

Dell PC as a Service 의 Total Economic Impact™

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

2020년 12월

목차

컨설팅 팀:

Richard Cavallaro
Sam Sexton

핵심 요약.....	1
Dell PC as a Service 고객 여정	7
인터뷰 및 설문 조사 대상 조직	7
주요 당면 과제	7
솔루션 요구 사항	8
주요 결과	8
복합 조직	9
절약 비용(이익)	10
절약한 디바이스 수명주기 서비스 비용	10
절약한 디바이스 구입 및 교체 비용	12
정성적 이익	13
유연성	14
비용 분석.....	15
Dell PCaaS의 수명주기 서비스 비용	15
디바이스 자금을 Dell에서 조달	16
현재 공급업체에서 전환하는 비용	17
재무 요약.....	18
부록 A: Total Economic Impact.....	19
부록 B: 보충 자료.....	20
부록 C: 주석	20

Forrester Consulting 정보

Forrester Consulting은 독립적이고 객관적인 연구 기반 컨설팅을 제공하여 리더가 조직에서 성공하도록 돕는다. 자세한 내용은 forrester.com/consulting을 참조할 수 있다.

© 2020, Forrester Research, Inc. All rights reserved. 무단 복제는 엄격히 금지되어 있다. 본 문서의 정보는 확보 가능한 최고의 자료를 기반으로 한다. 의견에는 당시의 판단이 반영되어 있으며 이는 변경될 수 있다. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar 및 Total Economic Impact는 Forrester Research, Inc.의 상표이다. 기타 모든 상표는 해당 소유주의 자산이다.

핵심 요약

Forrester가 2020년 4명의 Dell PCaaS(PC as a Service) 고객과 2018년 6명의 고객을 분석하고, 여기에 다른 방법으로 디바이스 수명주기를 관리하는 조직과의 4차례 인터뷰(2020년)와 101명의 IT 의사 결정권자를 대상으로 설문조사를 실시한 데이터를 취합하여 분석한 결과, Dell PCaaS를 사용하면 디바이스 수명주기 작업을 줄이고 디바이스 하드웨어 비용을 절감하여 IT 생산성을 향상할 수 있는 것으로 나타났다. 또한 PCaaS 고객은 직원 경험을 현대화하면서 IT 조직에 채용, 예산, 프로젝트 유연성을 제공할 수 있다. 인터뷰 대상자와 설문 응답자를 모델로 한 4,000명의 사용자 복합 조직을 분석한 결과 디바이스 수명주기 서비스 비용이 20.32% 감소하고 하드웨어 비용이 5% 감소하여 3년간 총 73만3,000달러의 절감 효과가 있는 것으로 나타났다.

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.¹

Dell Technologies와 인텔은 기업에서 인텔 v프로 지원 디바이스를 [Dell PC as a Service](#)로 배포하여 얻을 수 있는 잠재적 ROI(Return on Investment)에 대한 TEI(Total Economic Impact™) 연구 조사를 Forrester Consulting에 의뢰하여 진행했다.² 이 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 v프로 지원 디바이스를 사용하는 10명의 Dell PC as a Service 고객과 4명의 비교 고객을 인터뷰(2020년에 8명,



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



절약한 디바이스 수명주기 서비스 비용
20%



단축된 평균 배포 시간
영업일 기준 5 일



절약된 연간 사내 디바이스 수명주기 서비스 시간
5 시간



줄어든 지원 티켓 해결 시간
평균
영업일 기준 5 일



수명주기 서비스 비용과 하드웨어 지출 비용 절약으로 3년 동안 디바이스 1,000 대당 절약된 NPV(Net Present Value)
183,000 달러

“ 모든 디바이스를 포괄적으로 관리하기를 원했기 때문에 Dell 의 PC as a Service 로 전환했습니다. Dell 이 디바이스 제공과 보안 관리부터 디바이스 복구와 재활용에 이르기까지 모든 것을 관리하고 있습니다. 앞으로 2 년 동안 대부분의 IT 담당자는 노트북, 디바이스 또는 주변 기기에 관련된 일을 할 필요가 없을 것입니다.”

— 금융 서비스의 IT 책임자

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 조직**으로 통합했다.

주요 시사점

정량적 이익. 위험이 반영된 정량화된 PV(Present Value) 이익은 다음과 같다.

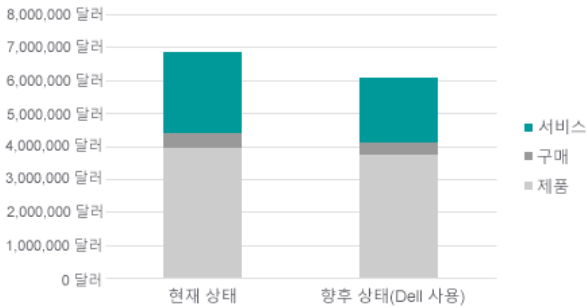
- **디바이스 수명주기 서비스 비용을 20.32% 절약.**
Dell PCaaS를 사용하여 조직은 PC 수명주기의 각 단계에서 비용 절감 효과를 실현할 수 있다.
Forrester는 2년 동안 진행한 인터뷰와 설문조사 데이터를 바탕으로 복합 조직이 이러한 서비스를 내부 리소스와 함께 제공할 경우 디바이스당 평균 월 비용을 추정했다. 이러한 작업에는 구매 서비스, 이미징 서비스, 물리적 설치 및 기본 설정, 최종 준비 및 마이그레이션, 시스템 관리, 지원, 자산 처분, 폐기 등이 포함된다.
그런 다음 Forrester는 Dell PCaaS를 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 서비스 비용이 24.34달러에서 19.39달러로 낮아졌다. 이는 20.32% 절약된 비용이며, 디바이스당 단 5시간(5.26)의 작업만 필요했다.

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

이 예는 인터뷰한 회사의 경험을 바탕으로 한 복합 조직에 한정된다. 각 조직은 구체적 사용 사례에 대한 잠재적인 디바이스 비용 절감 효과를 조사해야 한다.

서비스와 하드웨어를 포함한 3년 예상 비용(PV)



출처: "Dell PC as a Service의 Total Economic Impact™", "Dell Technologies의 의뢰로 작성한 Forrester Consulting 보고서, 2020년 11월.

정성적 이익. 이 연구에서 정량화되지 않은 이익은 다음과 같다.

- **IT 조직이 다른 디지털 혁신 활동에 주력.** IT 직원의 디바이스 구매, 지원, 폐기 부담을 대부분 덜어줌으로써 조직의 핵심 비즈니스에 중요한 IT 프로젝트에 집중할 수 있도록 한다.
- **고용 유연성.** Dell PCaaS 고객은 Dell 서비스 덕분에 불확실한 시기에서도 IT 직원의 수준을 일관성 있게 유지하고 신규 채용을 피할 수 있었다고 언급했다.

- **예산 유연성.** Dell PCaaS 고객은 초기 자본 지출이 아닌 디바이스당 월 비용을 지불하므로 예산 제약이 완화되고, 현금 유동성이 확보된다.
- **향상된 보안 태세.** 인터뷰한 조직의 경우 Dell이 제공하는 안티바이러스, 보안 애플리케이션과 인텔 v프로를 하드웨어 수준에서 사용하여 각 디바이스의 보안 태세를 일관되게 유지할 수 있었다.
- **최종 사용자 경험.** 인터뷰에 응한 사람들은 향상된 디바이스 구매 방식, 빠른 지원 시간, 최신 디바이스 사용으로 최종 사용자의 디바이스 경험이 향상되었다고 말했다. "Dell PC as a Service를 통해 항상 더 빠른 최신 컴퓨터를 사용할 수 있습니다." 한 인터뷰 참가자의 말이다.

“ Dell 과 함께 하기 전에는 서비스 데스크에 관리할 사람이 없는 지원 티켓이 가득했습니다. 해결에는 몇 주가 걸리곤 했습니다. ”

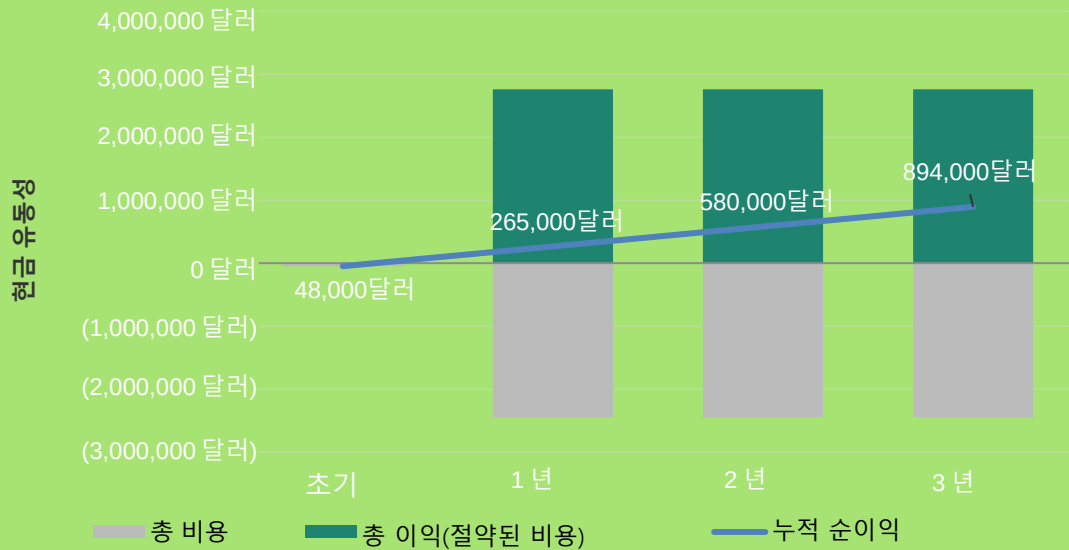
— 박물관의 선임 운영 책임자

비용. 위험이 반영된 PV(Present Value)는 다음과 같다.

- **Dell PCaaS 수명주기 서비스 비용.** 디바이스별 월별 비용의 일부로 고객은 ProDeploy, ProSupport, 자산 재판매 및 재활용 서비스 비용을 지불한다.
- **디바이스 자금을 Dell에서 지원.** Dell PCaaS 고객은 Dell에서 디바이스를 받고, 이 비용은 복합 분석에 포함된다.
- **이전 하드웨어 공급업체에서 전환하는 비용.** 이 분석에서는 Dell PCaaS를 채택할 때 드는 전환 비용을 고려한다.



재무 분석(위험 적용)



TEI 프레임워크와 방법론

Forrester는 인터뷰에서 수집한 정보를 바탕으로 Dell PC as a Service에 대한 투자를 고려 중인 조직을 위해 Total Economic Impact™ 프레임워크를 마련했다.

이 프레임워크의 목적은 투자 결정에 영향을 미치는 비용, 이익, 유연성, 위험 요인을 파악하는 것이다. Forrester는 다음과 같은 다단계 접근 방식을 통해 Dell PC as a Service가 조직에 미칠 영향을 평가했다.

배경 정보

독자는 다음과 같은 사항을 인지해야 한다.

본 연구는 Dell Technologies와 인텔의 의뢰로 Forrester Consulting에서 수행했다. 이 자료는 경쟁 제품 분석용으로 사용해서는 안 된다.

Forrester는 다른 조직이 받게 될 잠재적 ROI에 대해 어떠한 가정도 하지 않는다. 독자는 본 연구의 프레임워크 내에서 소속 조직의 추정치를 기반으로 SAP용 Dell PC as a Service에 투자하는 것이 적절한지 결정해야 한다.

Dell Technologies는 연구 결과를 검토한 후 Forrester에 피드백을 전달했지만, Forrester는 연구 및 연구 결과물에 대한 편집 권한을 보유하며 Forrester의 연구 결과물에 반하거나 연구의 의미를 모호하게 하는 변경 사항은 수락하지 않았다.

Dell Technologies는 인터뷰를 위해 고객 명단을 제공했으나 인터뷰에 참여하지는 않았다.

Forrester는 타사 설문조사 파트너를 통해 이중 블라인드 설문조사를 실시했다.



실사

Dell PC as a Service와 관련된 데이터를 수집하기 위해 Dell Technologies 이해 관계자와 Forrester 분석가를 인터뷰했다.



고객 인터뷰

Dell PC as a Service를 사용하는 조직의 의사 결정권자 10명과 Dell 고객이 아닌 조직의 의사 결정권자 4명을 인터뷰했으며, 101명의 의사 결정권자를 대상으로 비용, 이점, 위험에 대한 데이터를 수집했다.



복합 조직

인터뷰와 설문조사 대상 조직의 특징을 바탕으로 복합 조직을 설계했다.



재무 모델 프레임워크

TEI 방법론을 사용하여 인터뷰 결과를 반영하는 재무 모델을 구축하고 인터뷰 참여 조직의 문제와 우려 사항을 기반으로 재무 모델에 대한 위험 적용을 실시했다.



사례 연구

투자가 미치는 영향을 모델링할 때 TEI의 네 가지 기본 요소인 이익, 비용, 유연성, 위험을 고려했다. IT 투자와 관련된 ROI 분석이 복잡해지는 상황에서, Forrester의 TEI 방법론은 구매 의사 결정의 총 경제적 효과를 포괄적으로 파악하는 데 도움을 준다. TEI 방법론에 대한 자세한 내용은 부록 A를 참조하면 된다.

Dell PC as a Service 고객 여정

■ PC as a Service 투자를 이끄는 요인

인터뷰한 Dell PC as a Service 고객 조직(2020 년)		
산업	인터뷰 대상자	전체 디바이스 수
전문 서비스	IT 책임자	11,000 대 이상
제조	서비스 및 솔루션 관리자	700 대 이상
교육	CIO	1,800 대 이상
박물관	선임 운영 책임자	700 대 이상

인터뷰한 Dell 비고객 조직(2020 년)		
산업	인터뷰 대상자	전체 디바이스 수
금융 서비스	IT 부사장	2,600 대 이상
의료	VP 겸 COO	2,400 대 이상
보안 서비스	CTO	800 대 이상
제조	IT 책임자	600 대 이상

인터뷰 및 설문 조사 대상 조직

Forrester는 IT 의사 결정권자 101명을 대상으로 한 2018년 온라인 설문조사로 얻은 PC 수명주기 및 비용 데이터를 2020년 위 조직의 인터뷰 8건으로 얻은 데스크탑 인프라스트럭처 환경에 대한 데이터로 업데이트했다. Forrester는 2018년에 실시한 6건의 인터뷰 데이터도 활용했다.

모든 인터뷰 대상자와 이전 응답자는 PC 및 디바이스 관리를 위한 의사 결정 프로세스에 깊이 관여하는 사람들이며, 디바이스 수명주기 프로세스에 대해 전문가 수준의 지식을 갖추고 있다. 이러한 인터뷰와 설문조사의 목적은 조직이 최종 사용자 디바이스의 구매와 배포에서 지원과 관리에 이르기까지 전체 PC 수명주기와 관련된 서비스에 소비하는 시간과 노력에 대한 정보를 수집하는 것이다.

주요 당면 과제

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.

**“우리는 현실적으로 7 년마다
디바이스를 교체하고 있었습니다.
이제 새로운 디바이스를 사용하고,
문제가 적으며, 디바이스와
애플리케이션 전체에서 어느 정도
표준화가 가능해져 좋습니다.”**

- **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 수명주기 서비스 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.

솔루션 요구 사항

온라인 설문조사에서 다음과 같은 사실을 알게 되었다.

- 응답자의 78%가 전보다 더 빠르고 효율적으로 Windows 10 기반 디바이스를 배포하고 관리할 수 있기를 원한다.
 - 응답자의 58%는 PC 공급업체가 모든 PC 이미징과 배포 프로세스를 처리하도록 하는 데 개방적이다.
 - 응답자의 50%는 PC as a Service 모델로 전환하기를 원한다.
- 클라이언트 솔루션과 서비스를 위한 외부 공급업체를 찾을 때, 설문조사 응답자들은 다음과 같은 특성이 중요하거나 아주 중요하다고 말했다.
- 높은 수준의 전문 지식(89%).
 - 최종 사용자 다운타임을 최소화하는 데 도움이 되는 공급업체(83%).
 - 배포 시간을 단축하는 데 도움이 되는 공급업체(78%).
 - 내부 IT 리소스의 부담을 줄여 다른 활동에 사용할 수 있도록 돕는 공급업체(77%).
 - 비즈니스를 하는 모든 국가에서 서비스가 일관된 공급업체(74%).

주요 결과

인터뷰에 응한 Dell 고객은 PCaaS 투자의 다음과 같은 주요 결과를 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 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 필요한 디바이스 수명주기 담당자의 수를 줄여 비즈니스 크리티컬 디지털 혁신 프로젝트를 실행할 수 있는 능력이 향상되었다고 말했다. 제조업체이며 Dell PCaaS 고객인 조직의 한 관리자는 Forrester에게 “우리 IT 팀은 웹사이트의 제품 카탈로그 개편과

같이 순이익에 더 중요한 혁신 프로젝트에 집중할 수 있었습니다.”라고 설명했다. 그리고 인터뷰 참가자들은 초기 투자보다는 디바이스당 고정된 월별 비용이 가진 이익에 대해 말했으며 특히 2020년 팬데믹 기간 동안 그 혜택이 아주 컸다고 언급했다.

- **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 수명주기 서비스 비용을 절약한다. 그리고 Dell PCaaS를 사용하면 배포 시간이 영업일 기준 평균 5일 단축되어 전보다 크게 향상되었다.

복합 조직

Forrester는 인터뷰를 바탕으로 TEI 프레임워크 및 복합 기업을 구성했고 관련 ROI를 분석하여 재무 효과가 발생하는 영역을 표시했다. 복합 조직은 Forrester가 2020년에 인터뷰한 8개 회사를 대표하는 것으로, 다음 섹션에서 종합 재무 분석 결과를 제시하는 데 사용되었다.

이 복합 조직에는 다음과 같은 특성이 있다.

복합 조직에 대한 설명. 이 조직은 아래 표에 나열된 여러 사용자 프로파일을 가진 4,000명의 총 직원을 보유한 글로벌 제조업체이다. Dell PCaaS로 전환하기 전에는 다양한 공급업체의 최종 사용자 디바이스를 구매했으며 평균 교체 주기는 3년이였다. 내부 IT 리소스만으로 최종 사용자의 디바이스를 지원했으며, 시간이 지남에 따라 더 많은 재택/원격 근무자나 유연하게 장소를 바꿀 수 있는 근무자로의 전환을 예상하고 있다.

주요 가정

- 글로벌 제조업체
- 4,000 명의 직원
- 직원들의 근무 위치를 더 유연하게 전환

근로자의 카테고리	정의	인원	기본 디바이스	주변 기기
데스크 중심의 근무자	대부분의 시간을 책상에서 콜 센터, 영업, 제조, 데이터 입력과 같은 간단한 작업을 하는 사람	350	데스크탑	2개 디스플레이
데스크 중심의 지식 근로자	50% 이상의 시간을 책상에서 보내며 복잡한 일을 하는 사람, 예를 들어 마케팅 및 재무 담당자, 창의적 업무 중심의 작업자, 엔지니어 등	1,150	노트북	1개의 디스플레이, 1개의 도킹 스테이션
회사 내 이동이 잦은 근무자	50% 이상의 시간을 기업 시설에서 이동하는 사람, 예를 들어 관리, 시설, 보안, 창고 관리자	1,200	노트북	1개의 디스플레이, 1개의 도킹 스테이션
재택/원격 근무자	50% 이상의 시간을 고객, 공공 장소 또는 재택에서 일하는 사람, 예를 들어 컨설턴트	750	노트북	없음
출장/외근이 많은 근무자	50% 이상의 시간을 이동하면서 고객을 만나거나 원격 위치에서 일하는 사람, 예를 들어 영업, 현장 기술 지원 담당자, 배송, 물류	450	컨버터블	없음
전문 작업자	대부분의 시간을 사무실 책상에서 보내는 사람, 예를 들어 특정한 요건을 가진 창의적 업무 중심의 작업자, 발전소 직원, 엔지니어, 분석가	100	워크스테이션	2개 디스플레이
합계		4,000		

절약 비용(이익)

■ 디바이스 하드웨어 및 수명주기 관리 비용 절약으로 복합 조직이 누릴 수 있는 정량적 이익

총 절약 비용(이익)						
참조	이익	1 년	2 년	3 년	합계	현재 가치
Atr	절약한 디바이스 수명주기 서비스 비용	1,168,474 달러	1,168,474 달러	1,168,474 달러	3,505,421 달러	2,905,821 달러
Btr	절약한 디바이스 구입 및 교체 비용	1,593,024 달러	1,593,024 달러	1,593,024 달러	4,779,072 달러	3,961,615 달러
	총 이익(위험 적용 후)	2,761,498 달러	2,761,498 달러	2,761,498 달러	8,284,493 달러	6,867,436 달러

절약한 디바이스 수명주기 서비스 비용

구매에서 배포, 지원, 관리, 폐기에 이르는 최종 사용자 디바이스의 전체 수명주기 관리에 조직이 지출하는 실제 디바이스당 비용은 불확실한 경우가 많다.

Forrester는 디바이스 수명주기와 관련된 실제 비용을 이해하기 위해 인터뷰 참여자와 설문조사 응답자가 보고한 핵심 디바이스 수명주기 활동에 소요되는 평균 시간과 노력을 분석했다. Forrester는 이 결과를 사용하여 이러한 서비스 제공에 내부 리소스를 사용하는 조직의 월 평균 디바이스 수명주기 비용을 추정했다. 다음은 Dell PCaaS로 마이그레이션한 복합 조직이 얻은 절감 효과와 재정적 이익을 나타내는 비용이다.

인터뷰로 알아낸 비용 발생 요인은 다음과 같다.

- **번거롭고 일관성이 없는 디바이스 구매 프로세스.** 여러 공급업체와의 협상과 여러 단계의 필수 승인을 거쳐야 해서 디바이스 수명주기가 시작되는 구매 작업에만 평균 48달러의 디바이스당 비용이 발생했다.
- **긴 지원 티켓팅 프로세스.** 한 인터뷰 참가자는 티켓당 평균 3시간의 IT FTE 시간이 필요하며 조직 전체에서 연간 2,000건 이상의 지원 티켓 요청이 있었다고 말했다.

- **초기 프로비저닝 및 설정 작업.** 디바이스당 평균 약 2시간이 소요된다.
- **복잡한 디바이스 복구 및 폐기 프로세스, 특히 규제 대상인 업계의 조직에서 심하다.** 한 인터뷰 참가자는 "우리는 폐기 서비스에 높은 비용을 지불합니다. 아마도 우리에게 가장 어려운 부분일 것입니다."

모델링 방식과 가정. 복합 조직을 제시하기 위해 Forrester는 다음과 같이 추정했다.

- 조직의 사용자 중 37% 이상이 사무실에서 일하고 대부분의 시간을 책상에서 보내고 있으며, 다른 30% 역시 사무실에서 일하지만 50% 이상을 이동하는 데 소비한다. 대부분의 시간을 책상에서 보내는 재택/원격 근무자는 19%에 불과하며, 사용자의 11%가 원격 위치에서 많이 이동하며 일한다.
- 재택/원격 근무자 및 이동이 많은 사용자의 수명주기 활동을 지원하는 것은 사무실에 있는 사용자를 지원하는 것보다 평균적으로 더 많은 비용이 든다. Forrester의 설문조사에 따르면 재택/원격 근무자를 지원하는 데 드는 비용이 사무실 사용자를 지원하는 것보다 10.4% 더 높은 것으로 나타났다.

- 디바이스 수명주기를 지원하는 사람들이 받는 부담은 시간당 30.25달러에 달한다. 이는 IT 기술의 여러 수준(PC 기술 지원 담당자, IT 시스템 관리자, 조달 관리자)과 디바이스 수명주기에 대한 상대적인 관여도를 바탕으로 계산된 가중 비율이다.



Dell PCaaS 이전에 지원
담당자가 1 년에
디바이스별로 소요한 시간
9.85 시간

이 비즈니스 사례에서 추정된 이전 디바이스 수명주기 서비스 비용은 Dell의 PCaaS를 도입한 후 절약한 서비스 비용을 나타낸다. 위의 가정과 추정의 불확실성을 반영하기 위해 Forrester는 절약된 서비스

비용을 2% 낮추어 위험 적용 후 3년 총 PV(10% 낮춤)는 290만 달러로 계산되었다.

“대부분의 사용자는 디바이스 지원을 위해 자체 헬프 데스크를 이용합니다. 사용자당 연간 10 시간 정도 소요되는 것으로 추정됩니다.”

금융 서비스의 IT 부사장

절약한 디바이스 수명주기 서비스 비용

참조	기준	계산	1 년	2 년	3 년
A1	최종 사용자 수		4,000	4,000	4,000
A2	3 년 반올림 디바이스당(모든 디바이스 유형에 대한 평균)		894.24 달러	894.24 달러	894.24 달러
A3	디바이스당 절약한 월 평균 디바이스 수명주기 서비스 비용	A2/ 36 개월	24.84 달러	24.84 달러	24.84 달러
At	절약한 디바이스 수명주기 서비스 비용	(A1*A3) *12	1,192,320 달러	1,192,320 달러	1,192,320 달러
	위험 적용	↓ 2%			
Atr	절약한 디바이스 수명주기 서비스 비용(위험 적용)		1,168,474 달러	1,168,474 달러	1,168,474 달러
3 년 합계: 3,505,421 달러			3 년 현재 가치: 2,905,821 달러		

절약한 디바이스 구입 및 교체 비용

인터뷰에 참가한 대부분의 조직은 평균적으로 3년에서 5년마다 계속해서 최종 사용자 디바이스 교체하고 있었다. 일부 조직은 필요할 때만 디바이스를 교체하여 디바이스 교체 간격이 5년을 넘기도 했다. 복합 조직은 Dell에서 하드웨어를 받기 시작하면서 다음과 같은 디바이스 비용을 절약할 수 있었다.

모델링 방식과 가정. 복합 조직을 제시하기 위해 Forrester는 다음과 같이 추정했다.

- 전에는 디바이스를 다양한 공급업체에서 구매했으며 계산은 잔존가치 20%, 연이율 5%, 기간 36개월을 가정하여 하였다. 디바이스당 비용은 다음과 같다.
 - 데스크탑, 845달러.
 - 워크스테이션, 1,775달러.
 - 노트북, 1,070달러.
 - 컨버터블, 1,146달러.
 - 도킹 스테이션, 168달러.
 - 디스플레이, 200달러.

디바이스 유형	배포 횟수	조직의 3년 비용
데스크탑	350	295,750달러
워크스테이션	100	177,500달러
노트북	3,100	3,317,000달러
컨버터블	450	515,700달러
도킹 스테이션	2,350	394,800달러
디스플레이	3,250	650,000달러
합계(디바이스 및 주변 기기)	9,600	5,305,750달러

연간 기준으로 이 복합 조직은 이전에 160만 달러를 디바이스 임대료로 지불했다. PCaaS를 사용하는 Dell 하드웨어로 전환하면 이러한 비용이 절약된 하드웨어 교체 비용이 된다.

절약한 디바이스 구입 및 교체 비용

참조	기준	가정/계산	1 년	2 년	3 년
B1	모든 최종 사용자 디바이스의 이전(비 Dell PCaaS) 하드웨어 비용		4,305,950 달러	4,305,950 달러	4,305,950 달러
B2	모든 주변 기기의 이전 하드웨어 비용		1,044,800 달러	1,044,800 달러	1,044,800 달러
B3	이전 하드웨어 비용 합계	B1+B2	5,350,750 달러	5,350,750 달러	5,350,750 달러
B4	최종 사용자 디바이스의 월평균 금융 비용	임대료 공식(잔존가치: 20% 연이율: 5%, 기간: 36 개월)	132,752 달러	132,752 달러	132,752 달러
Bt	절약한 디바이스 구입 및 교체 비용	B4*12	1,593,024 달러	1,593,024 달러	1,593,024 달러
Btr	절약한 디바이스 구입 및 교체 비용(위험 적용)		1,593,024 달러	1,593,024 달러	1,593,024 달러
3 년 합계: 4,779,072 달러			3 년 현재 가치: 3,961,615 달러		

정성적 이익

인터뷰에 참가한 조직은 Forrester가 이 분석을 위해 정량화하지 않은 다음과 같은 또 다른 이익을 경험했다.

- **IT 조직이 다른 디지털 혁신 활동에 주력.** Dell PCaaS 고객은 제한된 IT 담당자와 조직의 디바이스 수명주기를 지원해야 하는 이들의 책임 때문에 전에는 실행하기가 아주 어려웠던 수많은 고부가가치 IT 프로젝트를 진행할 수 있게 되었다고 Forrester에 설명했다. 이러한 프로젝트에는 다음이 포함된다.
 - 제조업체의 고객이 보는 온라인 카탈로그 개편.
 - 비즈니스 크리티컬 온프레미스 워크로드를 여러 퍼블릭 클라우드로 마이그레이션하여 일관성이 보장된다.
 - 민감도가 높은 인프라스트럭처 업그레이드.
- **고용 유연성.** 인터뷰에 응한 사람들은 사용자 디바이스를 지원해야 하는 IT 부서의 줄어든 부담이 직원 채용에 도움이 되었다고 언급했다. 그리고 2020년 팬데믹과 같은 사건으로 예산이 불확실했지만 Dell PCaaS 덕분에 고정된 인원이나 줄어든 인원으로도 사용자에게 우수한 디바이스 지원을 계속 할 수 있었다고 말했다. 한 인터뷰 참가자는 이렇게 요약했다. “우리는 예전처럼 고용하지 않고 있으며, 아마도 이 팬데믹에서 벗어날 때까지 계속 그럴 것입니다. Dell과 계약하지 않았다면 곤란한 상황에 처했을 것입니다.”
- **예산 유연성.** Dell PCaaS 고객은 초기 자본 지출이 아닌 월별 결제 모델이 현금 유동성에 도움이 된다는 점도 언급했다. 공공 부문 박물관에서 일하는 인터뷰 참가자는 이렇게 말했다. “제품의 비용과 지원을 분산하면 박물관 전체의 지출 곡선이 평평해져 큰 차이가 생깁니다.

이는 우리가 문을 열지 못했던 지난 몇 달 동안 큰 도움이 되었습니다.”

- **향상된 보안 태세.** 인터뷰에 응한 사람들은 Dell PCaaS에 포함된 안티바이러스, 보안 애플리케이션과 함께 인텔 vPro를 하드웨어 수준에서 사용하여 전체 디바이스의 일관성을 확보할 수 있고 보안 태세의 전체적인 강화가 가능하다고 말했다. 한 Dell PCaaS 고객은 Forrester에 “모든 디바이스에서 일관된 보안을 유지하면 IT 팀의 불안감이 줄어듭니다.”라고 말했다.
- **최종 사용자 경험.** Dell PCaaS를 사용하면 최종 사용자가 평균적으로 5일 더 빠르게 디바이스를 받고, 평균 5일 더 빠르게 문제 해결 지원을 받을 수 있으며, 1~2년 더 최신 하드웨어를 사용하고, Dell에서 필요한 지원이나 디바이스를 유연하게 구매할 수 있다. 덕분에 조직은 최고의 디바이스 정책을 실현할 수 있으며, 사용자는 3년마다 교체되는 고급 디바이스를 받고 Dell에서 더 훌륭한 지원을 받을 수 있다.

“사용자는 원하는 추가 주변 기기, 하드웨어 디바이스를 선택할 수 있습니다. Dell PCaaS를 사용하여 우리는 디바이스에 관련된 의사 결정을 직원들이 직접 하는 ‘셀프 서비스’ 방식을 지원하고 있습니다. 전통적인 금융 서비스 기업으로 상당히 절차 지향적이기 때문에 이는 우리 리더들이 많이 노력하고 있는 부분 중 하나입니다.”라고 요약했다.

이러한 내용은 Device as a Service가 직원 경험에 미치는 이점에 대한 Forrester의 연구 결과와 일치한다. 즉 Dell의 PCaaS와 같은 DaaS 오퍼링이 직원의 온보딩 절차를 개선하고, 디바이스 고장과 관련된 불만을 줄이며, 성공적인 배포를 이끌어 추가적인 경험 혁신을 이루기 위한 길을 열 수 있음을 시사한다.³

유연성

유연성의 가치는 각 고객마다 다르다. 고객이 Dell PCaaS를 구현하고 나중에 추가로 사용 기회와 비즈니스 기회를 깨닫는 상황은 다음과 같이 여러 가지가 있다.

시간에 따른 배포의 확장성과 맞춤 구성. 조직은 특정 부서나 사용자 그룹에 먼저 Dell PCaaS를 사용하여 최종 사용자 디바이스를 배포한 다음, 나중에 점차 그 범위를 확장하거나 변경할 수 있다.

- 인터뷰에 응한 한 대학의 CIO는 사용되지 않는 데스크탑을 방치하는 것이 학생들에게 컴퓨팅 환경을 제공하는 가장 최적의 방법은 아니기 때문에 대학의 컴퓨터 실습실에 있는 PC를 다시 이미징하는 방법이 아주 유용하다고 말했다. Dell PCaaS를 사용하는 이 대학은 데스크탑에 완전히 투자하지 않고 각 교체 주기마다 컴퓨터 실습실이나 학생들의 컴퓨팅 환경 요건에 부응하기 위한 추가 옵션을 살펴볼 수 있었다.
- 인터뷰에 응한 대부분의 고객과 비고객은 직원들의 근무 환경이 더 유연해지고 재택/원격 근무로 전환할 수 있을 것이라 기대하고 있었다. Dell PCaaS 고객은 사용자들이 이러한 변화를 받아들이는 데 필요한 디바이스를 제공하고 지원할 수 있는 좋은 위치에 있다.
- 이는 Forrester가 발표한 DaaS 연구 결과와 일치하는 것으로, DaaS를 사용하는 조직은 필요에 따라 디바이스의 수를 늘리거나 줄일 수 있었다. 이는 기업들이 바쁜 계절에 채용을 급하게 늘려야 하는 상황에서 유용하다.⁴

특정 프로젝트의 일부로 평가하는 경우에도 유연성을 수치로 나타낼 수 있다. 자세한 내용은 [부록 A](#)에 설명되어 있다.

비용 분석

■ 복합 조직에 적용된 정량적 비용 데이터

DELL PCAAS의 수명주기 서비스 비용

Dell PC as a Service 의 총 비용							
참조	비용	초기	1 년	2 년	3 년	합계	현재 가치
Ctr	Dell PC as a Service 의 수명주기 서비스 비용	0 달러	930,730 달러	930,730 달러	930,730 달러	2,792,189 달러	2,314,587 달러
Dtr	디바이스 자금을 Dell 에서 조달	0 달러	1,516,512 달러	1,516,512 달러	1,516,512 달러	4,549,536 달러	3,771,341 달러
Etr	현재 공급업체에서 전환하는 비용	48,450 달러	0 달러	0 달러	0 달러	48,450 달러	48,450 달러
	총 비용(위험 적용 후)	48,450 달러	2,447,242 달러	2,447,242 달러	2,447,242 달러	7,390,175 달러	6,134,378 달러

인터뷰 참가자들은 Dell PCaaS를 활용하여 IT 부서가 시간과 비용을 절약할 수 있었다고 말했다.

Dell ProDeploy는 새로운 디바이스를 공장에서 사용자의 위치로 가져와 설치하고 실행하는데 필요한 모든 작업을 아우르는 포괄적인 서비스이다. Dell은 연중무휴 현장 설치, 새 시스템으로 데이터 마이그레이션, 기존 시스템에서 데이터 삭제, 30일 간의 배포 후 지원 서비스를 제공한다. Dell ProSupport는 전문가의 우선 지원, 손상 수리, 사전 예방적 모니터링을 이용한 자동 문제 방지와 해결을 제공하는 온전한 지원 서비스 오퍼링이다.

또한 인터뷰에 참가한 사람들은 안티바이러스와 데이터 보안 애플리케이션이 PCaaS 구독의 일부로 제공된다는 점도 언급했다. 인텔 vPro 기능은 하드웨어 수준에서 작동하여 조직이 악의적인 소프트웨어 공격으로부터 PC를 사전 예방적으로 보호하고, 시스템을 원격으로 진단 및 복구하며(시스템 전원이 꺼진 경우에도), 전력 사용량을 적극적으로 줄일 수 있도록 지원한다.

모델링 방식과 가정. 복합 조직을 제시하기 위해 Forrester는 다음과 같이 추정했다.

- 조직은 모든 Dell PCaaS 서비스와 인텔 v프로 지원 디바이스를 활용한다.
- 복합 조직은 36개월의 디바이스 교체 주기를 준수한다.
- 복합 조직에 사무실 근무자, 재택/원격 근무자, 주로 책상에 있는 근무자와 이동이 많은 근무자 등 다양한 유형의 근무자가 있음을 고려했을 때 월평균 PC 수명주기 서비스 비용은 19.01달러이다. 이러한 비용에는 초기 Dell 구매 프로세스, 중앙 이미지의 생성과 관리 또는 시스템 관리와 같이 여전히 내부 리소스로 수행해야 하는 작업에 대한 Forrester의 비용 계산을 감안한, Dell PCaaS 기능에 대한 Dell의 비용 추정치가 포함되어 있다. Forrester가 계산한 내부 IT 지원 인력의 디바이스당 연간 절약 시간은 5.26시간이다.

위의 가정과 추정의 불확실성을 반영하기 위해 Forrester는 이러한 향후 PC 수명주기 서비스 비용 2% 높여 위험 적용 3년 총 PV 비용은 230만 달러가 약간 넘었다.

Dell PC as a Service 의 수명주기 서비스 비용

참조	기준	계산	초기	1 년	2 년	3 년
C1	최종 사용자 디바이스의 수			4,000	4,000	4,000
C2	Dell PCaaS 를 사용한 디바이스당 평균 월별 수명주기 서비스 비용			19.01 달러	19.01 달러	19.01 달러
Ct	Dell PC as a Service 의 수명주기 서비스 비용	$C1 \times C2 \times 12$	0 달러	912,480 달러	912,480 달러	912,480 달러
	위험 적용	↑2%				
Ctr	Dell PC as a Service 의 수명주기 서비스 비용(위험 적용)		0 달러	930,730 달러	930,730 달러	930,730 달러
3 년 합계: 2,792,189 달러			3 년 현재 가치: 2,314,587 달러			

디바이스 자금을 DELL에서 조달

공급업체를 하나로 통합하고 몇 가지 유형의 최종 사용자 디바이스를 표준화하면 대량 구매 할인을 위한 협상에서 더 좋은 입지를 가질 수 있다.

디바이스 구매와 비용에 관해 8명의 Dell PCaaS 고객 및 비고객과 대화한 내용을 바탕으로, Forrester는 복합 조직의 경우 Dell 디바이스의 평균 가격이 기존 디바이스의 평균 가격보다 약 5% 낮다고 가정한다. 여러 인터뷰 참가자가 동급 하드웨어에서 현재 디바이스당 지출이 Dell PCaaS보다 10% 이상 높다고 말했다.

모델링 방식과 가정. 이 분석을 위해 Forrester는 최종 사용자 디바이스와 주변 기기를 포함한 모든 Dell 하드웨어의 총 가치(절약한 디바이스 구입 및 교체 비용에 나열된 것과 동일한 유형과 수량의 디바이스)를 5,093,750달러로 추정했으며, 결과적으로 연간 지출액은 150만 달러가 약간 넘었다.

디바이스 유형	배포 횟수	조직의 3년 비용
데스크탑	350	281,400달러
워크스테이션	100	169,000달러
노트북	3,100	3,158,900달러
컨버터블	450	490,950달러
도킹 스테이션	2,350	376,000달러
디스플레이	3,250	617,500달러
합계(디바이스 및 주변 기기)	9,600	5,093,750달러

Forrester는 복합 조직의 Dell PCaaS 이전 상태에 대해서도 Dell Financial Services의 더 나은 옵션을 고려하여 동일한 재무적 가정을 했다. 구체적인 요금은 Dell에 문의할 수 있다.

디바이스 자금을 Dell 에서 조달

참조	기준	가정/계산	초기	1 년	2 년	3 년
D1	최종 사용자 디바이스의 총 비용			4,100,250 달러	4,100,250 달러	4,100,250 달러
D2	주변 기기의 총 비용			993,500 달러	993,500 달러	993,500 달러
D3	총 하드웨어 비용	D1+D2		5,093,750 달러	5,093,750 달러	5,093,750 달러
D4	Dell PCaaS 사용 시 최종 사용자 디바이스의 월평균 비용	임대료 공식(잔존가치: 20% 연이율: 5%, 기간: 36 개월)	0 달러	126,376 달러	126,376 달러	126,376 달러
Dt	디바이스 자금을 Dell PCaaS 에서 조달	D4*12	0 달러	1,516,512 달러	1,516,512 달러	1,516,512 달러
Dtr	디바이스 자금을 Dell PCaaS 에서 지원(위험 적용)		0 달러	1,516,512 달러	1,516,512 달러	1,516,512 달러
3 년 합계: 4,549,536 달러			3 년 현재 가치: 3,771,341 달러			

현재 공급업체에서 전환하는 비용

B2B 공급업체를 전환하는 데 비용이 들지 않는 경우는 거의 없다. 조직은 새로운 프로세스를 수립하고 새로운 관계를 쌓아야 한다. 인터뷰 참가자들은 IT 직원이 조직 내에서 Dell PCaaS 톨의 효율성을 극대화하기 위해 시간을 투자해야 한다고 말했다. 또한 기업은 현재의 지원 또는 서비스 공급업체와의 계약을 완전히 중단하기 전에 어느 정도 기간 동안은 유지해야 할 수도 있다. Forrester의 종합 분석에 따르면 디바이스 100대당 평균 1,187.50달러의 비용이 필요하므로 47,500달러의

일회성 전환 비용이 소요된다. 이러한 예상 전환 비용에는 새로운 디바이스와 동시에 배포할 수 있는 새로운 운영 체제나 새로운 비즈니스 애플리케이션의 배포 또는 관리 비용이 포함되어 있지 않다.

전환은 기존 디바이스 공급업체나 지원 공급업체와 현재 체결한 계약과 같은 요인에 따라 회사마다 달라질 수 있으며, 이 비용은 복합 조직에 대해서만 추정한 것이다. Forrester는 이러한 가정의 불확실성을 감안하여 초기 Dell PCaaS 전환 비용에 위험을 적용하여 2% 높여 48,450달러로 조정했다.

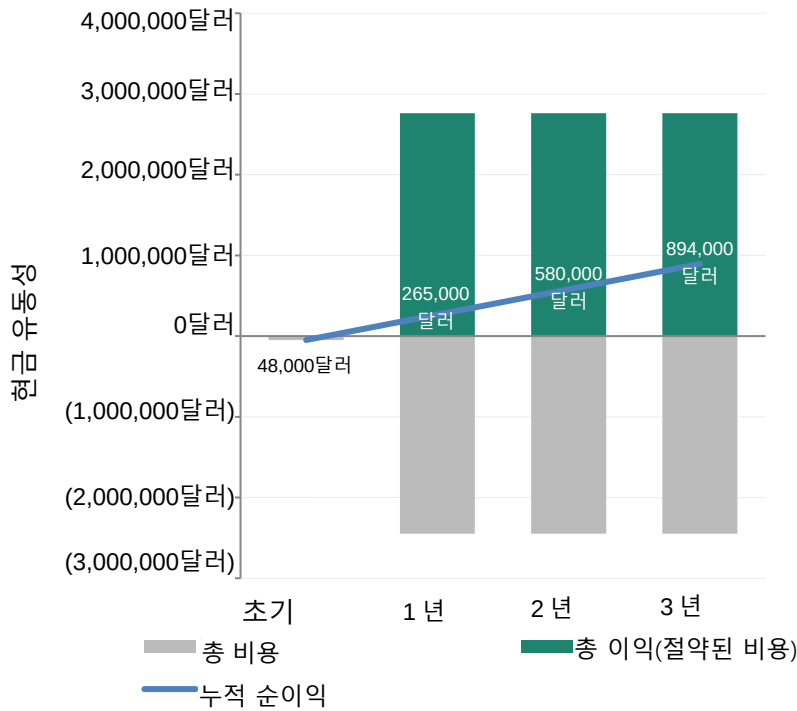
현재 공급업체에서 전환하는 비용

참조	기준	계산	초기	1 년	2 년	3 년
E1	100 대 디바이스당 추정되는 전환 비용		1,187.50 달러			
E2	디바이스의 수		4,000			
Et	현재 공급업체에서 전환하는 비용	E1*(E2/100)	47,500 달러	0 달러	0 달러	0 달러
	위험 적용	↑2%				
Etr	현재 공급업체에서 전환하는 비용(위험 적용됨)		48,450 달러	0 달러	0 달러	0 달러
3 년 합계: 47,500 달러			3 년 현재 가치: 48,450 달러			

재무 요약

통합된 위험 적용 3년 지표

재무 분석(위험 적용)



이익 및 비용 섹션에서 계산한 재무 결과를 통해 복합 조직의 투자에 대한 ROI, NPV 및 페이백 기간을 확인할 수 있다. Forrester 는 이 분석에서 연간 할인율을 10%로 가정한다.

이러한 위험 적용 ROI, NPV 및 페이백 기간의 가치는 각각의 이익 및 비용 섹션에 있는 미조정 결과에 위험 조정 요인을 적용하여 산출한다.

현금 유동성 분석(위험 적용 후 추정)						
	초기	1년	2년	3년	합계	현재 가치
총 비용	(48,450 달러)	(2,447,242 달러)	(2,447,242 달러)	(2,447,242 달러)	(7,390,175 달러)	(6,134,378 달러)
총 이익	0 달러	2,761,498 달러	2,761,498 달러	2,761,498 달러	8,284,493 달러	6,867,436 달러
순이익	(48,450 달러)	314,256 달러	314,256 달러	314,256 달러	894,318 달러	733,058 달러
ROI						12%
투자 회수 기간						6 개월 미만

부록 A: Total Economic Impact

TEI(Total Economic Impact)는 Forrester Research에서 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(TOTAL ECONOMIC IMPACT) 접근 방식

이익은 제품에 의해 기업이 얻는 가치를 나타낸다. TEI 방법론은 이익 측정과 비용 측정에 동일한 가중치를 적용하므로 기술이 전체 조직에 미치는 영향을 완벽하게 평가할 수 있다.

비용은 제품이 제안하는 가치 또는 이익을 얻기 위해 필요한 모든 경비를 포괄한다. 솔루션과 관련하여 지속적으로 발생하는 비용으로 인해 기존 환경에서 추가로 발생하는 비용도 TEI 비용 범주에 포함된다.

유연성은 기존의 초기 투자에 미래의 신규 투자를 더해서 얻을 수 있는 전략적 가치를 나타낸다. 이러한 이익을 측정할 수 있다는 것은 곧 추정 가능한 PV가 있다는 것이다.

위험은 1) 추정되는 이익 및 비용이 당초 예상한 이익 및 비용과 일치할 가능성, 그리고 2) 추정치를 지속적으로 추적할 수 있는 가능성을 고려했을 때 이러한 추정치가 갖는 불확실성을 나타낸다. TEI 위험 요인은 "삼각 분포"에 기반을 둔다.



PV(PRESENT VALUE)

특정 이율(할인율)을 적용했을 때 추정되는 (할인된) 비용과 이익의 현재 가치 또는 최신 가치이다. 비용과 이익의 PV는 현금 유동성의 총 NPV를 계산하는 데 사용된다.



NPV(NET PRESENT VALUE)

특정 이율(할인율)을 적용했을 때 추정되는 (할인된) 향후 순 현금 유동성의 현재 가치 또는 최신 가치이다. 대개 프로젝트 NPV 값이 양수이면 다른 프로젝트의 NPV가 더 높지 않은 이상 투자를 해야 함을 나타낸다.



ROI(RETURN ON INVESTMENT)

프로젝트의 예상 수익을 백분율로 나타낸 값이다. ROI는 순이익(이익 - 비용)을 비용으로 나눠서 계산한다.



할인율

자금의 시간 값을 반영하기 위해 현금 유동성 분석에 사용되는 이율이다. 일반적으로 조직에서는 8%~16%의 할인율을 사용한다.



페이백 기간

투자의 손익 분기점이다. 즉 순이익(이익 - 비용)이 초기 투자액 또는 비용과 같아지는 시점이다.

부록 B: 보충 자료

관련 Forrester 연구

"Research Overview: Modern Technology Operations," Forrester Research, Inc., 2020년 8월 3일.

"Enhance Digital Employee Experience With Device-As-A-Service", Forrester Research, Inc., 2020년 1월 23일.

부록 C: 주석

¹ 출처: "Research Overview: Modern Technology Operations", Forrester Research, Inc., 2020년 8월 3일.

² TEI(Total Economic Impact)는 Forrester Research에서 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.

³ 출처: "Enhance Digital Employee Experience With Device-As-A-Service (DaaS)", Forrester Research, Inc., 2020년 1월 23일.

⁴ 같은 문서 참조.

FORRESTER®