

FORRESTER®

O Total Economic Impact™ das soluções Dell Premier

Compras simplificadas e custos reduzidos
proporcionados pelas soluções Premier

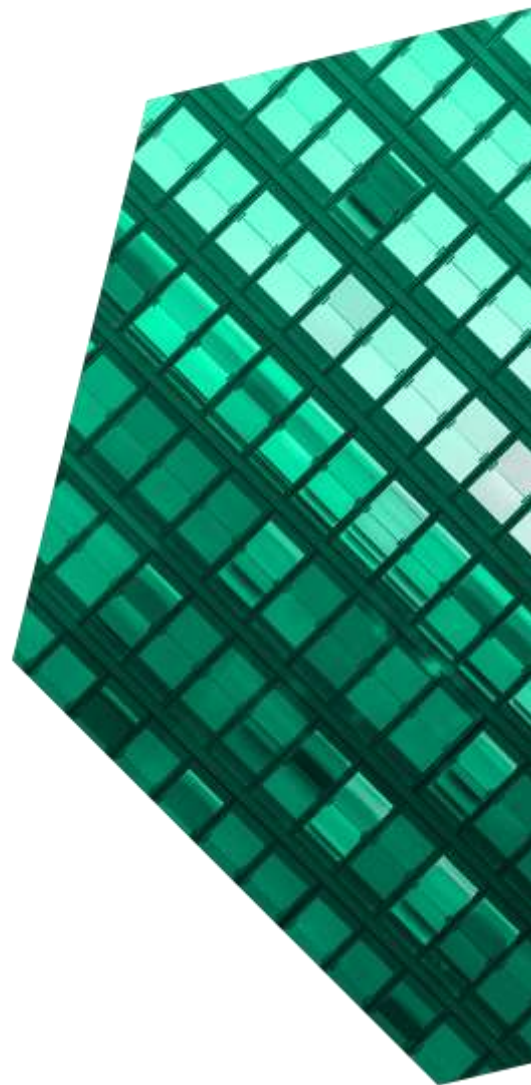
AGOSTO DE 2021

Sumário

Sumário executivo	1
Principais resultados	3
Resumo dos resultados quantificados	5
Estrutura e metodologia TEI.....	6
A jornada do cliente para as soluções Dell Premier.....	7
Principais desafios	7
Requisitos de solução	8
Organização composta	8
Análise de benefícios	9
Eficiência da equipe de aprovisionamento.....	9
Economia na configuração de dispositivos	11
Economia no custo dos dispositivos devido à padronização.....	12
Produtividade do funcionário.....	13
Benefícios não quantificados	15
Flexibilidade	15
Análise de custos	16
Esforço interno	16
Resumo financeiro.....	17
Apêndice A: Total Economic Impact	18
Apêndice B: Dados demográficos da entrevista e da pesquisa	19
Apêndice C: Notas finais.....	20

Equipe de consultoria:

*Mbenoye Diagne
Jonathan Lipsitz*



SOBRE A FORRESTER CONSULTING

A Forrester Consulting presta consultoria independente, objetiva e baseada em pesquisa para ajudar os líderes a ser bem-sucedidos em suas organizações. Para obter mais informações, acesse o site forrester.com/consulting.

©Forrester Research, Inc. Todos os direitos reservados. Reproduções não autorizadas são estritamente proibidas. As informações baseiam-se nos melhores recursos disponíveis. As opiniões refletem o parecer no momento e estão sujeitas a alterações. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar e Total Economic Impact são marcas registradas da Forrester Research, Inc. Todas as outras marcas registradas são de propriedade das respectivas empresas.

Sumário executivo

Os processos tradicionais de provisionamento de TI costumam ser complicados e demorados, limitando a capacidade das equipes de TI e de aquisição de se concentrarem em iniciativas mais estratégicas. As soluções Dell Premier oferecem uma suíte de ferramentas complementares, projetadas para simplificar e expandir o acesso ao provisionamento de TI, ao gerenciamento de ativos e à implementação acelerada. Ao modernizar o provisionamento de TI com as soluções Dell Premier, as organizações poupam tempo e dinheiro, além de aumentarem a produtividade dos funcionários.

A Dell Technologies e a Intel contrataram a Forrester Consulting para realizar um estudo Total Economic Impact™ (TEI) e examinar o possível retorno sobre o investimento (ROI) das empresas ao implementarem as [soluções Premier](#).¹ O objetivo desse estudo é apresentar aos leitores uma estrutura para avaliar o possível impacto financeiro das soluções Premier sobre suas organizações. A suíte de soluções Dell Premier engloba quatro soluções principais: Páginas do Premier, Portal Global, Integração do Enterprise Resource Planning (ERP) e ITSM (IT Service Management, Gerenciamento de serviços de TI). Os clientes da Dell podem implantar qualquer combinação dessas soluções (ou todas elas) para melhor atender às suas necessidades de negócios e de TI.

- As **Páginas do Premier** são plataformas locais de solução on-line, personalizadas para as necessidades de compras específicas do país de uma organização.
- O **Portal Global** é o equivalente internacional das Páginas do Premier, fornecendo um destino único para as necessidades de provisionamento globais. O Portal Global está disponível apenas para clientes inscritos no Programa de Cliente Global, que requer um gasto mínimo anual com a Dell.
- A **Integração do ERP** é uma solução de integração de provisionamento que integra o Portal Global ou as Páginas do Premier da Dell a praticamente qualquer plataforma de provisionamento eletrônico que um cliente esteja usando, como Ariba ou Coupa, por meio de um catálogo punchout ou hospedado pelo comprador.

PRINCIPAIS BENEFÍCIOS



Maior eficiência da equipe de provisionamento:
15% (do total de horas)



Menor esforço para configuração do dispositivo:
30 minutos (por dispositivo)



Custo reduzido do dispositivo devido à padronização:
US\$ 68 (por dispositivo)



Menos tempo de inatividade dos funcionários:
15% (por transação)

- A **Integração do ITSM** é uma solução que se conecta ao software ITSM de um cliente, como ServiceNow ou Remedy, para permitir fluxos de trabalho de autoatendimento. Esse tipo de integração permite controles de compra baseados em persona, aprovações automatizadas e maior satisfação do funcionário e dispositivos disponíveis.

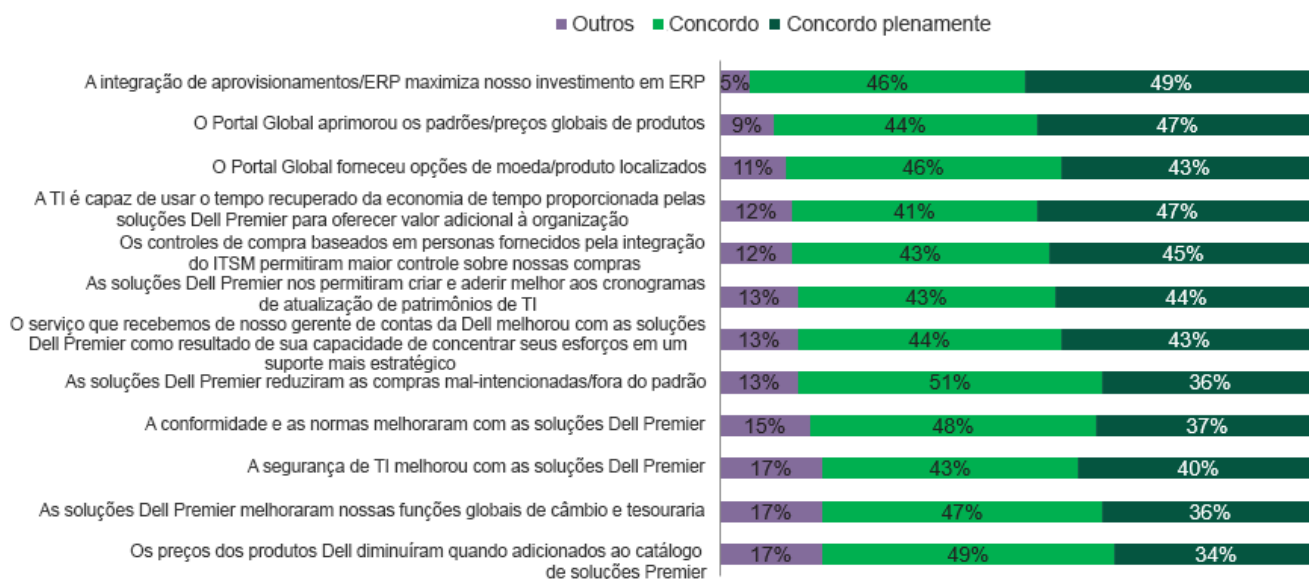
Para entender melhor os benefícios, os custos e os riscos associados a esse investimento, a Forrester entrevistou cinco membros da equipe de provisionamento em três organizações de clientes e entrevistou mais 263 clientes com experiência no uso de soluções Premier. Os [entrevistados da pesquisa](#) abrangiam 12 nacionalidades diferentes e pertenciam

a empresas compostas por 100 a mais de 20.000 funcionários. Para os fins desse estudo, a Forrester agregou as experiências dos clientes entrevistados e pesquisados e combinou os resultados em uma única organização composta de 15.000 funcionários, com uma equipe de aprovisionamento de 30 pessoas e um gasto anual de US\$ 13,5 milhões com a Dell. Todos os resultados financeiros apresentados nesse estudo baseiam-se nos detalhes da organização composta.

Antes de usar as soluções Premier, os clientes enfrentavam processos de aprovisionamento de TI tradicionalmente complexos, marcados por vários fornecedores, falta de produtos e preços padronizados, além de dificuldade para atender a todos os funcionários de uma organização. Também havia problemas com gastos mal-intencionados, pessoas solicitando hardware além do especificado com um custo maior do que o necessário e perda de produtividade das equipes de TI e aprovisionamento, dos funcionários e de seus gerentes.

A partir da adoção das soluções Premier, os clientes se beneficiaram enormemente com a automação, a flexibilidade e os insights das ferramentas. Os principais resultados da adoção incluem eficiência da equipe de aprovisionamento, menor tempo para configuração do dispositivo e menor custo devido à padronização do dispositivo. Esses resultados são consistentes entre os clientes entrevistados e pesquisados, independentemente do tamanho ou da localização geográfica da empresa.

“Até que ponto você concorda com cada uma das seguintes afirmações?”



Base: 263 usuários das soluções Dell Premier

Fonte: estudo conduzido pela Forrester Consulting e encomendado pela Dell, maio de 2021

PRINCIPAIS RESULTADOS

Benefícios quantificados. Os benefícios quantificados do VP (present value, valor presente) ajustado pelo risco ao longo dos quatro anos do estudo incluem:

- **Redução de 15% no esforço da equipe de provisionamento associado à compra de hardware de TI.** Com a automação do processo de provisionamento e a capacitação dos funcionários a gerenciar suas compras de TI de ponta a ponta por meio das soluções Premier, a organização de provisionamento conseguiu reduzir os esforços e realocar recursos para iniciativas mais estratégicas. Essa economia de tempo foi percebida durante todo o ciclo de vida do provisionamento, desde a cotação até a entrega. No primeiro ano do estudo, essa

“Com o Dell Premier, conseguimos descentralizar a compra eletrônica fornecendo aos diferentes departamentos as ferramentas e as informações de que elas precisam para lidar com suas próprias compras. A equipe central de provisionamento não precisa estar envolvida nas compras diárias, o que significa que não precisamos aumentar o quadro de funcionários.”

Gerente estratégico de compras, ensino superior

economia de tempo foi de 7,5%, aumentando para 15% do segundo até o quarto ano. Isso resultou em uma economia de US\$ 880.000.

- **A organização de TI economizou 1.875 horas em configuração de dispositivos por ano.** As soluções Dell Premier facilitam a criação de catálogos de produtos padronizados e garantem que todos os pedidos sejam feitos a partir dos catálogos. O aumento da padronização de produtos e a eliminação da compra mail-intencionada de dispositivos facilitam a configuração e o provisionamento de dispositivos. Isso significa aproximadamente 30 minutos de economia de tempo de configuração

“As soluções Premier fazem parte do nosso projeto geral com a Dell para reduzir o esforço de configuração do dispositivo. Juntos, esperamos economizar de duas a três horas por dispositivo.”
Líder de atendimento de pedidos de TI, conglomerado

por dispositivo para o departamento de TI da organização composta. A economia de tempo da TI resultou em uma economia de custo de US\$ 158.000.

- **Redução do custo de compra por dispositivo em US\$ 68 devido à padronização de produtos.** A falta de configurações padrão antes da adoção da suíte de soluções Dell Premier resultou em gastos mal-intencionados, seja por

“O Dell Premier nos ajudou a alcançar a padronização de produtos por meio dos dados históricos. Isso nos ajudará a economizar bastante em custos de dispositivos e transações.”

Diretor de provisionamento, ensino superior

que os funcionários compraram configurações desnecessárias ou por que a compra foi realizada em diferentes fornecedores e a preços não competitivos. Com a compra isolada no Premier, os clientes economizaram US\$ 726.000 no decorrer do estudo.

- **O aumento da produtividade dos funcionários pode levar a uma economia de 39 mil horas por ano.** Até se decidirem pela adoção das soluções Premier, os funcionários perdiam um valioso tempo de trabalho fazendo solicitações de novos dispositivos, além de enfrentarem

“Nossa taxa de sucesso de integração de novos contratados no primeiro dia aumentou de 80% para 98%. A facilitação do pedido de PCs é a maior causa disso.”

Líder de atendimento de pedidos de TI, conglomerado

tempo de inatividade enquanto aguardavam o atendimento dos pedidos. Com as soluções Premier, os funcionários recuperaram esse tempo e voltam ao trabalho com mais rapidez. A Forrester descobriu que o tempo de inatividade foi reduzido em 15% e os pedidos de autoatendimento economizaram 1,5 hora por compra. Esses US\$ 2,48 milhões em economia de tempo não foram incluídos na análise financeira para não desviar do foco da análise, que era a dificuldade de fazer economia.

“Nossa pontuação CSAT (customer satisfaction, satisfação do cliente) relacionada a pedidos aumentou de 80% para 92%. As soluções Dell Premier são responsáveis por um terço das melhorias.”

Líder de atendimento de pedidos de TI, conglomerado

Benefícios não quantificados. Estes são os benefícios não quantificados nesse estudo:

- **Funcionários mais satisfeitos.** Os entrevistados e os respondentes da pesquisa relataram um aumento nas pontuações de satisfação dos funcionários desde a implementação das soluções Premier em seu ambiente. Os respondentes da pesquisa relataram um aumento do de 42 para 70 no Net Promoter Scores² de satisfação dos funcionários com o provisionamento devido à inclusão das soluções Premier.
- **Melhor nível de segurança e conformidade.** A adoção das soluções Premier ajuda as organizações a reforçar a segurança dos

“Isso nos ajuda muito com a conformidade. Há muitos itens relacionados à segurança de TI que precisamos relatar ao governo federal dos EUA, e os relatórios das soluções Premier facilitam isso.”

Diretor de provisionamento, ensino superior

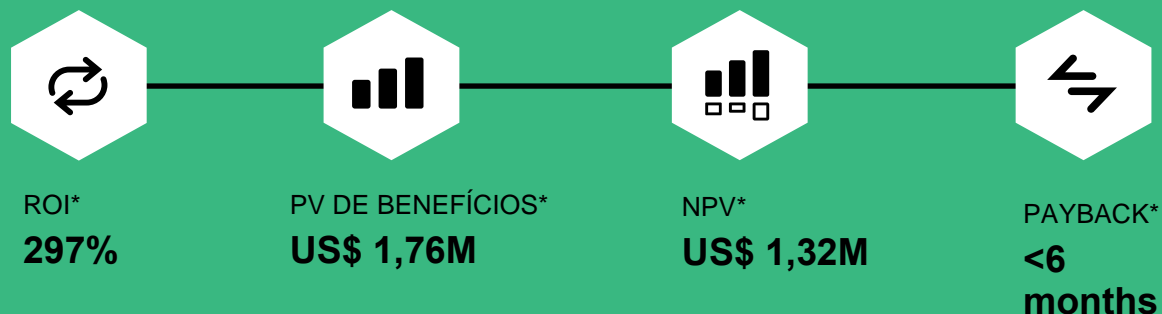
dispositivos, aplicando melhor os padrões de segurança e disponibilizando apenas configurações aprovadas. Além disso, a capacidade de definir os padrões de produtos necessários de acordo com cada país garante a conformidade em toda uma empresa global. 85% dos respondentes da pesquisa concordaram que “a conformidade e as normas melhoraram com as soluções Dell Premier”, e 83% concordaram que “a segurança da TI melhorou com as soluções da Dell”. A segurança também é aprimorada porque os funcionários não estão fazendo compras de fornecedores com sites e mercados inseguros.

Custos. Os custos de valor presente com ajuste ao risco incluem:

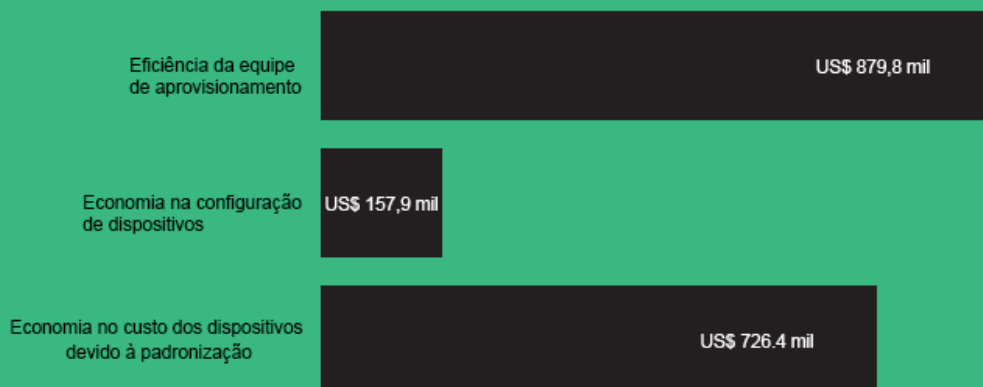
- **O esforço interno custou US\$ 361.409.** Embora a Dell ofereça soluções Premier sem custo adicional a seus clientes, alguns esforços internos são necessários para a implementação e a manutenção, muito mais em relação às integrações do que as Páginas do Premier ou o Portal Global. A configuração inicial levou três FTEs em dois meses para ser concluída. O gerenciamento e o desenvolvimento contínuos exigiam um FTE.

RESUMO DOS RESULTADOS QUANTIFICADOS

A análise financeira com base nas pesquisas e entrevistas com clientes concluiu que uma organização composta tem benefícios de US\$ 1,76 milhão em quatro anos em comparação com os custos de US\$ 444.000, totalizando um valor líquido presente (NPV) de US\$ 1,32 milhão e um ROI de 297%



Benefícios (quatro anos)



*Consulte o [Apêndice A](#) para obter definições de termos financeiros.

ESTRUTURA E METODOLOGIA TEI

Com base nas informações fornecidas nas entrevistas e pesquisas, a Forrester montou a estrutura Total Economic Impact™ para as organizações que estão pensando em investir nas soluções Premier.

O objetivo dessa estrutura é identificar os custos, os benefícios, a flexibilidade e os fatores de risco que afetam a decisão de investir. A Forrester adotou uma abordagem de várias etapas para avaliar o impacto que as soluções Premier pode causar em uma organização.

DIVULGAÇÃO

Os leitores devem estar cientes do seguinte:

Esse estudo foi encomendado pela Dell e pela Intel e realizado pela Forrester Consulting. Ele não deve ser usado como análise competitiva.

A Forrester não faz suposições com relação ao possível ROI que outras organizações terão. A Forrester recomenda enfaticamente que os leitores façam suas próprias estimativas, com base na estrutura apresentada no estudo, para determinar a adequação do investimento nas soluções Premier.

A Dell analisou esse estudo e deu feedback à Forrester, mas a Forrester mantém o controle editorial sobre ele e suas conclusões e não aceita alterações que contradigam tais conclusões ou ocultem o significado do estudo.

A Dell forneceu os nomes dos clientes para as entrevistas, mas não participou delas.

A Forrester realizou uma pesquisa duplo-cego com um parceiro de pesquisa terceirizado.



DILIGÊNCIA PRÉVIA

Entrevistou as partes interessadas pela Dell e analistas da Forrester para coletar dados relativos às soluções Premier.



PESQUISAS E ENTREVISTAS COM CLIENTES

Entrevistou cinco tomadores de decisões e submeteu outros 263 às pesquisas nas organizações que usam as soluções Premier para obter dados sobre custos, benefícios e riscos.



ORGANIZAÇÃO COMPOSTA

Projetou uma organização composta com base nas características das organizações entrevistadas e pesquisadas.



ESTRUTURA DO MODELO FINANCEIRO

Criou um modelo financeiro que representa as entrevistas e pesquisas, usando a metodologia TEI, e ajustou o modelo financeiro ao risco com base nos problemas e nas preocupações das organizações entrevistadas.



ESTUDO DE CASO

Utilizou quatro elementos fundamentais do TEI para moldar o impacto do investimento: benefícios, custos, flexibilidade e riscos. Tendo em vista a crescente complexidade das análises de ROI relacionadas aos investimentos em TI, a metodologia TEI da Forrester fornece uma visão completa do impacto econômico total das decisões de compra. Consulte o Apêndice A para obter mais informações sobre a metodologia TEI.

A jornada do cliente para as soluções Dell Premier

■ Impulsionadores que levam ao investimento em soluções Premier

PRINCIPAIS DESAFIOS

A Forrester entrevistou três tomadores de decisões e submeteu usuários às pesquisas em 263 organizações com experiência no uso das soluções Premier. Para obter mais detalhes sobre as organizações que participaram deste estudo, consulte o [Apêndice B](#).

Antes de adotar as soluções Premier, os clientes coordenaram todas as compras de TI por meio da organização de aprovisionamento ou permitiram que os departamentos fizessem compras independentes e enviassem recibos para controle de orçamento. O primeiro geralmente envolvia processos manuais e vários fornecedores, o que gerava tarefas complexas que demandam tempo e esforço valiosos. Este último resultou em um ecossistema confuso com diferentes dispositivos que eram difíceis de gerenciar e proteger, além de despesas operacionais excessivamente altas.

As organizações enfrentaram desafios comuns antes de implementar as soluções Premier:

- **Aprovisionamento de TI tradicionalmente complicado e processo de compra inflexível.** As empresas tinham processos de aquisição complicados e distintos, o que gerava diversos problemas de aprovisionamento, desde pedidos e entregas atrasados até gastos excessivos. Esses problemas se agravaram à medida que as empresas se expandiam, incluindo a necessidade de mais suporte dos funcionários da linha de frente. Além disso, a necessidade do trabalho remoto durante a pandemia da COVID-19 foi um obstáculo para que os processos manuais anteriores fossem mantidos.
- **Falta de capacitação de autoatendimento entre os usuários finais.** Muitas empresas tinham iniciativas para descentralizar as atividades de aprovisionamento por meio do uso do ITSM e de outras ferramentas, a fim de liberar o tempo das equipes de TI e de aprovisionamento. A compra de hardware de TI continuou sendo um de seus

focos, em comparação com outras áreas de compra, pois isso afeta quase todos os funcionários.

- **Falta de padronização de produtos e preços.** As empresas que estavam comprando de vários fornecedores ou tinham pouco controle sobre o que os usuários estavam comprando de fornecedores aprovados perceberam que tinham patrimônios de TI muito heterogêneos. Isso causou muitos problemas em relação ao gerenciamento de dispositivos, à implementação da segurança obrigatória da empresa e à garantia de que os funcionários tinham as ferramentas necessárias. Isso também resultou em gastos mais altos porque as pessoas comprariam dispositivos muito específicos ou não aproveitariam os preços negociados.
- **Complexidade global dos negócios.** As empresas internacionais enfrentaram todos os desafios mencionados acima em níveis mais altos, além de se depararem com outros. Isso incluiu o gerenciamento do tesouro global e do câmbio internacional, a adesão às normas específicas do país e a garantia de que os padrões corporativos de TI fossem seguidos uniformemente em todo o mundo.

“Cite alguns dos principais fatores que impulsionaram sua decisão de adotar as soluções Premier.”



Base: 263 usuários das soluções Dell Premier

Fonte: estudo conduzido pela Forrester Consulting e encomendado pela Dell, maio de 2021

REQUISITOS DE SOLUÇÃO

- Uma plataforma de aprovisionamento on-line segura e autenticada para permitir as demandas de integração e gerenciar os ciclos de vida de TI, ao mesmo tempo que fornece preços negociados e/ou de contrato.
- Alcance global para atender às necessidades atuais e futuras de expansão.
- Recursos robustos de geração de relatórios e visibilidade do status do pedido em tempo real.
- Capacidade de integrar um catálogo punch-out ou catálogo hospedado pelo comprador, dependendo das necessidades do cliente, às soluções de aquisição de aprovisionamento eletrônico já existentes para obter um processo automatizado de aquisição até o pagamento
- Capacidade de integração ao software ITSM para dar suporte a fluxos de trabalho de compras baseados em persona e aprovisionamento por autoatendimento

ORGANIZAÇÃO COMPOSTA

Com base nas entrevistas e pesquisas, a Forrester montou uma estrutura TEI, uma empresa composta e uma análise de ROI que mostra as áreas financeiramente afetadas. A organização composta representa as três empresas que a Forrester entrevistou e as 263 empresas que a Forrester submeteu às pesquisas e é usada para apresentar a análise financeira agregada na próxima seção. A organização composta tem as seguintes características:

Descrição da composição. A organização financeira multibilionária está sediada nos EUA e opera globalmente. A organização tem mais de 15.000 funcionários e 95% deles interagem diretamente com as soluções Premier por meio de seu sistema ITSM. A equipe de aprovisionamento consiste em 30 pessoas. O gasto anual médio com a Dell é de US\$ 13,5 milhões ou US\$ 900 por funcionário.

Características da implementação. A organização tem todos os quatro elementos da solução Premier implementados: Páginas do Premier, Portal Global, Integração do ERP e Integração do ITSM. As Páginas do Premier específicas do país são utilizadas quando o Portal Global não pode ser usado por diversos motivos técnicos ou de conformidade.

Premissas principais

- **15.000 funcionários**
- **14.250 usuários de soluções Premier**
- **Equipe de aprovisionamento de 30 pessoas**
- **Os quatro componentes das soluções Premier foram implementados**

Análise de benefícios

Dados de benefícios quantificados conforme aplicados à empresa composta

Total dos benefícios							
Ref.	Benefício	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Total	Valor presente
Atr	Eficiência da equipe de provisionamento	US\$ 162.000	US\$ 324.000	US\$ 324.000	US\$ 324.000	US\$ 1.134.000	US\$ 879.764
Btr	Economia na configuração de dispositivos	US\$ 49.805	US\$ 49.805	US\$ 49.805	US\$ 49.805	US\$ 199.219	US\$ 157.874
Ctr	Economia no custo dos dispositivos devido à padronização	US\$ 229.163	US\$ 229.163	US\$ 229.163	US\$ 229.163	US\$ 916.650	US\$ 726.414
	Total de benefícios (ajustado ao risco)	US\$ 440.967	US\$ 602.967	US\$ 602.967	US\$ 602.967	US\$ 2.249.869	US\$ 1.764.052

EFICIÊNCIA DA EQUIPE DE PROVISIONAMENTO

Evidências e dados. Os entrevistados compartilharam muitos exemplos de como a eficiência da equipe de provisionamento melhorou. Essas melhorias liberam os membros de equipe existentes para trabalhar em projetos mais importantes e permitem que a organização evite contratar mais pessoas para a equipe. Estas foram algumas constatações a partir das entrevistas:

- Economia de 20 minutos por transação.
- Evita o crescimento da equipe de provisionamento em 7%.
- Reatribuição de 10% da equipe de provisionamento a outras atividades de maior valor.
- Evita mais de 90% dos pedidos que exigem etapas manuais de análise ou aprovação.

A pesquisa analisou os ganhos de eficiência de provisionamento em diversas atividades. Organizações entrevistadas de todos os portes e regiões relataram reduções significativas no tempo gasto nessas atividades.

Eficiência da equipe de provisionamento (por tamanho da empresa)

Tarefa	Todas	Pequena	Média	Grande
Suporte aos funcionários no processo de compra	18,6%	19,4%	18%	18%
Como obter cotações	19,3%	18,7%	20,4%	16,8%
Processamento de ordens	19,9%	19,7%	20%	19%
Processamento de faturas	20,1%	21%	19,6%	18,7%
Monitoramento e geração de relatórios	19,4%	19,9%	19,3%	17,6%
Entrega de pedidos	17,5%	17,4%	17,2%	17,1%
Criação/gerenciamento de catálogos	20,4%	20,6%	20,4%	19,3%
Gerenciamento de preços	19,1%	20,4%	18,2%	19,6%
Média	19,3%	19,6%	19,2%	18,3%

Nota: "Pequena" representa menos de 1.000 funcionários, "Média" abrange 1.000 a 5.000 funcionários e "Grande" representa mais de 5.000 funcionários.

Eficiência da equipe de provisionamento (por região)

Tarefa	Todas	NA	SA	EMEA	APAC
Suporte aos funcionários no processo de compra	18,6%	20,7%	21,6%	16,5%	20,1%
Como obter cotações	19,3%	22,2%	22,4%	17,8%	19,7%
Processamento de ordens	19,9%	26,9%	20,6%	18,3%	19,4%
Processamento de faturas	20,1%	23,5%	21,6%	19,4%	19,4%
Monitoramento e geração de relatórios	19,4%	22,8%	24,7%	16,4%	20,7%
Entrega de pedidos	17,5%	21,6%	25,5%	15,2%	17,1%
Criação/gerenciamento de catálogos	20,4%	29,6%	23,6%	18%	19,5%
Gerenciamento de preços	19,1%	21,4%	24,7%	16,9%	19,8%
Média	19,3%	23,6%	23,1%	17,3%	19,5%

Nota: NA significa América do Norte; SA significa América do Sul; EMEA significa Europa, Oriente Médio e África; APAC significa Ásia-Pacífico.

Modelagem e premissas. Para a organização composta, a Forrester assume o seguinte:

- A equipe de provisionamento reduz o esforço em 15% após a implementação das soluções Premier. Eles utilizam apenas metade dessa eficiência no Ano 1, pois estão se adequando à suíte de soluções Premier.
- O custo médio total, ou o salário anual com benefícios e impostos sobre folha de pagamento, de um profissional de provisionamento é de US\$ 90.000.
- Uma captura de produtividade de 50% é aplicada porque nem toda a economia de tempo se converte em conclusão de trabalhos adicionais.

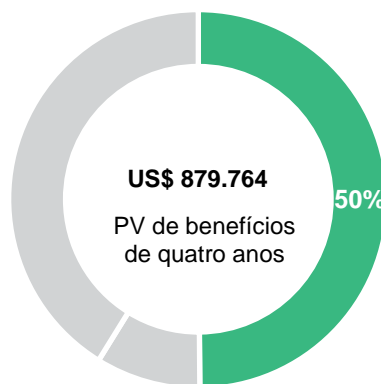
“Defini configurações para diferentes tipos de funcionários. Dizer às pessoas o que elas podem obter é muito mais fácil e eficiente.”

Gerente de TI, transporte e logística

Riscos. Alguns fatores que podem fazer com que esse benefício seja menor do que o relatado pelos entrevistados:

- Já ter processos simplificados e implementar sistemas de provisionamento de fornecedores semelhantes.
- Menores custos salariais totais.

Resultados. Para compensar esses riscos, a Forrester diminuiu esse benefício em 10%, gerando um PV total de quatro anos ajustado ao risco (descontado em 10%) de US\$ 879.764.



Eficiência da equipe de provisionamento

Ref.	Métrica	Cálculo	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4
A1	Número de funcionários	Composta	15.000	15.000	15.000	15.000
A2	Número de membros da equipe de provisionamento	A1/500 funcionários	30	30	30	30
A3	Redução do esforço de provisionamento	15% (metade do benefício é utilizada no 1º ano)	7,5%	15,0%	15,0%	15,0%
A4	Redução do esforço de provisionamento (FTEs)	A2*A3 [arredondado para baixo]	2	4	4	4
A5	Custo médio total (anualmente)	Setor	US\$ 90.000	US\$ 90.000	US\$ 90.000	US\$ 90.000
At	Eficiência da equipe de provisionamento	A4*A5	US\$ 180.000	US\$ 360.000	US\$ 360.000	US\$ 360.000
	Ajuste ao risco	↓ 10%				
Atr	Eficiência da equipe de provisionamento (ajustada ao risco)		US\$ 162.000	US\$ 324.000	US\$ 324.000	US\$ 324.000

Total de quatro anos: US\$ 1.134.000

Valor presente de quatro anos: US\$ 879.764

ECONOMIA NA CONFIGURAÇÃO DE DISPOSITIVOS

Evidências e dados. Os entrevistados relataram que a implementação das soluções Premier em seus ambientes melhorou a padronização de produtos e eliminou a compra de hardware mal-intencionada. Isso facilitou a configuração e o provisionamento de novos dispositivos por parte das organizações de TI dos clientes, já que muitos serviços necessários foram integrados às configurações padrão. Isso foi especialmente útil durante a pandemia da COVID-19, já que mais funcionários estavam trabalhando em casa, o que permitiu que os dispositivos fossem preparados com mais rapidez para uso e os processos de configuração de atualização de dispositivos de novos funcionários e de recém-contratados fossem automatizados. Alguns exemplos dados pelos entrevistados:

- Um entrevistado relatou que as soluções Premier reduzem o tempo de configuração do dispositivo de 2 para 1,5 hora.
- Outro entrevistado disse que as soluções Premier estão contribuindo para uma economia total de configuração de 2 a 3 horas por dispositivo como parte de um projeto geral de reengenharia de provisionamento com a Dell.

A pesquisa solicitou a “redução percentual do tempo gasto por um funcionário de TI para configurar o hardware”. A economia de tempo média relatada por todos os entrevistados foi de 18,3%; dividida pelo tamanho e pela localização da empresa, esta foi a economia feita:

- Economia de tempo por tamanho: Pequena 20,2%, Média 16,9%, Grande 18,9%.
- Economia de tempo por região: América do Norte 22,4%, América do Sul 24,1%, EMEA 14,9%, APAC 19%.

Modelagem e premissas. Para a organização composta, a Forrester assume o seguinte:

- A organização opera em um cronograma de atualização de patrimônio de TI de quatro anos, o que significa que 3.750 novos dispositivos são adquiridos anualmente.

- Anteriormente, a TI gastava 2 horas por dispositivo em tarefas de configuração. Com o Premier, eles reduziram o tempo gasto em 30 minutos, de acordo com as experiências dos entrevistados.
- O custo médio total, ou a taxa por hora, de um profissional de TI é de US\$ 62,50 por hora.
- Uma captura de produtividade de 50% é aplicada porque nem toda a economia de tempo se converte em conclusão de trabalhos adicionais.

Redução do tempo gasto na configuração de dispositivos

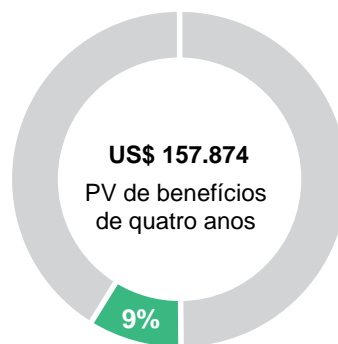
30 minutos por dispositivo



Riscos. Alguns fatores que podem fazer com que esse benefício seja menor do que o relatado pelos entrevistados:

- Já automatiza ou terceiriza a configuração do dispositivo.
- Há necessidades mínimas de configuração.
- Menores custos totais para os recursos de TI.

Resultados. Para compensar esses riscos, a Forrester diminuiu esse benefício em 15%, gerando um PV total de quatro anos, ajustado ao risco, de US\$ 157,874.



Economia na configuração de dispositivos						
Ref.	Métrica	Cálculo	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4
B1	Número de dispositivos adquiridos		3.750	3.750	3.750	3.750
B2	Economia de tempo de configuração por dispositivo (horas)	2 horas a 1,5 hora	0,5	0,5	0,5	0,5
B3	Economia total de tempo (horas)	B1*B2	1.875	1.875	1.875	1.875
B4	Custo total da TI (por hora)	US\$ 130.000/2.080 horas	US\$ 62,50	US\$ 62,50	US\$ 62,50	US\$ 62,50
B5	Economia total de mão de obra	B3*B4	US\$ 117.188	US\$ 117.188	US\$ 117.188	US\$ 117.188
B6	Captura de produtividade		50%	50%	50%	50%
Bt	Economia na configuração de dispositivos	B5*B6	US\$ 58.594	US\$ 58.594	US\$ 58.594	US\$ 58.594
	Ajuste ao risco	↓ 15%				
Btr	Economia na configuração de dispositivos (ajustada ao risco)		US\$ 49.805	US\$ 49.805	US\$ 49.805	US\$ 49.805
Total de quatro anos: US\$ 199.219			Valor presente de quatro anos: US\$ 157.874			

ECONOMIA NO CUSTO DOS DISPOSITIVOS DEVIDO À PADRONIZAÇÃO

Evidências e dados. Os entrevistados relataram que conseguiram reduzir os custos dos dispositivos de várias maneiras. A criação de configurações padrão para diferentes perfis de usuário impediu que os funcionários especificassem dispositivos em excesso a um custo mais alto. Incentivar a equipe a fazer pedidos por meio das Soluções Premier garantiu a aplicação dos preços negociados. Evitar gastos mal-intencionados impediu que os funcionários comprassem de fontes com preços mais altos e garantiu a centralização e o fácil acesso aos dados sobre gastos da Dell. Os entrevistados compartilharam os seguintes exemplos:

- Redução de 7% a 20% nas despesas devido à padronização de produtos.
- Uma economia de US\$ 300 na vida útil do PC ao longo do ciclo de atualização padrão.
- Inclusão de garantias estendidas a um custo muito menor.

- Redução de 400 variações de configuração para 10 padrões.

Modelagem e premissas. Para a organização composta, a Forrester assume o seguinte:

- A organização opera em um cronograma de atualização de patrimônio de TI de quatro anos, o que significa que 3.750 novos dispositivos são adquiridos anualmente.
- O custo de compra por dispositivo antes de adotar as soluções Premier era de US\$ 970.
- A redução no custo de compra com as soluções Premier é de 7% ou US\$ 68 por dispositivo.

“Observamos uma redução de mais de 20% nos custos médios de PCs ao impulsionar a padronização. Fornecemos aos funcionários o tipo de dispositivo de que eles precisam para desempenhar sua função.”

Líder de atendimento de pedidos de TI, conglomerado

Riscos. Alguns fatores que podem fazer com que esse benefício seja menor do que o relatado pelos entrevistados:

- Já há controles em vigor para impedir que as pessoas comprem hardware excessivamente caro.
- Já há controles em vigor para evitar gastos mal-intencionados.

Resultados. Para compensar esses riscos, a Forrester diminuiu esse benefício em 10%, gerando um PV total de quatro anos, ajustado ao risco, de US\$ 726.414.



Economia no custo dos dispositivos devido à padronização

Ref.	Métrica	Cálculo	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4
C1	Número de dispositivos adquiridos	B1	3.750	3.750	3.750	3.750
C2	Custo de compra anterior por dispositivo		US\$ 970	US\$ 970	US\$ 970	US\$ 970
C3	Redução no custo de compra com as soluções Premier		7%	7%	7%	7%
C4	Economia por dispositivo com as soluções Premier	C2*C3	US\$ 68	US\$ 68	US\$ 68	US\$ 68
Ct	Economia no custo dos dispositivos devido à padronização	C1*C4	US\$ 254.625	US\$ 254.625	US\$ 254.625	US\$ 254.625
	Ajuste ao risco	↓ 10%				
Ctr	Economia de custo dos dispositivos devido à padronização (ajustada ao risco)		US\$ 229.163	US\$ 229.163	US\$ 229.163	US\$ 229.163
Total de quatro anos: US\$ 916.650			Valor presente de quatro anos: US\$ 726.414			

PRODUTIVIDADE DO FUNCIONÁRIO

Evidências e dados. Esse benefício não foi incluído na análise de ROI porque muitas empresas o consideram uma economia flexível. No entanto, esse é um benefício potencialmente grande quantificado pela Forrester. As soluções Premier reduzem significativamente o tempo que os funcionários gastam comprando computadores, bem como o tempo gasto aguardando a chegada dos dispositivos. Isso pode ser especialmente valioso ao integrar novos funcionários. Em geral, esses benefícios são especialmente maiores quando as soluções Premier

são integradas ao sistema ITSM. Os entrevistados compartilharam os seguintes exemplos para ilustrar como a produtividade dos funcionários melhorou:

- O tempo de provisionamento do usuário do dispositivo foi reduzido de 60 para 20 minutos.
- O tempo de aprovação do gerente foi reduzido de 15 minutos para 0 minutos.
- O tempo total de pedido foi reduzido de dias para minutos, pois as aprovações são automatizadas.
- O sucesso da integração de novos contratados no primeiro dia aumentou de 80% para 98%.

Modelagem e premissas. Para a organização composta, a Forrester assume o seguinte:

- Os usuários que interagem diretamente com as soluções Premier por meio de uma integração de ITSM economizam 1,5 hora por compra.
- Outros destinatários de novos dispositivos têm uma redução de 15% no tempo de inatividade.
- Uma captura de produtividade de 50% é aplicada porque nem toda a economia de tempo resulta na conclusão de trabalhos adicionais de valor agregado.

Riscos. Alguns fatores que podem fazer com que esse benefício seja menor do que o relatado pelos entrevistados:

- Menos funcionários fazendo pedidos diretamente por meio das soluções Premier.

- Menos tempo de inatividade gasto em processos de provisionamento prolongados.
- Menor custo total.

“O maior benefício é a economia de tempo proporcionada pela facilidade de uso. Os compradores não estão gastando muito tempo na criação de suas solicitações.”

Diretor de provisionamento, ensino superior

Resultados. Para compensar esses riscos, a Forrester diminuiu esse benefício em 20%, gerando um PV total de quatro anos, ajustado ao risco, de US\$ 2.478.439.

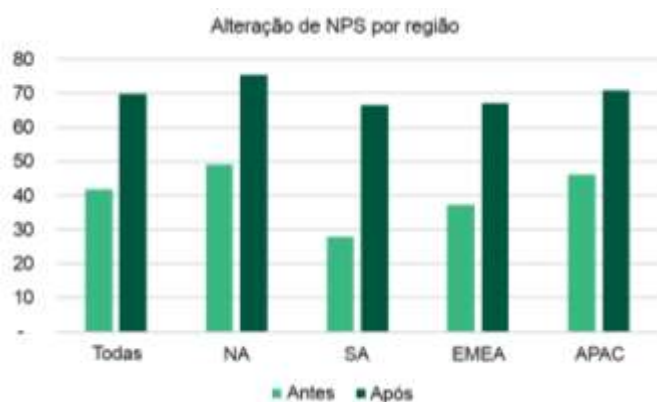
Produtividade do funcionário

Ref.	Métrica	Cálculo	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4
XX1	Número de usuários de autoatendimento	(15.000* 95%)/4 anos	3.563	3.563	3.563	3.563
XX2	Economia de tempo de compra do usuário de autoatendimento (horas)		1,5	1,5	1,5	1,5
XX3	Número de funcionários que recebem novos dispositivos	B1	3.750	3.750	3.750	3.750
XX4	Tempo de inatividade do usuário final antes das soluções Premier (horas)	7,5 dias*8 horas	60	60	60	60
XX5	Redução do tempo de inatividade do usuário final com as soluções Premier		15%	15%	15%	15%
XX6	Economia total de tempo (horas)	(XX1*XX2)+(XX3*XX4*XX5)	39.094	39.094	39.094	39.094
XX7	Custo médio total (por hora)	US\$ 104.000/2.080 horas	US\$ 50	US\$ 50	US\$ 50	US\$ 50
XX8	Economia total de mão de obra	XX6*XX7	US\$ 1.954.688	US\$ 1.954.688	US\$ 1.954.688	US\$ 1.954.688
XX9	Captura de produtividade		50%	50%	50%	50%
XXt	Produtividade do funcionário	XX6*XX7*XX8	US\$ 977.344	US\$ 977.344	US\$ 977.344	US\$ 977.344
	Ajuste ao risco	↓ 20%				
XXtr	Produtividade dos funcionários (ajustada ao risco)		US\$ 781.875	US\$ 781.875	US\$ 781.875	US\$ 781.875
Total de quatro anos: US\$ 3.127.500			Valor presente de quatro anos: US\$ 2.478.439			

BENEFÍCIOS NÃO QUANTIFICADOS

Outros benefícios experimentados pelos clientes, mas que não puderam ser quantificados:

- **Funcionários mais satisfeitos.** Um entrevistado relatou que as pontuações de satisfação dos funcionários são de até 12% desde que a organização adotou as soluções Premier, e 30% desse aumento é diretamente atribuído à implementação. A pesquisa também analisou as melhorias de provisionamento de TI no Net Promoter Score de satisfação dos funcionários, e os resultados por tamanho da empresa da região são mostrados nos gráficos abaixo:



- **Melhor nível de segurança e conformidade.** 85% dos entrevistados da pesquisa disseram que “a conformidade e as normas melhoraram com as soluções Dell Premier”, enquanto 83% disseram que “a segurança da TI melhorou com as soluções Dell Premier”. Os principais motivos para isso foram a melhor aplicação de segurança

e imagens seguras, maior capacidade de manter dispositivos não sancionados fora das redes internas e uma quantidade menor de tipos de dispositivos, o que facilita o gerenciamento da segurança de TI. Além disso, a pesquisa da Forrester³ constatou que os diretores de provisionamento querem maior conformidade, segurança e visibilidade, e a melhor forma de atingir esse objetivo é por meio do fornecimento de soluções eProcurement rápidas e fáceis de usar. Caso contrário, os funcionários comprarão fora dos canais aprovados, o que “exporá a empresa a riscos de fornecedores não seguros ou antiéticos se os funcionários começarem a comprar diretamente no site dos vendedores ou de mercados não regulamentados”.

FLEXIBILIDADE

O valor da flexibilidade é exclusivo para cada cliente. Há várias situações em que um cliente pode decidir implementar soluções Premier e, posteriormente, perceber outras oportunidades de uso e de negócio. Alguns exemplos incluem a adição de outros componentes da solução Premier (por exemplo, integração de ERP) após a implementação inicial e a extensão do pedido de autoatendimento para mais funcionários. A flexibilidade também seria quantificada quando avaliada como parte de um projeto específico (descrito mais detalhadamente no [Apêndice A](#)). Os benefícios de flexibilidade não foram incluídos na análise financeira.

Análise de custos

Dados de custo quantificados conforme aplicados à organização composta

Custos totais								
Ref.	Custo	Cálculo inicial	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Total	Valor presente
Dtr	Esforço interno	US\$ 60.500	US\$ 121.000	US\$ 121.000	US\$ 121.000	US\$ 121.000	US\$ 544.500	US\$ 444.054
	Custo total (ajustado ao risco)	US\$ 60.500	US\$ 121.000	US\$ 121.000	US\$ 121.000	US\$ 121.000	US\$ 544.500	US\$ 444.054

ESFORÇO INTERNO

Evidências e dados. Os entrevistados disseram que, em geral, era rápido, fácil e econômico implementar as soluções Dell Premier. A Dell habilita páginas do Premier para organizações que não precisam interagir muito com os clientes. No entanto, foi necessário algum esforço interno para realizar o trabalho de integração junto com a Dell.

Modelagem e premissas. Para a organização composta, a Forrester assume o seguinte:

- A configuração inicial para trazer as quatro soluções Premier levou 3 FTEs, aproximadamente dois meses.

- Um FTE foi incluído para gerenciamento e desenvolvimento contínuos da suíte de soluções.

Riscos. Alguns fatores que podem fazer com que esse custo seja maior do que o relatado:

- Uma implementação maior e mais complexa.
- Gerenciamento mais prático e contínuo pelo cliente.

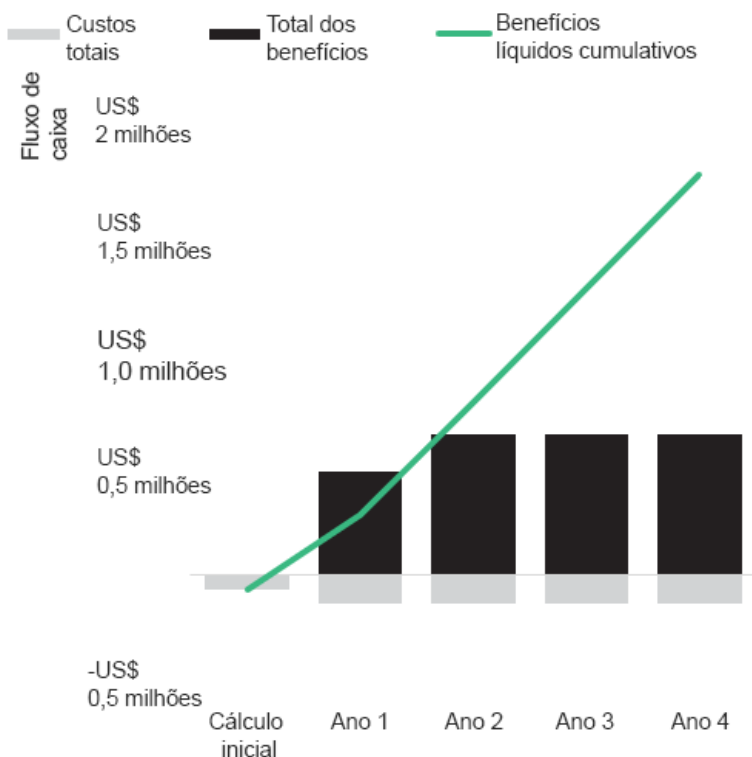
Resultados. Para considerar esses riscos, a Forrester aumentou esse custo em 10%, gerando um PV total ajustado ao risco de quatro anos (descontado em 10%) de US\$ 544.500.

Esforço interno							
Ref.	Métrica	Cálculo	Cálculo inicial	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4
D1	Configuração inicial	3 FTEs*2 meses*(US\$ 110.000/12 meses)	US\$ 55.000				
D2	Gerenciamento e desenvolvimento contínuos	1 FTE* US\$ 110 mil		US\$ 110.000	US\$ 110.000	US\$ 110.000	US\$ 110.000
Dt	Esforço interno	E1+E2	US\$ 55.000	US\$ 110.000	US\$ 110.000	US\$ 110.000	US\$ 110.000
	Ajuste ao risco	↑10%					
Dtr	Esforço interno (ajustado ao risco)		US\$ 60.500	US\$ 121.000	US\$ 121.000	US\$ 121.000	US\$ 121.000
Total de quatro anos: US\$ 544.500				Valor presente de quatro anos: US\$ 444.054			

Resumo financeiro

MÉTRICA CONSOLIDADA E AJUSTADA AO RISCO EM QUATRO ANOS

Fluxograma de caixa (ajustado ao risco)



Os resultados financeiros calculados nas seções de custos e benefícios podem ser usados para determinar o ROI, o NPV e o período de payback do investimento da organização composta. A Forrester presume uma taxa de desconto anual de 10% para essa análise.

Esses valores de ROI, NPV e período de payback ajustados ao risco são determinados aplicando-se fatores de ajuste de risco aos resultados não ajustados em cada seção de benefício e custo.

Análise de fluxo de caixa (estimativas ajustadas ao risco)

	Cálculo inicial	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Total	Valor presente
Custos totais	(US\$ 60.500)	(US\$ 121.000)	(US\$ 121.000)	(US\$ 121.000)	(US\$ 121.000)	(US\$ 544.500)	(US\$ 444.054)
Total dos benefícios	US\$ 0	US\$ 440.967	US\$ 602.967	US\$ 602.967	US\$ 602.967	US\$ 2.249.869	US\$ 1.764.052
Benefícios líquidos	(US\$ 60.500)	US\$ 319.967	US\$ 481.967	US\$ 481.967	US\$ 481.967	US\$ 1.705.369	US\$ 1.319.998
ROI							297%
Período de payback (meses)							<6

Apêndice A: Total Economic Impact

O Total Economic Impact é uma metodologia desenvolvida pela Forrester Research que aprimora os processos de tomada de decisões sobre tecnologia de uma empresa e ajuda os fornecedores a comunicar a proposta de valor de seus produtos e serviços aos clientes. A metodologia TEI ajuda as empresas a compreender, demonstrar e justificar o valor tangível das iniciativas de TI para o Gerenciamento sênior e as principais partes interessadas nos negócios.

METODOLOGIA TOTAL ECONOMIC IMPACT

Os benefícios representam o valor que o produto agrega aos negócios. A metodologia TEI atribui o mesmo peso à medida de benefícios e de custos, permitindo uma análise completa do efeito da tecnologia sobre toda a organização.

Os custos englobam todas as despesas necessárias para oferecer o valor proposto (ou os benefícios) do produto. A categoria de custo do TEI captura os custos incrementais no ambiente existente em relação aos custos contínuos associados à solução.

A flexibilidade representa o valor estratégico que pode ser obtido com determinado investimento adicional futuro além do investimento inicial que já foi feito. A possibilidade de ganhar esse benefício tem um valor presente que pode ser avaliado.

Os riscos medem a incerteza do benefício e das estimativas de custo ao considerar: (1) a probabilidade de que as estimativas atenderão às projeções originais e (2) a probabilidade de que as estimativas serão rastreadas ao longo do tempo. Os fatores de risco do TEI baseiam-se em “distribuição triangular”.

A coluna de investimento inicial contém os custos gerados no “momento 0” ou no começo do Ano 1. Esses custos não são descontados. Todos os outros fluxos de caixa são descontados usando a taxa de desconto no final do ano. Os cálculos de valor presente são feitos para cada estimativa de custos e benefícios totais. Os cálculos de valor líquido presente nas tabelas de resumo são a soma do investimento inicial e dos fluxos de caixa descontados em cada ano. As somas e os cálculos de valor presente das tabelas de total de benefícios, custo total e fluxo de caixa podem não ser exatamente somados, pois pode ocorrer algum arredondamento.



VALOR PRESENTE

O valor presente ou atual (com desconto) das estimativas de custos e benefícios com uma taxa de juros determinada (a taxa de desconto). O valor presente dos custos e dos benefícios entra no valor líquido presente total dos fluxos de caixa.



VALOR LÍQUIDO PRESENTE

O valor presente ou atual (com desconto) de futuros fluxos de caixa líquidos com uma taxa de juros determinada (a taxa de desconto). Um valor líquido presente positivo no projeto normalmente indica que o investimento deve ser feito, a menos que outros projetos tenham valores líquidos presentes mais altos.



RETORNO SOBRE O INVESTIMENTO (ROI)

O retorno esperado de um projeto em porcentagem. O ROI é calculado pela divisão dos benefícios líquidos (benefícios menos custos) pelos custos.



TAXA DE DESCONTO

A taxa de juros usada na análise de fluxo de caixa para considerar o valor de hora do dinheiro. Normalmente, as organizações usam taxas de desconto de 8% a 16%.



PERÍODO DE PAYBACK

O ponto de equilíbrio de um investimento. O ponto no tempo em que os benefícios líquidos (benefícios menos os custos) se igualam ao custo ou investimento inicial.

Apêndice B: Dados demográficos da entrevista e da pesquisa

Organizações entrevistadas			
Setor	Região	Entrevistado	Número de transações anuais da Dell
Ensino superior	América do Norte	<ul style="list-style-type: none"> Gerente de eProcurement Gerente estratégico de compras Diretor de aprovisionamento 	5.500
Transporte e logística	América do Norte	Gerente de TI	40
Conglomerado	Global	Líder de atendimento de pedidos de TI	25.000

Dados demográficos da pesquisa



Base: 263 usuários das soluções Dell Premier

Fonte: estudo encomendado pela Dell e pela Intel e conduzido pela Forrester Consulting, maio de 2021

Apêndice C: Notas finais

¹ O Total Economic Impact é uma metodologia desenvolvida pela Forrester Research que aprimora os processos de tomada de decisões sobre tecnologia de uma empresa e ajuda os fornecedores a comunicar a proposta de valor de seus produtos e serviços aos clientes. A metodologia TEI ajuda as empresas a compreender, demonstrar e justificar o valor tangível das iniciativas de TI para o Gerenciamento sênior e as principais partes interessadas nos negócios.

² Net Promoter e NPS são marcas de serviço registradas e Net Promoter Score é uma marca de serviço da Bain & Company, Inc., da Satmetrix Systems, Inc. e da Fred Goldheld.

³ Fonte: "Now Tech eProcurement, 4º trimestre de 2019". Forrester Research, Inc. Outubro de 2019.

FORRESTER®