

FORRESTER®

# Dell Premierソリューションの Total Economic Impact™

Premierソリューションにより  
購買をシンプルにし、コストを削減

2021年8月

## 目次

コンサルティング チーム : Mbenoye Diagne  
Jonathan Lipsitz

<b>概要</b> .....	<b>1</b>
主な調査結果 .....	3
定量化した調査結果のサマリー .....	5
TEIのフレームワークと方法論 .....	6
<b>Dell Premierソリューションのカスタマー ジャーニー</b> .....	<b>7</b>
主な課題 .....	7
ソリューションの要件 .....	8
モデル組織 .....	8
<b>利益の分析</b> .....	<b>9</b>
調達チームの効率性 .....	9
デバイス構成コストの削減 .....	11
標準化によるデバイス コストの削減 .....	12
従業員の生産性 .....	13
定量評価以外のメリット .....	15
柔軟性 .....	15
<b>コストの分析</b> .....	<b>16</b>
社内作業 .....	16
<b>財務サマリー</b> .....	<b>17</b>
<b>付録A : Total Economic Impact</b> .....	<b>18</b>
<b>付録B : 聞き取り調査/アンケート調査対象者に関する統計的データ</b> .....	<b>19</b>
<b>付録C : 文末脚注</b> .....	<b>20</b>

### FORRESTER CONSULTINGについて

Forrester Consultingは、独立性を有する客観的な調査に基づきコンサルティング サービスを提供することで、組織でのビジネス リーダーの成功を支援しています。詳細については、[forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting)をご覧ください。

© Forrester Research, Inc. All rights reserved. (不許複製・禁無断転載) 許可なく複製することは固く禁じられています。情報は最適かつ利用可能なリソースに基づいています。意見はその時点での判断を反映しており、変更される可能性があります。Forrester®、Technographics®、Forrester Wave、RoleView、TechRadar、およびTotal Economic Impactは、Forrester Research, Inc.の商標です。その他の商標は、各社の商標又は登録商標です。

## 概要

従来のIT調達プロセスは複雑で時間がかかることが多く、ITチームと調達チームはより戦略的なイニシアティブになかなか集中できません。Dell Premierソリューションでは、IT購入、アセット管理、導入の加速化をシンプルにしてこれらを実現する機会を広げられるように設計された一連の補完的ツールを提供します。Dell PremierソリューションでIT調達をモダナイズすることで、組織は時間とコストを節約して従業員の生産性を向上させることができます。

デル・テクノロジーズとインテルは、Forrester Consultingに委託してTotal Economic Impact™ (TEI) 調査を実施し、企業がPremierソリューションを導入することで得られると見込まれるROIを調べました。<sup>1</sup>この調査の目的は、Premierソリューションへの投資が組織にもたらす潜在的な経済効果を評価するためのフレームワークを読者に提供することです。Dell Premierソリューションスイートには、プレミア ページ、グローバル ポータル、エンタープライズ リソース プランニング (ERP) 統合、ITサービス管理 (ITSM) 統合の4つの主要ソリューションが含まれています。Dellのお客様は、ビジネスとITのニーズに最適なソリューションの組み合わせ (またはすべて) を導入することができます。

- **プレミア ページ**は、組織の国固有の調達ニーズに合わせてカスタマイズされたローカル オンライン ソリューション プラットフォームです。
- プレミア **グローバル ポータル**は国際的なポータルであり、グローバルな調達ニーズに対応する単一のプラットフォームを提供します。グローバル ポータルは、グローバル カスタマー プログラムに登録されているお客様のみが利用できます。このプログラムに登録するには、Dellへの最低年間支出が必要となります。
- **ERP統合**は、パンチアウト カタログまたは購入者がホストするカタログを通じて、Dellのプレミア ページまたはグローバル ポータルを、AribaやCoupaなどのお客様が現在使用しているほぼすべての電子調達プラットフォームと統合する調達統合ソリューションです。
- **ITSM統合**は、お客様の既存のITSMソフトウェア (ServiceNow、Remedyなど) に接続して、セルフサービス ワークフローを可能にするソリューションです。このタイプの統合により、ペルソナベースの購入管理、自動承認、従業員の満足度と手持ちのデバイスを改善できます。

### 主なメリット



調達チームの効率を  
**15%向上** (合計時間に基づく)



デバイス構成作業を  
**30分短縮** (デバイスあたり)



標準化によりデバイス コストを  
**68ドル削減** (デバイスあたり)



従業員のダウンタイムを  
**15%低減** (トランザクションあたり)

Forresterは、この投資に関連する利益、コスト、リスクへの理解を深めるために、お客様3社の調達チーム メンバー5人に聞き取り調査、さらにPremierソリューションの使用経験がある263社の顧客にアンケートを実施しました。[アンケート回答者](#)は、従業員数が100人から20,000人以上までの規模に及ぶ12か国の企業に勤務しています。

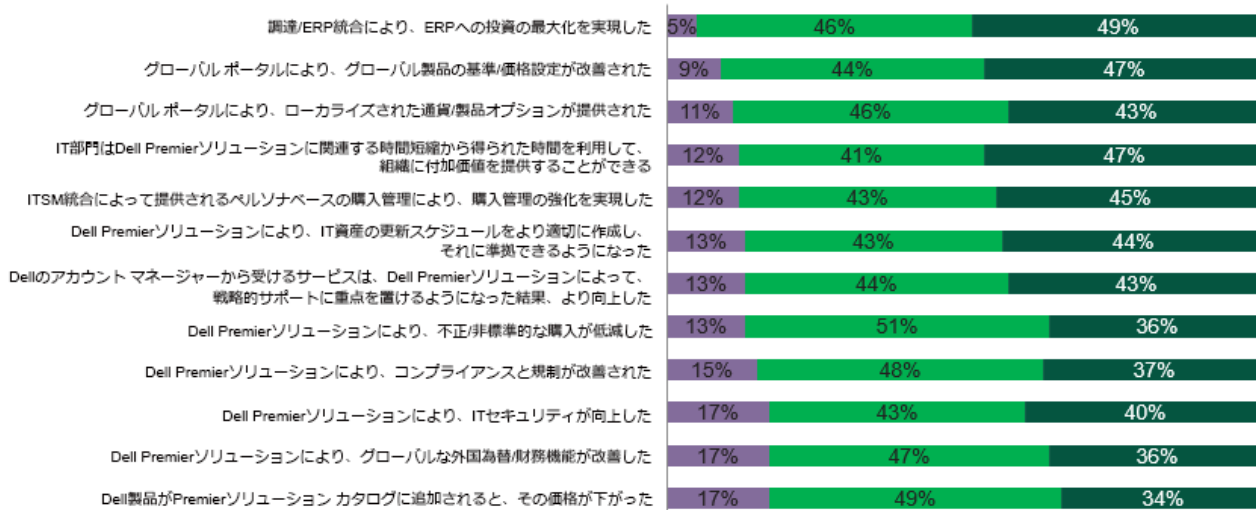
この調査の目的を達成すべく、Forresterは聞き取り調査/アンケート対象のお客様の経験を集約し、その結果を、単一の**モデル組織**15,000人の従業員と30人の調達チームを擁する組織で、Dellへの年間支出額が1,350万ドル) にまとめました。この調査で提示されるすべての財務上の調査結果は、モデル組織の詳細に基づいています。

Premierソリューションを使用する前は、複数のベンダー、製品基準と標準化された価格設定の欠如、および組織全体にわたる全従業員へのサービス提供の困難によって顕著に示されるように、お客様は従来の複雑なIT調達プロセスに苦慮していました。また、不正支出、必要以上のコストでオーバースペックのハードウェアを注文する担当者、ITチームと調達チーム、および従業員とそのマネージャーの生産性の低下に関する問題もありました。

Premierソリューションを導入して以来、お客様はツールを介して提供される自動化、柔軟性、インサイトにより大きなメリットを得ています。導入による主な結果として、調達チームの効率性向上、デバイス構成時間の短縮、デバイスの標準化によるコスト削減が挙げられます。これらの調査結果は、規模や地理的な場所に関係なく、聞き取り調査/アンケート対象のお客様全体にわたり一貫しています。

「次の各記述にどの程度同意しますか」

■ その他 ■ そう思う ■ 非常にそう思う



ベース：263人のDell Premierソリューション ユーザー

出典：Dellの委託によるForrester Consultingの調査、2021年5月

## 主な調査結果

**定量評価される利益。**4年間の調査期間にわたるリスク調整済み現在価値（PV）の定量評価される利益は次のとおりです。

- ITハードウェアの購入に関連する調達チームの労力を**15%削減**。Premierソリューションを使用して調達を自動化し、従業員によるエンドツーエンドのIT購入の管理を可能にすることで、調達組織は労力を軽減し、より戦略的な取り組みにリソースを再割り当てできるようになりました。これらの時間短縮は、見積もりから引渡しまでの調達ライフサイクル全体にわたって実現されました。この時間短縮率は、同調査の1年目では7.5%、2年目から4年目にかけては15%に増加しました。これは880,000ドルの価値に相当します。

**「Dell Premierを使用して、さまざまな部門にそれぞれの購入を処理するために必要なツールや情報を提供することで、電子購入を分散することができました。中央の調達チームは日常的な購入に関与する必要がないため、人員を増やす必要はありませんでした」**

高等教育機関の戦略的購買マネージャー

- IT組織が**年間のデバイス構成時間を1,875時間短縮**。Dell Premierソリューションを使用すると、標準製品カタログを簡単に作成でき、すべてのユーザーがカタログから注文できるようになります。製品の標準化が進み、不正なデバイスの購入が排除されることで、デバイスの構成とプロビジョニングが容易になります。これにより、モデル組織のIT部門ではデバイスあたりの構成時間が約30分短縮されます。IT部門によるこの時間の短縮は、158,000ドルの価値に相当します。

**「Premierソリューションは、デバイス構成の労力を軽減するためのDellとの全体的なプロジェクトの一部です。全体的に、デバイスあたり2〜3時間の短縮を見込んでいます」**

congromarkettのITオーダー フルフィルメントリーダー

- 製品の標準化により、デバイスあたりの購入コストを68ドル削減**。Dell Premierソリューションスイートを導入する前は標準構成が確立されていなかったため、従業員が不要な構成を購入し、異なるベンダーから非競争的な価格で購入した結果、不正な支出が発生していました。購入をPremier内に限定することで、お客様は同調査のライフサイクル全体で726,000ドルを節約しました。

**「Dell Premierは、履歴データを使用して製品の標準化を実現するのに役立ちました。これにより、デバイスとトランザクションのコストが大幅に削減されます」**

高等教育機関の最高調達責任者

- 従業員の生産性の向上により、年間39,000時間を節約**。Premierソリューションを導入する前は、従業員は新しいデバイスの購入をリクエストし、注文待ちの間にダウンタイムが発生するために、貴重な作業時間が失われていました。Premierソリューションにより、従業員は時間を有効利用し、より迅速に仕事に戻ることができます。Forresterの調査によると、ダウンタイムの15%削減、およびセルフサービスオーダーにより購入1件あたり1.5時間の短縮が実現しました。この248万ドルに相当する時間の短縮は、ハードセービングに重点を置く財務分析には含まれていませんでした。

**「初日の新入社員のオンボーディング成功率は80%から98%に向上しました。中でも、PCを簡単に注文できることが最大の成功要因です」**

congromarkettのITオーダー フルフィルメントリーダー

**定量化できない利益。**この調査で定量化できない利益には、次のようなものがあります。

- **従業員の満足度向上。**聞き取り調査対象者とアンケート回答者の両方が、Premierソリューションを自社の環境に実装して以来、従業員の満足度スコアが向上したと報告しています。アンケート回答者は、Premierソリューションを追加したことで、調達関連の従業員満足度のNet Promoter Scoreが<sup>2</sup>42から70に上昇したと報告しています。

**「注文関連のCSAT（顧客満足度）スコアが80%から92%に上昇しました。Dell Premierソリューションは、その改善の3分の1に寄与しています」**

congromarittのITオーダー フルフィルメントリーダー

- **セキュリティとコンプライアンスの向上。**組織はPremierソリューションの導入により、セキュリティ基準をより効果的に実施し、承認済みの構成のみを使用可能にすることで、デバイスのセキュリティを強化できます。さらに、国ごとに必要な製品基準を設定する機能により、グローバル企業全体のコンプライアンスが確保されます。アンケート回答者の85%が「Dell Premierソリューションによってコンプライアンスと規制が改善された」ことに同意し、83%が「DellのソリューションによってITセキュリティが改善された」ことに同意しています。また従業員は、安全ではないWebサイトや市場で事業を行っているベンダーから購入を行うことがないため、セキュリティも向上しています。

**「これはコンプライアンスに大いに役立ちます。当社はITセキュリティに関する多くの項目を米国連邦政府に報告する必要がありますが、Premierソリューションのレポート作成機能はそれを容易にしてくれます」**

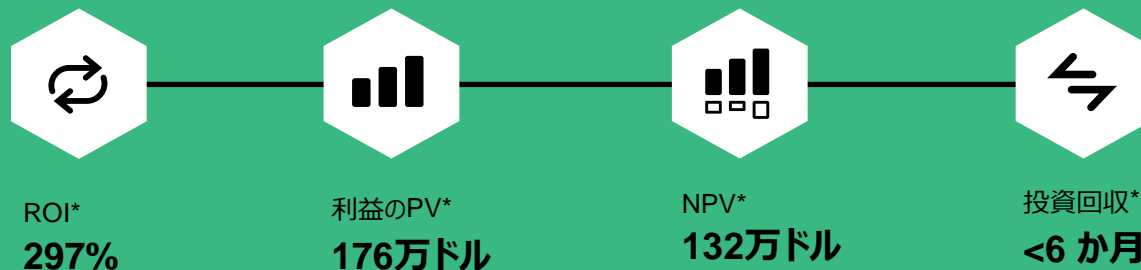
高等教育機関の最高調達責任者

**コスト。**リスク調整後のPVコストには次のものがあります。

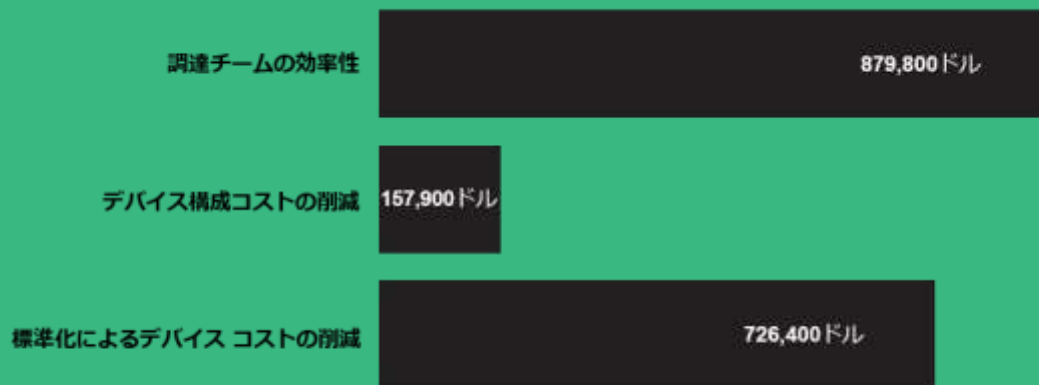
- **社内作業コストは361,409ドル。**Dellはお客様に追加コストなしでPremierソリューションを提供していますが、特にプレミアム ページやグローバル ポータルよりも統合に関連する実装とメンテナンスのために、多少の社内作業を必要とします。初期セットアップが完了するまでに、3人のFTEで2か月を要しました。継続的な管理と開発には、1人のFTEを必要としました。

### 定量化した調査結果のサマリー

お客様の聞き取り調査とアンケートに基づく財務分析によると、モデル組織では、4年間にわたる利益が176万ドル、コストが44万4,000ドルとなり、結果として、132万ドルの正味現在価値（NPV）と297%のROIを達成しています。



### 利益（4年間）



\*財務用語の定義については、[付録A](#)を参照してください。

## TEIのフレームワークと方法論

聞き取り調査とアンケートで得られた情報から、Forresterは、Premierソリューションへの投資を検討している組織向けに Total Economic Impact™ フレームワークを構築しました。

このフレームワークの目的は、投資決定に影響を与えるコスト、利益、柔軟性、リスク要因を明らかにすることです。

Forresterでは、Premierソリューションが組織に与える影響を評価するにあたって、複数のステップから成るアプローチを適用しました。

### 開示情報

この調査に関し、次の事項を開示します。

この調査はDellとインテルの委託により、Forrester Consultingが提供するものです。これは競合分析として使用することを目的としたものではありません。

Forresterでは、他の組織が得る潜在的なROIに関してはどのような推測も行っておりません。Forresterは、読者がこの調査に記載されているフレームワークの範囲内で独自に見積もりを行うことで、Premierソリューションへの投資の妥当性を判断されることを強くお勧めします。

Dellはレポートを確認し、Forresterにフィードバックを提供しましたが、Forresterはこの調査やその結果に対する編集権を保持しており、この調査に対するForresterの所見に反する変更や、調査の趣旨を曖昧にする変更には応じていません。

Dellはインタビューのためにお客様の名前を提供しましたが、インタビューには同席しませんでした。

Forresterはサードパーティーのアンケートパートナーを活用してダブルブラインドアンケートを処理しました。



### デュー デイリジェンス

DellのステークホルダーとForresterのアナリストに聞き取り調査を行い、Premierソリューションに関するデータを収集しました。



### お客様への聞き取り調査とアンケート

Premierソリューションを使用している組織の5人の意思決定者に聞き取り調査、および263人の意思決定者にアンケートを実施して、コスト、利益、リスクに関するデータを取得しました。



### モデル組織

聞き取り調査とアンケートの対象とした組織の特性を基にして、モデル組織を設計しました。



### 財務モデル フレームワーク

TEI方法論を使用して聞き取り調査とアンケートの結果を反映した財務モデルを構築し、聞き取り調査の対象とした組織が抱える課題や懸念事項に基づいて財務モデルのリスク調整を行いました。



### 事例研究

投資による影響（利益、コスト、柔軟性、リスク）のモデリングにおいて、TEIの基本4要素を採用しました。IT投資に関するROI分析が高度化していることを考慮すると、ForresterのTEI方法論は、購入決定の総合経済効果の全体像を把握するために有用です。TEI方法論の詳細情報については、「付録A」を参照してください。



# Dell Premierソリューションのカスタマー ジャーニー

## ■ Premierソリューションへの投資につながる推進要因

### 主な課題

Forresterは、Premierソリューションの使用経験がある3人の意思決定者に聞き取り調査、および263社の組織のユーザーにアンケートを実施しました。この調査に参加した組織の詳細については、[付録B](#)を参照してください。

Premierソリューションを導入する前は、お客様は調達組織を通じてすべてのIT購入を調整するか、各部門が独自に購入を行い、予算追跡のために領収書を提出することを許していました。前者の場合は通常、手動プロセスや複数のベンダーを伴うため、煩雑なタスクにより、従業員の貴重な時間と労力が費やされていました。後者の場合は結果として、管理とセキュリティが難しい異種デバイスのエコシステムの混乱に加えて、過度に高い運用コストを引き起こしました。

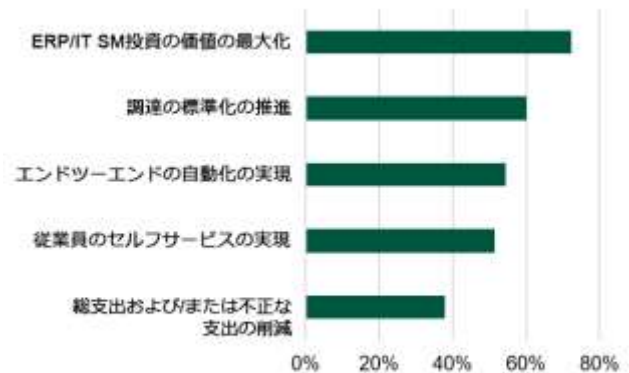
組織は、Premierソリューションを実装する前に、次のような共通の課題に苦慮していました。

- **従来の複雑なIT調達と厳格な購入プロセス。** 企業では煩雑で異なる調達プロセスのために、注文や引渡しの遅延から過剰な支出まで、調達関連のさまざまな問題が生じていました。これらの問題は、企業の成長に伴って、フロントライン ワーカーのサポートの増加などにより、さらに悪化しました。さらに、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）のパンデミック時にテレワークが進んだ結果、以前の手動プロセスを継続することが非常に困難になりました。
- **エンドユーザーのセルフサービス権限の欠如。** 多くの企業は、調達チームとITチームの時間を解放するために、ITSMやその他のツールを使用して調達活動を分散させる取り組みを行っていました。ITハードウェアの購入は、ほぼすべての従業員に影響を与えるため、他の購入分野と比較して、苦戦を続ける分野の1つでした。
- **製品と価格設定の標準化の欠如。** 複数のベンダーから購入を行っていた企業や、承認されたベンダーからユーザーが購入していた製品をほとんど管理できなかった企業では、高度な異機種混在のIT資産を抱えることになりました。これにより、デバイスの管理、会社が義務付けたセキュリティの実装、従業員が必要とするツールの確保に関

して、多くの問題が発生しました。また、従業員がオーバースペックのデバイスを購入したり、交渉価格を利用しなかったりしたために、支出の増加を引き起こしました。

- **グローバル ビジネスの複雑さ。** 国際的な企業は、前述のすべての課題をより高レベルで経験しただけではなく、追加の課題にも直面しました。具体的には、グローバルな財務および外国為替の管理、国固有の規制への準拠、企業のIT標準を世界のあらゆる拠点で確実に遵守、という課題がありました。

「Premierソリューションの導入を決定した主な要因は何ですか」



ベース：263人のDell Premierソリューションユーザー

出典：Dellの委託によるForrester Consultingの調査、2021年5月

## ソリューションの要件

- オンボーディングの要求に対応し、ITライフサイクルを管理しながら、交渉/契約価格を提供するための安全かつ認証済みのオンライン調達プラットフォーム
- 現在および将来の拡張ニーズをサポートするためのグローバル展開
- 堅牢なレポート作成機能とリアルタイムのオーダー ステータスへの可視性
- お客様のニーズに応じて、パンチアウト カタログまたは購入者がホストするカタログを既存の電子調達ソリューションに統合して、調達から支払いまでの自動化プロセスを実現する機能
- ITSMソフトウェアと統合して、セルフサービスの調達とペルソナベースの購入ワークフローをサポートする機能

## モデル組織

聞き取り調査とアンケートに基づいて、ForresterはTEIフレームワーク、モデル企業を構築し、ROI分析により、財務的な影響を受ける領域を示しました。モデル組織は、Forresterが聞き取り調査を行った3社と、Forresterがアンケート調査を行った263社を代表する組織であり、次のセクションで財務分析の集計を提示するために使用されています。モデル組織には次のような特性があります。

**モデル組織の説明。**この数十億ドル規模の金融組織は、米国に本社を置き、グローバルに事業を展開しています。同組織は15,000人以上の従業員を擁しており、そのうちの95%がITSMシステムを通じてPremierソリューションを直接使用しています。調達チームは30人のメンバーで構成されています。Dellへの年間平均支出額は1,350万ドル（従業員1人あたり900ドル）です。

**導入の特性。**組織には、プレミア ページ、グローバル ポータル、ERP統合、ITSM統合の4つのPremierソリューション要素がすべて導入されています。さまざまな技術上またはコンプライアンス上の理由でグローバル ポータルを使用できない場所では、国固有のプレミア ページが設定されています。

## 主な前提条件

- 15,000人の従業員
- 14,250人のPremierソリューションユーザー
- 30人のメンバーで構成される調達チーム

# 利益の分析

■ モデル組織に適用される利益の定量評価データ

## 総利益

参照	利点	1年目	2年目	3年目	4年目	合計	現在価値
Atr	調達チームの効率性	162,000ドル	324,000ドル	324,000ドル	324,000ドル	1,134,000ドル	879,764ドル
Btr	デバイス構成コストの削減	49,805ドル	49,805ドル	49,805ドル	49,805ドル	199,219ドル	157,874ドル
Ctr	標準化によるデバイスコストの削減	229,163ドル	229,163ドル	229,163ドル	229,163ドル	916,650ドル	726,414ドル
	総利益（リスク調整後）	440,967ドル	602,967ドル	602,967ドル	602,967ドル	2,249,869ドル	1,764,052ドル

### 調達チームの効率性

**根拠とデータ。**聞き取り調査の対象者は、調達チームの効率性と有効性がいかに向上したかを示す多くの事例を紹介してくれました。これらの改善により、既存のチームメンバーはより価値の高いプロジェクトに取り組むことができ、組織はチームに追加の人材を雇用することを回避できます。聞き取り調査からのいくつかの例を次に示します。

- トランザクションあたり20分の時間短縮
- 調達チームの増加率を7%削減
- 調達チームの10%のメンバーを他のより価値の高いアクティビティに再割り当て
- レビューまたは承認のための手動ステップを必要とする注文の90%以上を回避

アンケート調査では、さまざまな活動における調達効率の向上について調査しました。あらゆる規模と地域の回答者は、これらのアクティビティ全体に費やされる時間が大幅に短縮されたと報告しています。

### 調達チームの効率性（企業規模別）

タスク	すべて	小規模	中規模	大規模
購入による従業員のサポート	18.6%	19.4%	18.0%	18.0%
見積りの取得	19.3%	18.7%	20.4%	16.8%
注文処理	19.9%	19.7%	20.0%	19.0%
請求書の処理	20.1%	21.0%	19.6%	18.7%
追跡とレポート作成	19.4%	19.9%	19.3%	17.6%
注文した製品の配送	17.5%	17.4%	17.2%	17.1%
カタログの作成/管理	20.4%	20.6%	20.4%	19.3%
価格設定の管理	19.1%	20.4%	18.2%	19.6%
<b>平均</b>	<b>19.3%</b>	<b>19.6%</b>	<b>19.2%</b>	<b>18.3%</b>

メモ：小規模企業は従業員数1,000人未満、中規模企業は従業員数1,000～5,000人、大規模企業は従業員数5,000人超。

### 調達チームの効率性（地域別）

タスク	すべて	非対応	中南米	EMEA	APAC
購入による従業員のサポート	18.6%	20.7%	21.6%	16.5%	20.1%
見積りの取得	19.3%	22.2%	22.4%	17.8%	19.7%
注文処理	19.9%	26.9%	20.6%	18.3%	19.4%
請求書の処理	20.1%	23.5%	21.6%	19.4%	19.4%
追跡とレポート作成	19.4%	22.8%	24.7%	16.4%	20.7%
注文した製品の配送	17.5%	21.6%	25.5%	15.2%	17.1%
カタログの作成/管理	20.4%	29.6%	23.6%	18.0%	19.5%
価格設定の管理	19.1%	21.4%	24.7%	16.9%	19.8%
<b>平均</b>	<b>19.3%</b>	<b>23.6%</b>	<b>23.1%</b>	<b>17.3%</b>	<b>19.5%</b>

メモ：NAは北米、SAは南米、EMEAはヨーロッパ、中東、およびアフリカ、APACはアジア太平洋。

**モデリングと前提条件。**モデル組織では、Forresterは次のことを想定しています。

- 調達チームは、Premierソリューションを配備することで、労力を15%削減します。Premier Solutionsスイートに順応中の1年目には、この効率性の半分しか実現しません。
- 調達プロフェッショナルの平均人件費（福利厚生と給与税を含む年間給与）は9万ドルです。
- すべての時間の短縮が追加作業の完了につながるわけではないため、生産性キャプチャの50%が適用されます。

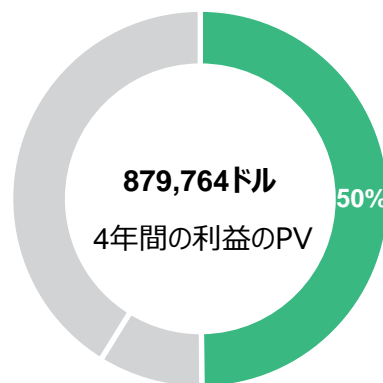
「さまざまな従業員タイプ向けの構成を設定しました。従業員に何が利用できるかを伝えることは、はるかに簡単で効率的です」

輸送および物流担当ITマネージャー

**リスク。**この利益が聞き取り調査対象者から報告された利益よりも低くなる可能性がある要因には、次のようなものがあります。

- すでにプロセスを合理化し、同様のベンダー調達システムを導入している。
- 人件費を削減している。

**結果。**Forresterはこれらのリスクを考慮に入れ、利益を10%下方修正し、4年間のリスク調整後の合計PV（割引率10%）を879,764ドルとしました。



### 調達チームの効率性

参照	メトリック	計算方法	1年目	2年目	3年目	4年目
A1	従業員数	モデル	15,000	15,000	15,000	15,000
A2	調達チームメンバー数	A1/500の従業員数	30	30	30	30
A3	調達作業の削減率	15%（1年目に利益の半分を実現）	7.5%	15.0%	15.0%	15.0%
A4	調達作業の削減（FTE）	A2*A3[切り捨て]	2	4	4	4
A5	年間平均人件費（年間）	業種	90,000ドル	90,000ドル	90,000ドル	90,000ドル
At	調達チームの効率性	A4*A5	180,000ドル	360,000ドル	360,000ドル	360,000ドル
	リスク調整	↓10%				
Atr	調達チームの効率性（リスク調整後）		162,000ドル	324,000ドル	324,000ドル	324,000ドル
<b>4年間の合計：1,134,000ドル</b>			<b>4年間の現在価値：879,764ドル</b>			

## デバイス構成コストの削減

**根拠とデータ。**聞き取り調査対象者は、Premierソリューションを環境に導入することで、製品の標準化が向上し、不正なハードウェア購入が排除されたと報告しています。これにより、お客様のIT組織では、多くの必要なサービスが標準構成に組み込まれたため、新しいデバイスの構成とプロビジョニングが容易になりました。これは特に、新型コロナウイルス感染症

(COVID-19)のパンデミック時にテレワークを行う従業員が増加したため、デバイスをより迅速に使用する準備を整え、新入社員と既存の従業員のデバイス更新の構成プロセスを自動化する際に、特に有利に働きました。聞き取り調査対象者の事例は次の通りです。

- ある聞き取り調査対象者は、Premierソリューションにより、デバイス構成時間が2時間から1.5時間に短縮したと報告しています。
- 別の聞き取り調査対象者は、Premierソリューションにより、Dellとの全体的な調達再設計プロジェクトの一環として、総構成時間がデバイスあたり2~3時間短縮されたと述べています。

アンケートでは、「IT部門の従業員がハードウェアのセットアップに費やす時間の短縮率」について尋ねました。全回答者が報告した平均短縮率は18.3%でした。企業の規模と場所別の短縮率の内訳は次の通りです。

- 規模別の時間短縮率：小規模企業が20.2%、中規模企業が16.9%、大規模企業が18.9%
- 地域別の時間短縮率：北米が22.4%、南米が24.1%、EMEAが14.9%、APACが19.0%

**モデリングと前提条件。**モデル組織では、Forresterは次のことを想定しています。

- この組織は、4年間のIT資産更新スケジュールに基づき、毎年3,750台の新しいデバイスを購入しています。
- IT部門は以前、構成タスクにデバイスあたり2時間を費やしていました。Premierを使用することで、聞き取り調査対象者の経験により、構成時間を30分短縮しました。
- ITプロフェッショナルの平均人件費は1時間あたり62.50ドルです。
- すべての時間の短縮が追加作業の完了につながるわけではないため、生産性キャプチャの50%が適用されます。

## デバイス構成に費やされる時間の短縮

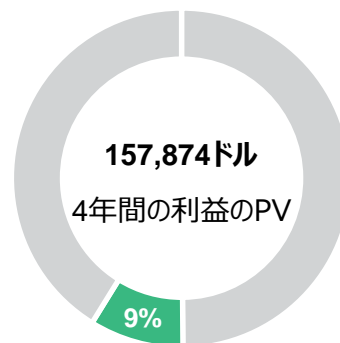
デバイスあたり30分



**リスク。**この利益が聞き取り調査対象者から報告された利益よりも低くなる可能性がある要因には、次のようなものがあります。

- すでにデバイス構成を自動化またはアウトソーシングしている。
- 最低限の構成ニーズしかない。
- ITリソースに対する人件費が低い。

**結果。**Forresterは、これらのリスクを考慮に入れて利益を15%下方修正し、4年間のリスク調整後の合計PVを157,874ドルとしました。



## デバイス構成コストの削減

参照	メトリック	計算方法	1年目	2年目	3年目	4年目
B1	購入したデバイス台数		3,750	3,750	3,750	3,750
B2	デバイスあたりの構成時間の短縮（時間）	2時間～1.5時間	0.5	0.5	0.5	0.5
B3	合計時間短縮（時間）	B1*B2	1,875	1,875	1,875	1,875
B4	IT部門の人件費（1時間あたり）	130,000ドル/2,080時間	62.50ドル	62.50ドル	62.50ドル	62.50ドル
B5	総人件費の削減額	B3*B4	117,188ドル	117,188ドル	117,188ドル	117,188ドル
B6	生産性キャプチャ		50%	50%	50%	50%
Bt	デバイス構成コストの削減	B5*B6	58,594ドル	58,594ドル	58,594ドル	58,594ドル
	リスク調整	↓15%				
Btr	デバイス構成コストの削減（リスク調整後）		49,805ドル	49,805ドル	49,805ドル	49,805ドル
<b>4年間の合計：199,219ドル</b>			<b>4年間の現在価値：157,874ドル</b>			

### 標準化によるデバイス コストの削減

**根拠とデータ。**聞き取り調査対象者は、デバイス コストをいくつかの方法で削減できたと述べています。さまざまなユーザープロファイル向けの標準構成を設けることで、従業員は高いコストでオーバースペックのデバイスを購入することがなくなりました。Premierソリューションを介して注文することをスタッフに促すことで、交渉価格が適用されるようになりました。不正な支出を防止することで、従業員は高い価格を設定したソースから購入することがなくなり、お客様はDellの支出データを一元化して簡単にアクセスできるようになりました。聞き取り調査対象者は、次の事例を紹介してくれました。

- 製品の標準化により、支出を7～20%削減。
- 標準的な更新サイクルにわたりPCのライフタイムを300ドル削減。
- 大幅に低いコストで延長保証を追加。
- 400種類の構成バリエーションから10種類の標準構成に削減。

**モデリングと前提条件。**モデル組織では、Forresterは次のことを想定しています。

- この組織は、4年間のIT資産更新スケジュールに基づき、毎年3,750台の新しいデバイスを購入しています。
- Premierソリューションを導入する前のデバイスあたりの購入コストは970ドルでした。
- Premierソリューションによる購入コストの削減率は、デバイスあたり7%（68ドル）です。

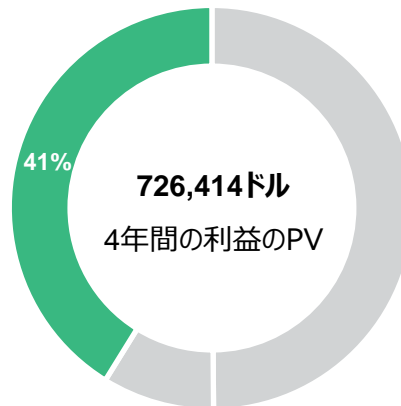
**「標準化を推進することで、平均PCコストを20%以上削減することができました。従業員には各自の役割に必要なデバイスのタイプを提供しています」**

congrolmリットのITオーダー フルフィルメントリーダー

**リスク。**この利益が聞き取り調査対象者から報告された利益よりも低くなる可能性がある要因には、次のようなものがあります。

- 従業員が過度にオーバースペックのハードウェアを購入するのを防ぐための制御手段をすでに備えている。
- 不正な支出を防ぐための制御手段をすでに備えている。

**結果。**Forresterは、これらのリスクを考慮に入れて利益を10%下方修正し、4年間のリスク調整後の合計PVを726,414ドルとしました。



### 標準化によるデバイスコストの削減

参照	メトリック	計算方法	1年目	2年目	3年目	4年目
C1	購入したデバイス台数	B1	3,750	3,750	3,750	3,750
C2	デバイスあたりの以前の購入コスト		970ドル	970ドル	970ドル	970ドル
C3	Premierによる購入コストの削減率		7%	7%	7%	7%
C4	Premierによるデバイスあたりのコスト削減額	C2*C3	68ドル	68ドル	68ドル	68ドル
Ct	標準化によるデバイスコストの削減	C1*C4	254,625 ドル	254,625 ドル	254,625 ドル	254,625 ドル
	リスク調整	↓10%				
Ctr	標準化によるデバイスコストの削減（リスク調整後）		229,163 ドル	229,163 ドル	229,163 ドル	229,163 ドル
<b>4年間の合計：916,650ドル</b>			<b>4年間の現在価値：726,414ドル</b>			

### 従業員の生産性

**根拠とデータ。**多くの企業はこの利益をソフトセービングとみなしているため、この利益はROI分析には含まれていませんでした。それでも、Forresterが定量化したように、これは大きな利益をもたらす可能性があります。Premierソリューションは、従業員がパソコンの注文に費やす時間と、デバイスが到着するのを待つ時間を大幅に短縮します。これは特に、新入社員の入社手続き時に有益な場合があります。全体的に見て、これらの利益は、PremierソリューションがITSMシステムと統合されている場合に特に高くなります。聞き取り調査対象者は、従業員の生産性がいかに向上したかを示す次の事例を紹介してくれました。

- デバイスユーザーの調達時間が60分から20分に短縮。
- マネージャーの承認時間が15分から事実上0分に短縮。
- 承認の自動化により、注文の合計所要時間が数日から数分に短縮。
- 初日の新入社員のオンボーディング成功率が80%から98%に向上。

**モデリングと前提条件。**モデル組織では、Forresterは次のことを想定しています。

- ITSM統合を介してPremierソリューションを直接使用するユーザーは、作業時間を購入1件あたり1.5時間短縮します。

- 新しいデバイスを受領する他の従業員のダウンタイムが15%削減します。
- すべての時間の短縮が付加価値のある追加作業の完了につながるわけではないため、生産性キャプチャの50%が適用されます。

**リスク。**この利益が聞き取り調査対象者から報告された利益よりも低くなる可能性がある要因には、次のようなものがあります。

- Premierソリューションを介して直接注文する従業員数が少ない。
- 長時間の調達プロセスに費やされるダウンタイムの低減。
- 人件費の削減。

**「最大のメリットは、使いやすさによる時間の短縮です。購入者はリクエストの作成に多くの時間を費やしていません」**

高等教育機関の最高調達責任者

**結果。**Forresterは、これらのリスクを考慮に入れて利益を20%下方修正し、4年間のリスク調整後の合計PVを2,478,439ドルとしました。

### 従業員の生産性

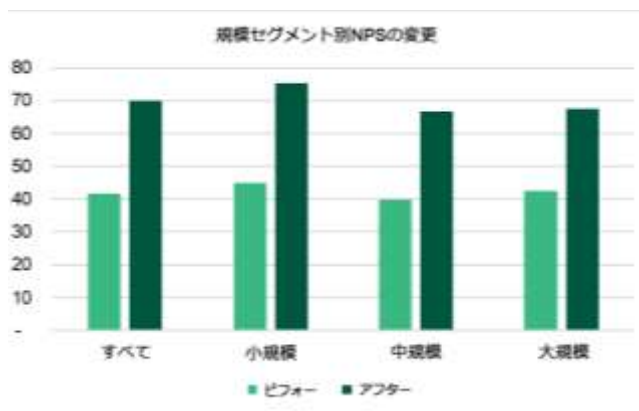
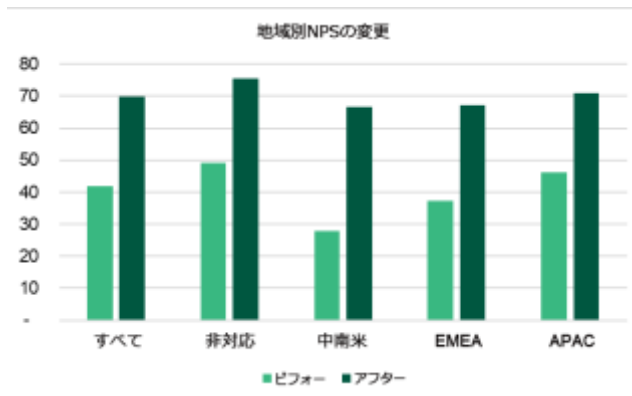
参照	メトリック	計算方法	1年目	2年目	3年目	4年目
XX1	セルフサービスユーザー数	(15,000*95%) /4年	3,563	3,563	3,563	3,563
XX2	セルフサービスユーザーの購入時間の短縮 (時間)		1.5	1.5	1.5	1.5
XX3	新しいデバイスを受け取る従業員数	B1	3,750	3,750	3,750	3,750
XX4	Premierソリューション以前のエンドユーザーのダウンタイム (時間)	7.5日*8時間	60	60	60	60
XX5	Premierによるエンドユーザーのダウンタイムの削減率		15%	15%	15%	15%
XX6	合計時間短縮 (時間)	(XX1*XX2) + (XX3*XX4*XX5)	39,094	39,094	39,094	39,094
XX7	平均人件費 (1時間あたり)	104,000ドル/2,080時間	50ドル	50ドル	50ドル	50ドル
XX8	総人件費の削減額	XX6*XX7	1,954,688ドル	1,954,688ドル	1,954,688ドル	1,954,688ドル
XX9	生産性キャプチャ		50%	50%	50%	50%
XXt	従業員の生産性	XX6*XX7*XX8	977,344ドル	977,344ドル	977,344ドル	977,344ドル
	リスク調整	↓20%				
XXtr	従業員の生産性 (リスク調整後)		781,875ドル	781,875ドル	781,875ドル	781,875ドル
<b>4年間の合計 : 3,127,500ドル</b>			<b>4年間の現在価値 : 2,478,439ドル</b>			



## 定量評価以外のメリット

お客様が実感したけれども定量化できなかった利益には、次のようなものがありました。

- 従業員の満足度向上。**ある聞き取り調査対象者は、組織がPremierソリューションを導入して以来、従業員の満足度スコアが12%上昇しており、その上昇の30%はその実装に直接起因すると報告しています。またアンケートでは、従業員満足度のNet Promoter ScoreによるIT調達への改善について調査しました。地域別および企業規模別の結果を次の表に示します。



- セキュリティとコンプライアンスの向上。**アンケート回答者の85%が「Dell Premierソリューションによってコンプライアンスと規制が改善された」と回答し、83%が「Dell PremierソリューションによってITセキュリティが向上した」と回答しています。その主な理由として、セキュリティと安全なイメージのより適切な適用、認可されていないデバイスを内部ネットワークから保護する機能の向上、およびデバイスタイプ数の削減により、ITセキュリティの管理が容易になったことが挙げられます。さらに、Forresterの調査に

よると、<sup>3</sup> 最高調達責任者はコンプライアンス、セキュリティ、可視性の向上を追求しており、これは、迅速かつ使いやすい電子調達ソリューションを提供することで最も効果的に実現できます。さもなければ、従業員は承認されたチャンネル以外で購入するようになり、結果として、「従業員がベンダーのWebサイトまたは規制されていない市場から直接購入を開始した場合、会社が危険、安全でない、または非倫理的なサプライヤーからのリスクにさらされる」こととなります。

## 柔軟性

柔軟性の価値は、お客様ごとに一意です。お客様がPremierソリューションを実装した後に、他の使用法やビジネスチャンスを認識するには、さまざまなシナリオがあります。例として、初期実装後に他のPremierソリューションコンポーネント（ERP統合など）を追加し、セルフサービスオーダーをより多くの従業員に拡大適用する場合があります。また、柔軟性は特定のプロジェクトの一部として評価する際に定量化できます（詳細については「[付録A](#)」に記載します）。柔軟性による利益は、財務分析には含まれていませんでした。

# コストの分析

■ モデル組織に適用されるコストの定量評価データ

コスト総額								
参照	コスト	初期	1年目	2年目	3年目	4年目	合計	現在価値
Dtr	社内作業	60,500ドル	121,000ドル	121,000ドル	121,000ドル	121,000ドル	544,500ドル	444,054ドル
	総所有コスト (リスク調整後)	60,500ドル	121,000ドル	121,000ドル	121,000ドル	121,000ドル	544,500ドル	444,054ドル

## 社内作業

**根拠とデータ。**聞き取り調査対象者は、Dell Premierソリューションの導入は全体的に迅速かつ簡単で、コストがかからなかったと回答しています。Dellは組織向けのプレミアムページを、お客様がほとんど関与する必要がないようにしています。しかし、Dellと一緒に統合作業を行うために、社内でも多少の作業を必要としました。

**モデリングと前提条件。**モデル組織では、Forresterは次のことを想定しています。

- 4つのPremierソリューションすべてを導入するための初期セットアップには、3人のFTEで約2か月を要しました。

- ソリューションスイートの継続的な管理と開発のために、1人のFTEが含まれていました。

**リスク。**このコストが報告されたコストよりも高くなる可能性がある要因には、次のようなものがあります。

- より大規模で複雑な展開。
- お客様によるより実践的かつ継続的な管理。

**結果。**Forresterはこれらのリスクを考慮に入れ、コストを10%上方修正し、4年間のリスク調整後の合計PV（割引率10%）を544,500ドルとしました。

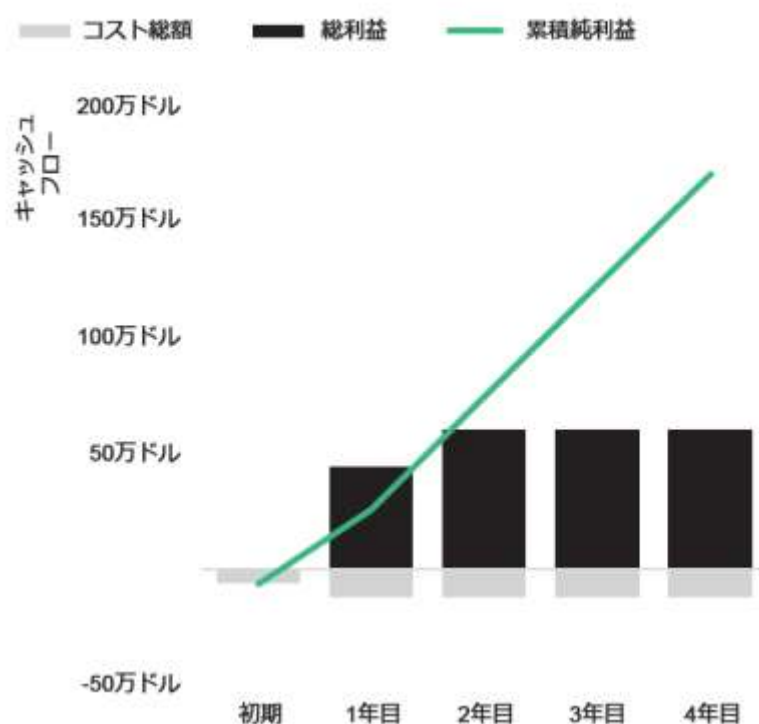
## 社内作業

参照	メトリック	計算方法	初期	1年目	2年目	3年目	4年目
D1	初期セットアップ	3 FTE*2か月* (110,000ドル/12か月)	55,000ドル				
D2	継続的な管理と開発	1FTE*110,000ドル		110,000ドル	110,000ドル	110,000ドル	110,000ドル
Dt	社内作業	E1+E2	55,000ドル	110,000ドル	110,000ドル	110,000ドル	110,000ドル
	リスク調整	↑10%					
Dtr	社内作業 (リスク調整後)		60,500ドル	121,000ドル	121,000ドル	121,000ドル	121,000ドル
<b>4年間の合計 : 544,500ドル</b>				<b>4年間の現在価値 : 444,054ドル</b>			

# 財務サマリー

## 4年間のリスク調整後の統合メトリック

キャッシュフロー図（リスク調整後）



「利益」と「コスト」のセクションで計算した財務データを使用して、モデル組織が投資した場合のROI、正味現在価値、投資回収期間を判断します。Forresterは、この分析での年間割引率を10%に設定しています。

ここでのリスク調整後のROI、正味現在価値、投資回収期間の値は、「利益」と「コスト」のセクションで調整していない結果に対し、リスク調整係数を適用することによって決定されます。

## キャッシュフロー分析（リスク調整済み推定値）

	初期	1年目	2年目	3年目	4年目	合計	現在価値
コスト総額	(60,500ドル)	(121,000ドル)	(121,000ドル)	(121,000ドル)	(121,000ドル)	(544,500ドル)	(444,054ドル)
総利益	0ドル	440,967ドル	602,967ドル	602,967ドル	602,967ドル	2,249,869ドル	1,764,052ドル
純利益	(60,500ドル)	319,967ドル	481,967ドル	481,967ドル	481,967ドル	1,705,369ドル	1,319,998ドル
ROI							297%
投資回収期間 (か月)							<6

## 付録A : Total Economic Impact

Total Economic Impact (TEI) は、Forrester Researchによって開発された方法論です。TEIは、テクノロジーに関する社内の意思決定プロセスに役立ちます。また、ベンダーが自社の製品やサービスの価値提案を顧客に伝える際にも役立ちます。TEI方法論を使用すれば、経営幹部などの主要なステークホルダーに対してITイニシアティブの具体的な価値を提示、実証、正当性を示すことができます。

### TEI (TOTAL ECONOMIC IMPACT) のアプローチ

**利益**は、製品によってビジネスにもたらされる価値を表します。TEI方法論では、利益の測定値とコストの測定値に同じ加重値が課されるため、組織全体に対するテクノロジーの影響を詳細に調べることができます。

**コスト**では、製品の提案された価値や利益を実現するために必要となる費用がすべて考慮されます。TEIのコスト カテゴリでは、ソリューションに関連する継続的コストについて、既存環境で追加コストが発生する場合は、それも考慮されます。

**柔軟性**は、実施済みの初期投資の上に構築され、将来の追加投資のために取得できる戦略的価値を表します。その利益の獲得能力があるということは、見積り可能なPVがあることを意味します。

**リスク**では、1) 見積りが元の予測値と一致する可能性と、2) 見積りが長期間にわたってトラッキングされる可能性を考慮して、利益とコストの見積りの不確実性を測定します。TEIのリスク要因は「三角分布」に基づいています。

「初期投資」欄には、「0年目」または「1年目」の初めに発生する未割引コストが記載されます。その他のすべてのキャッシュフローは、年末時点の割引率を使用して割引されます。PVは、コストおよび利益見込み額の合計金額ごとに算出します。要約表のNPV計算値は、初期投資と各年の割引後キャッシュフローの合計です。利益総額、コスト総額、およびキャッシュフロー表での合計値と現在値の計算では、端数処理のため、実際の加算値と合致しない場合があります。



### 現在価値 (PV)

利率 (割引率) を指定して (割引後の) コストと利益を見積った現在価値。コストと利益のPVはキャッシュフローの総NPVに組み入れられます。



### 正味現在価値 (NPV)

利率 (割引率) を指定した (割引後の) 将来の正味キャッシュフローの現在価値。通常、プロジェクトのNPVが正 (プラス) である場合は、他にさらにNPVの高いプロジェクトがない限り、そのプロジェクトに投資すべきであることを示しています。



### 投資収益率 (ROI)

プロジェクトの期待収益をパーセンテージで表したものです。ROIの計算は、純利益 (利益からコストを減じた値) をコストで除算します。



### 割引率

資産の時間的価値を考慮するために、キャッシュフロー分析で使用される利率。組織で使用する割引率は、一般的に8%~16%です。



### 投資回収期間

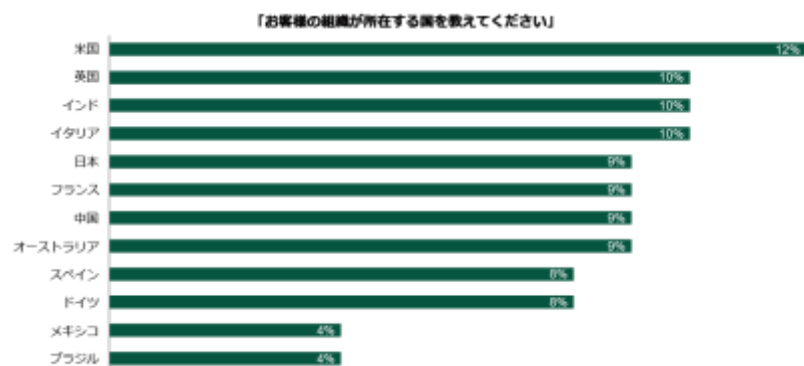
投資の損益分岐点。これは、純利益 (利益からコストを減じたもの) が初期投資またはコストと等しくなる時点です。

## 付録B：聞き取り調査/アンケート調査対象者に関する統計的データ

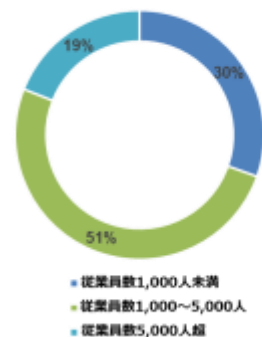
### 聞き取り調査対象の組織

業種	地域	聞き取り調査の対象者	Dellとの年間取引件数
高等教育機関	北米	<ul style="list-style-type: none"> <li>電子調達マネージャー</li> <li>戦略的購買マネージャー</li> <li>最高調達責任者</li> </ul>	5,500
輸送業と物流業	北米	ITマネージャー	40
コングロマリット	グローバル	ITオーダー フルフィルメントリーダー	25,000

### アンケート調査対象者に関する統計的データ



「貴社の組織の従業員数を教えてください」



ベース：263人のDell Premierソリューション ユーザー

出典：Dellとインテルの委託によりForrester Consultingが2021年5月に実施した調査

## 付録C : 文末脚注

---

<sup>1</sup> Total Economic Impact (TEI) は、Forrester Researchによって開発された方法論です。TEIは、テクノロジーに関する社内の意思決定プロセスに役立ちます。また、ベンダーが自社の製品やサービスの価値提案を顧客に伝える際にも役立ちます。TEI方法論を使用すれば、経営幹部などの主要なステークホルダーに対してITイニシアティブの具体的な価値を提示、実証、正当性を示すことができます。

<sup>2</sup> Net PromoterおよびNPSはBain & Company, Inc.、Satmetrix Systems, Inc.、およびFred Reichheldの登録サービス マークであり、Net Promoter ScoreはBain & Company, Inc.、Satmetrix Systems, Inc.、およびFred Reichheldのサービス マークです。

<sup>3</sup> 出典 : 「Now Tech eProcurement, Q4 2019」。Forrester Research, Inc.、2019年10月。

FORRESTER®