utenti finali.
- **Debito tecnico con dispositivi obsoleti e non standardizzati.** A causa di cicli di aggiornamento dei dispositivi non coerenti o più lunghi (superiori ai tre anni) le periferiche meno recenti sono rimaste sul campo per un periodo prolungato e la manutenzione di un set standard di dispositivi è diventata quasi impossibile. Tutto questo ha portato a un aumento dei costi di supporto man mano che l'hardware diventava più vecchio, a una diminuzione della produttività degli utenti e a rischi per la sicurezza.
- **Erogazione di un servizio di supporto non coerente.** Gli intervistati hanno notato un'esperienza di supporto diversa tra i dipendenti che erano principalmente in loco e i dipendenti che lavoravano mentre erano in viaggio o da remoto. In alcuni casi, i tempi di risposta del supporto per i lavoratori remoti nei casi in cui era necessario riparare i dispositivi sono arrivati fino a 14 giorni lavorativi, con una media di cinque giorni lavorativi.

FUNZIONI DI PC AS A SERVICE

I clienti Dell intervistati hanno evidenziato diverse funzioni importanti di PCaaS.

- **Riduzione degli oneri a carico delle risorse IT.** Gli intervistati hanno ridotto il coinvolgimento del team IT e di altre risorse interne nelle attività di deployment e supporto per i dispositivi degli utenti finali. Sfruttando i servizi ProDeploy, ProSupport e Asset Resale & Recycling di Dell, le organizzazioni risparmiano collettivamente oltre 5 ore per dispositivo all'anno per le attività di approvvigionamento, deployment, supporto, aggiornamento e ripristino associate.
- **Tempi di implementazione più rapidi.** Prima di Dell PCaaS, i clienti avevano avuto problemi a eseguire rapidamente il deployment di nuovi componenti hardware. I tempi medi di implementazione erano di otto giorni e in alcuni casi erano state necessarie fino a due settimane. Con Dell PCaaS, i tempi di implementazione sono diminuiti in media di cinque giorni lavorativi: un notevole miglioramento rispetto allo stato precedente.
- **Riduzione dei tempi per risolvere le richieste di supporto.** L'utilizzo di Dell ProSupport migliora notevolmente il tempo medio impiegato per risolvere le richieste di supporto per gli utenti finali. Le aziende intervistate hanno segnalato un miglioramento fino a sei giorni lavorativi dei tempi di risoluzione dei ticket attraverso un'esperienza di supporto più snella e coerente.

"Siamo passati a Dell PC as a Service, perché volevamo che i dispositivi venissero gestiti end-to-end. Dell sta gestendo tutto, dalla fornitura dei dispositivi alla gestione della sicurezza fino al ripristino e il riciclo dei dispositivi. Nei prossimi due anni, la maggior parte del personale IT non ha intenzione di occuparsi di nulla che abbia a che fare con notebook, dispositivi o periferiche."

IT Director, Financial Services



LEGGI LO STUDIO COMPLETO QUI

- **Flessibilità per l'organizzazione IT.** Riducendo i requisiti di assistenza per i dispositivi delle organizzazioni, gli intervistati hanno notato una maggiore capacità delle risorse interne di eseguire progetti business-critical correlati alla Digital Transformation.
- **Dispositivi più recenti e velocità ottimizzata per gli utenti finali.** Con Dell PCaaS, le organizzazioni possono adottare una policy che permette di scegliere il dispositivo in base alle proprie esigenze. La maggior parte delle organizzazioni sceglie un ciclo di aggiornamento di 36 mesi, per poter fornire sempre agli utenti i dispositivi più recenti e di fascia alta. Ciò consente di migliorare l'accesso alle funzioni, alle funzionalità e agli standard di sicurezza più recenti e di ridurre quindi i costi di supporto per i dispositivi più vecchi nell'organizzazione. Inoltre, i clienti Dell hanno segnalato un tempo medio di attesa di tre giorni nella fase dell'approvvigionamento iniziale o dell'aggiornamento dei dispositivi. Questo tempo era stato di 14 giorni prima dell'utilizzo ottimale di Dell PCaaS.

di tre anni e una data combinazione di dipendenti che lavorano in ufficio, in remoto e in mobilità, Forrester ha stimato che questa organizzazione riduce i costi mensili dei servizi per l'intero ciclo di vita dei PC per dispositivo, da \$ 24,34 a \$ 19,39. Tale differenza corrisponde a un risparmio del 20,32% o poco più di 5 ore (5,26) di lavoro per attività di supporto per dispositivo.

Costi evitati per acquisizione e aggiornamento dei dispositivi

- **Riduzione del 5% dei costi hardware relativi ai dispositivi.** Le organizzazioni che consolidano i fornitori e standardizzano le offerte di dispositivi possono ottenere la fornitura a un costo inferiore. Sulla base di quattro interviste effettuate nel 2020 coinvolgendo sia clienti Dell PCaaS sia persone che non erano clienti Dell, Forrester presume, in modo conservativo, una riduzione del 5% dei prezzi medi per i dispositivi Dell rispetto ai prezzi pagati dall'organizzazione composta per dispositivi analoghi provenienti da altri fornitori.

RISULTATI CHIAVE

Un'organizzazione composta basata sulle organizzazioni intervistate sperimenta i seguenti vantaggi aziendali:

Costi evitati per i servizi per l'intero ciclo di vita dei dispositivi

- **Riduzione del 20,32% dei costi dei servizi per l'intero ciclo di vita dei dispositivi.** Con Dell PCaaS, le organizzazioni possono realizzare un risparmio sui costi in ogni fase del ciclo di vita dei PC. Sulla base dei dati relativi alle interviste e ai sondaggi che sono stati condotti nell'arco di due anni, Forrester ha valutato il costo medio mensile per dispositivo che l'organizzazione composta dovrebbe affrontare qualora questi servizi venissero forniti dalle risorse interne. Tali attività includono l'approvvigionamento, l'imaging, l'installazione fisica e la configurazione di base, la preparazione finale e la migrazione, la gestione dei sistemi, il supporto, la disposizione degli asset e la dismissione.
- Forrester ha poi valutato questi costi anche per l'organizzazione composta, con l'utilizzo ottimale di Dell PCaaS. Considerando un'organizzazione di grandi dimensioni con 4.000 dispositivi per utenti finali, un ciclo di aggiornamento hardware medio

ANALISI DEL TOTAL ECONOMIC IMPACT

Per ulteriori informazioni, scarica il report completo "Total Economic Impact™ di Dell PC as a Service" commissionato da Dell e fornito da Forrester Consulting.

CONCLUSIONI DELLO STUDIO

Forrester ha intervistato dieci organizzazioni con esperienza nell'utilizzo di PC as a Service e ha combinato i risultati in un'analisi finanziaria di tre anni di un'organizzazione composita. I vantaggi quantificati del valore attuale (present value, PV) con correzione in base al rischio comprendono:

- Costi evitati per i servizi per l'intero ciclo di vita dei dispositivi, per un totale di \$ 2,9 milioni in tre anni.
- Costi evitati per acquisizione e aggiornamento dei dispositivi, per un totale di \$ 3,9 milioni in tre anni.



Ritorno sul capitale investito (ROI)

12%



Recupero dell'investimento

Meno di 6 mesi



Risparmio in termini di valore attuale netto (VAN) per 1.000 dispositivi

\$ 183.000

INFORMAZIONI

Il lettore deve essere a conoscenza di quanto indicato di seguito:

- Lo studio è stato commissionato da Dell e fornito da Forrester Consulting. Lo studio non è concepito come analisi della concorrenza.
- Forrester non fa alcuna ipotesi relativamente al ritorno sul capitale investito potenziale ricevuto da altre organizzazioni. Forrester consiglia fortemente ai lettori di utilizzare stime proprie all'interno del framework fornito nel report per stabilire l'adeguatezza di un investimento nelle soluzioni Dell PC as a Service.
- Dell ha eseguito le verifiche e fornito il feedback a Forrester. È quest'ultima a mantenere il controllo editoriale sullo studio e sulle scoperte di questo e non accetta modifiche allo studio che siano in contraddizione con i risultati a cui Forrester è approdata o ne celino il significato.
- Dell ha fornito i nomi dei clienti per le interviste, ma non ha partecipato alle interviste.

INFORMAZIONI SULLA METODOLOGIA TEI

Total Economic Impact™ (TEI) è una metodologia sviluppata da Forrester Research che migliora i processi decisionali relativi alla tecnologia di un'azienda e supporta i vendor nella comunicazione della value proposition dei loro prodotti e servizi ai clienti. La metodologia TEI aiuta le aziende a dimostrare, giustificare e rendere conto del valore tangibile delle iniziative IT sia al Senior Management sia alle altre entità interessate chiave del business. La metodologia TEI si basa su quattro elementi per valutare il valore dell'investimento: vantaggi, costi, rischi e flessibilità.

FORRESTER®