

Dell PC as a Service 핵심 요약: Dell PC as a Service로 고객은 디바이스 수명주기 서비스 비용을 20% 절약하고 직원들에게 평균적으로 2년 더 최신 디바이스를 제공할 수 있다

조직에서 사용할 수 있는 디바이스의 종류와 직원들의 업무 스타일이 다양해짐에 따라 디바이스의 수명주기 관리는 그 어느 때보다 복잡해지고 비용은 늘어나고 있다. 특히 최근의 재택/원격 근무나 유연한 근무 추세도 이에 영향을 미치고 있다. IT 조직은 점점 더 위치가 분산되는 모바일 인력에게 광범위한 디바이스와 기술 옵션을 지원해야 하며 작업 중단은 최소화해야 한다. 문제는 그 비용이 불확실하다는 점이다. Forrester에서 DaaS(Device as a Service)라고 부르는 디바이스와 같이 기존 IT 카테고리에 대한 구독 서비스가 늘어나면서 직원을 위한 디바이스 구입이 일회성 고정 비용에서 지속적인 지출로 변화하고 있다. 이는 IT 조직에 예산, 채용, 프로젝트 유연성을 제공하며 디지털 직원 경험도 향상할 수 있는 이니셔티브이다.

Dell Technologies와 인텔은 기업에서 인텔 vPro 지원 디바이스를 Dell PC as a Service로 배포하여 얻을 수 있는 잠재적 ROI(Return on Investment)에 대한 TEI(Total Economic Impact™) 연구 조사를 Forrester Consulting에 의뢰하여 진행했다. 연구의 목적은 Dell의 PC as a Service가 조직에 미치는 잠재적인 재무 효과를 평가하는 틀을 제시하는 데 있다.

Forrester는 이러한 투자와 관련된 이점, 비용, 위험을 더 잘 이해하기 위해 2년간 인텔 vPro 지원 디바이스를 사용하는 10명의 Dell PC as a Service 고객과 4명의 비교객을 인터뷰(2020년에 8명, 2018년에 6명)하고 101명의 IT 의사 결정권자를 대상으로 설문조사를 실시(2018년)했다. 이 연구를 위해 Forrester는 인터뷰 대상 고객의 경험을 집계하고 그 결과를 하나의 복합 조직으로 통합했다.



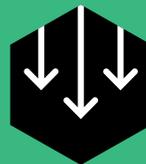
직원들이 평균적으로 2년 더 최신 디바이스 사용 - 직원 경험 향상, 수명주기 관련 비용 절약



디바이스 수명주기 서비스 비용 절약
20%



단축되는 평균 배포 시간 **영업일 기준 5 일**



절약되는 연간 사내 디바이스 수명주기 서비스 시간
5 시간



지원 티켓을 해결하는 시간이 단축된 평균 시간
영업일 기준 5 일



수명주기 서비스 비용과 하드웨어 지출 비용 절약으로 3년 동안 디바이스 1,000 대당 절약된 NPV(Net Present Value)
18 만 3 천 달러

투자 촉진 요인

인터뷰한 조직은 지리적, 산업적, 부문별로 달랐지만 디바이스 수명주기 전반에 걸쳐 다음을 비롯한 공통적인 과제를 안고 있었다.

- **제한된 FTE 리소스.** 인터뷰한 사람들이 계속해서 이야기한 것은 최종 사용자 디바이스의 배포와 지원에 상당한 시간이 소요되고 적절한 내부 리소스를 찾아 배정하느라 어려움을 겪고 있다는 것이었다. 게다가 이로 인해 IT 부서가 비즈니스에 중요하고 ROI가 높은 디지털 혁신 프로젝트에 할당할 수 있는 시간이나 리소스가 제한되었다.
- **IT 비용을 절감해야 한다는 압박.** 인터뷰한 사람들은 2020년의 불확실한 예산에서 최종 사용자 디바이스를 조직에 배포하고 지원하기 위한 비용 효율성을 최적화하라는 압박에 스트레스를 받았다고 말했다.
- **오래된 비표준 디바이스로 인한 기술적 부채.** 디바이스의 교체 주기가 일정하지 않거나 길다는 것은(3년 이상) 구형 디바이스가 현장에서 더 오래 사용되고 있고, 표준 디바이스 세트를 유지하는 것이 거의 불가능하다는 것을 의미한다. 이로 인해 하드웨어 노후화에 따른 지원 비용이 증가하고, 사용자 생산성이 저하되고, 보안 위험이 발생한다.
- **일관성 없는 지원 서비스 제공.** 인터뷰한 사람들은 주로 현장에서 일하는 직원과 출장/외근이 많은 직원, 재택/원격 직원의 지원 환경이 다르다고 언급했다. 디바이스 서비스가 필요한 재택/원격 근무자를 위한 지원 소요 시간은 영업일 기준으로 최대 14일까지 걸렸으며 평균도 5일이나 되었다.

PC AS A SERVICE의 특징

인터뷰에 응한 Dell 고객은 PCaaS의 다음과 같은 몇 가지 중요 특징을 강조했다.

- **IT 리소스의 부담 감소.** 인터뷰에 응한 사람들은 내부 IT 인력과 다른 인력이 최종 사용자 디바이스를 배포하고 지원하는 활동에 참여하는 일을 줄였다고 답했다. Dell의 ProDeploy, ProSupport, 자산 재판매 및 재활용 서비스를 사용하여 조직은 디바이스에 관련된 구매, 배포,

지원, 교체, 복구 작업에서 디바이스당 연간 5시간 이상 시간을 절약할 수 있었다.

- **더 빠른 배포 시간.** Dell PCaaS 이전에는 고객이 새 하드웨어를 빠르게 배포하는 데 어려움을 겪었다. 평균 배포 시간은 8일이었고 어떨 때는 2주나 걸렸다. Dell PCaaS를 사용하면 배포 시간이 영업일 기준 평균 5일 단축되어 전보다 크게 향상되었다.
- **더 빠른 사용자 지원 해결 시간.** Dell의 ProSupport를 활용하면 최종 사용자의 평균 지원 요청을 해결하는 시간이 크게 단축된다. 인터뷰에 응한 회사들은 더 간단하고 일관된 지원 환경으로 티켓 해결 시간이 영업일 기준으로 최대 6일까지 짧아졌다고 답했다.
- **IT 조직을 위한 유연성.** 인터뷰한 조직들은 디바이스 서비스 요구 사항을 줄여 비즈니스 크리티컬 디지털 혁신 프로젝트를 실행할 수 있는 능력이 향상되었다.

“모든 디바이스를 처음부터 끝까지 관리하기를 원했기 때문에 Dell의 PC as a Service로 전환했습니다. Dell이 디바이스 제공과 보안 관리부터 디바이스 복구와 재활용에 이르기까지 모든 것을 관리하고 있습니다. 앞으로 2년 동안 대부분의 IT 담당자는 노트북, 디바이스 또는 주변 기기에 관련된 일을 할 필요가 없을 것입니다.”

금융 서비스의 IT 책임자



연구 보고서 전문 보기

- **최종 사용자가 더 빨리 최신 디바이스를 받음.** Dell PCaaS를 사용하여 조직은 가장 좋은 디바이스 정책을 준수할 수 있다. 대부분의 조직은 36개월의 교체 주기를 유지하여 최신, 첨단 디바이스를 사용자에게 제공하고, 최신 기능과 보안 표준을 사용하고, 조직 전체에 걸쳐 구형 디바이스의 지원 비용을 절약한다. 또한 Dell 고객은 PCaaS를 활용하기 전까지 최대 14일까지 걸리던 초기 구매 또는 교체 시 사용자의 대기 시간을 3일로 줄였다고 말했다.

Forrester는 2020년 시행한 4건의 Dell PCaaS 고객과 비고객 인터뷰를 바탕으로 다른 공급업체의 유사 디바이스에 지출하는 비용과 Dell 디바이스에 지출하는 비용을 비교했을 때 낮게 잡아도 Dell 디바이스의 평균 가격이 5% 낮은 것으로 가정한다.

주요 결과

인터뷰 대상 조직을 기반으로 한 복합 조직은 다음과 같은 비즈니스 이점을 경험했다.

디바이스 수명주기 서비스 비용 절약

- **디바이스 수명주기 서비스 비용을 20.32% 절약.** Dell PCaaS를 사용하여 조직은 PC 수명주기의 각 단계에서 비용 절감 효과를 실현할 수 있다. Forrester는 2년 동안 진행한 인터뷰와 설문조사 데이터를 바탕으로 복합 조직이 이러한 서비스를 내부 리소스와 함께 제공할 경우 디바이스당 평균 월 비용을 추정했다. 이러한 작업에는 구매 서비스, 이미징 서비스, 물리적 설치 및 기본 설정, 최종 준비 및 마이그레이션, 시스템 관리, 지원, 자산 처분, 폐기 등이 포함된다.
- 그런 다음 Forrester는 Dell의 PCaaS를 완전히 활용한 복합 조직의 동일 비용을 추정했다. Forrester는 최종 사용자 디바이스가 4,000대, 평균 하드웨어 교체 주기가 3년이며 사무실, 재택/원격 근무자, 모바일 근무자가 혼합되어 있는 대규모 조직을 대상으로 계산했으며 디바이스당 월 PC 수명주기 비용이 24.34달러에서 19.39달러로 낮아졌다. 이는 20.32% 절약된 비용이며, 디바이스당 단 5시간(5.26)의 작업만 필요했다.

절약한 디바이스 구입 및 교체 비용

- **디바이스 관련 하드웨어 비용을 5% 절약.** 디바이스 제공 공급업체와 표준 서비스 오퍼링을 통합하여 더 낮은 비용으로 공급할 수 있다.

Total Economic Impact 분석

자세한 내용은 Dell 의 의뢰로 Forrester Consulting 에서 작성한 보고서 전문 "Dell PC as a Service 의 Total Economic Impact™"를 다운로드하여 볼 수 있다.

연구 결과

Forrester 는 PC as a Service 를 사용해 본 경험이 있는 10 개 조직을 인터뷰하여 그 결과로 복합 조직의 3 년 재무 분석 결과를 계산했다. 위험이 반영된 정량화된 PV(Present Value) 이익은 다음과 같다.

- 디바이스 수명주기 서비스 비용 절약, 3 년간 총 290 만 달러.
- 디바이스 구매와 교체 비용 절약, 3 년간 총 390 만 달러.



ROI(Return on Investment)

12%



투자 회수 기간

6 개월 미만



디바이스 1,000 대당 절약한 NPV(Net Present Value)

183,000 달러

배경 정보

독자는 다음과 같은 사항을 인지해야 한다.

- 본 연구는 Dell 의 의뢰로 Forrester Consulting 에서 수행했다. 이 자료는 경쟁 제품 분석용으로 사용해서는 안 된다.
- Forrester 는 다른 조직이 받게 될 잠재적 ROI 에 대해 어떠한 가정도 하지 않는다. 독자는 본 연구의 프레임워크 내에서 소속 조직의 추정치를 기반으로 Dell PC as a Service 에 투자하는 것이 적절한지 결정해야 한다.
- Dell 은 연구 결과를 검토한 후 Forrester 에 피드백을 전달했다. Forrester 는 연구 및 연구 결과물에 대한 편집 권한을 보유하며 Forrester 의 연구 결과물에 반하거나 연구의 의미를 모호하게 하는 변경 사항은 수락하지 않는다.
- Dell 은 인터뷰를 위해 고객 명단을 제공했으나 인터뷰에 참여하지는 않았다.

TEI 소개

TEI(Total Economic Impact™)는 Forrester Research 에서 개발한 방법론으로, 기업의 기술 관련 의사 결정 프로세스를 개선하며 공급업체가 고객에게 자사 제품 및 서비스에 대한 가치를 제안할 때 도움을 준다. TEI 방법론은 IT 이니셔티브의 구체적 가치를 고위 경영진과 기타 주요 비즈니스 이해 관계자에게 보여주고 타당성을 입증하는 한편 이를 실현하도록 지원한다. TEI 방법론은 투자 가치를 평가하는 네 가지 요소인 이점, 비용, 위험, 유연성으로 구성되어 있다.

FORRESTER®