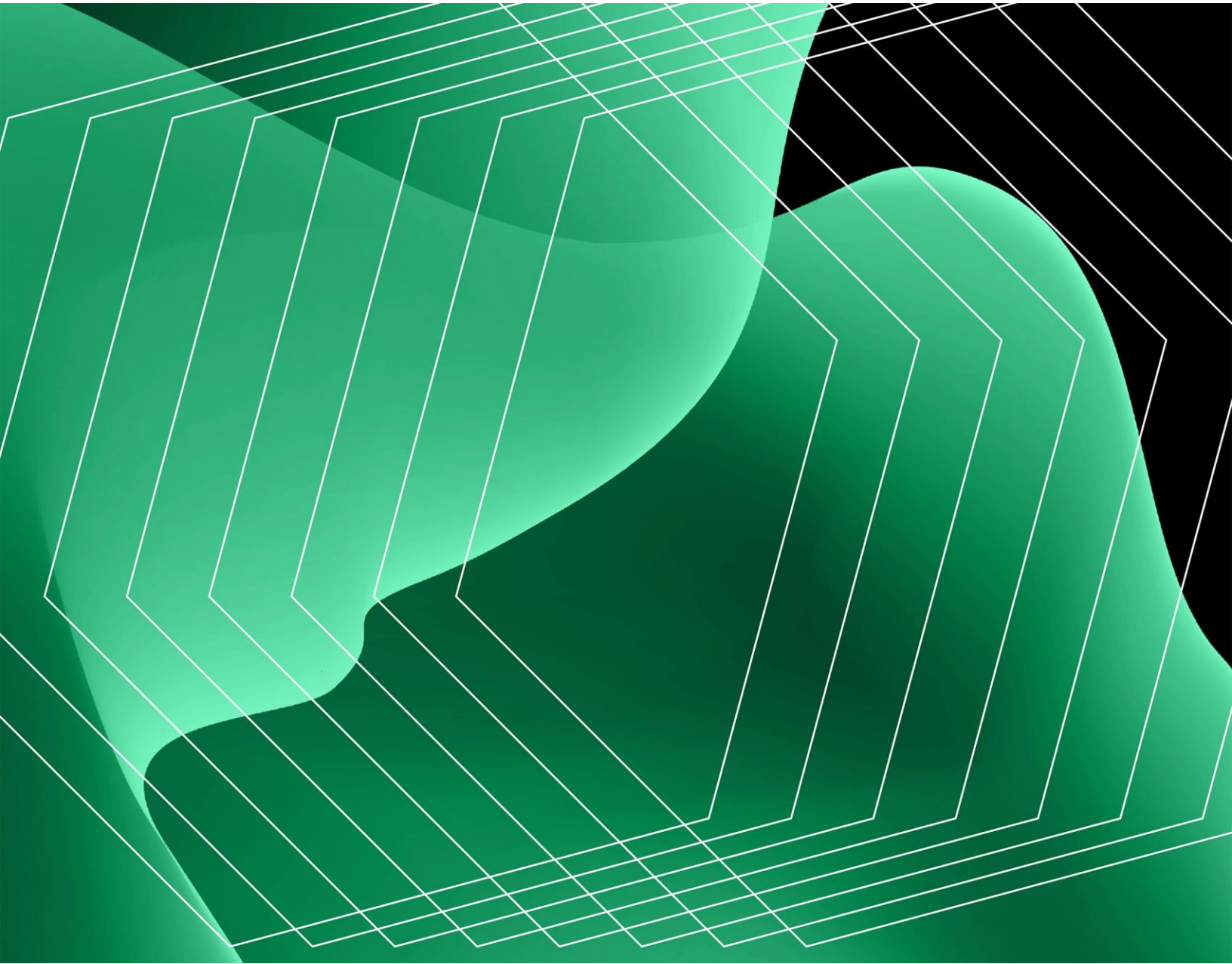


# The Total Economic Impact™ Of Dell Premier

Cost Savings And Business Benefits Enabled By Premier

Estudo Total Economic Impact™ da Forrester  
encomendado pela Dell Technologies e pela AMD, fevereiro de 2024



## Sumário

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| Sumário Executivo                        | 3  |
| A Jornada Do Cliente Rumo À Dell Premier | 11 |
| Análise De Benefícios                    | 16 |
| Análise De Custos                        | 36 |
| Resumo Financeiro                        | 39 |

## Equipe De Consultoria:

Roger Nauth

Sarah Lervold

Jonathan Lipsitz

### SOBRE A FORRESTER CONSULTING

A Forrester oferece [consultoria baseada em pesquisas](#), independente e objetiva, para ajudar os líderes a entregar os principais resultados de transformação. Fundamentados por nossas [pesquisas extremamente focadas nos clientes](#), os experientes consultores da Forrester fazem parcerias com líderes para cumprir as prioridades deles usando um modelo exclusivo de engajamento que se adapta às necessidades diversas e garante um impacto duradouro. Para obter mais informações, acesse o site [forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting).

© Forrester Research, Inc. Todos os direitos reservados. Reproduções não autorizadas são estritamente proibidas. As informações são baseadas nos melhores recursos disponíveis. As opiniões refletem o parecer no momento e estão sujeitas a alterações. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave e Total Economic Impact são marcas comerciais da Forrester Research, Inc. Todas as outras marcas comerciais pertencem às suas respectivas empresas.

## Sumário Executivo

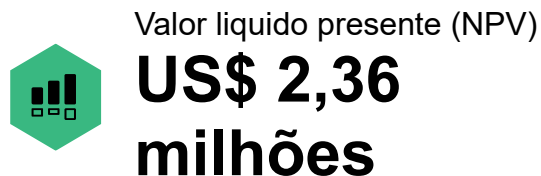
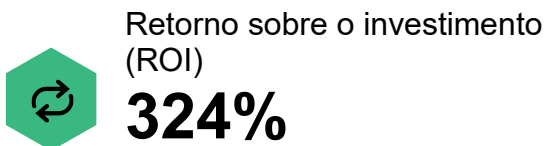
**Desafios comuns como processos fragmentados, compras não compatíveis, gastos descontrolados, falhas de segurança e inconsistências de dispositivos atormentam as equipes de provisionamento de TI, que buscam cada vez mais a automação. A Dell Premier oferece provisionamento eletrônico rápido e processos simplificados por meio de integrações e de um portal on-line centralizado. Essas soluções proporcionam aumento da produtividade, gerenciamento de riscos e controle de custos, além de liberar os recursos de provisionamento para que se concentrem em iniciativas estratégicas.**

A [Dell Premier](#) inova o provisionamento eletrônico com uma suíte de ferramentas complementares, projetadas para simplificar e expandir o acesso ao provisionamento de TI, ao gerenciamento de ativos e à implementação acelerada. A Dell Premier permite que as organizações economizem tempo e dinheiro, aumentando também a produtividade dos funcionários.

A Dell Premier oferece um site personalizado para necessidades específicas de compra, com preços e produtos consistentes. As equipes de provisionamento de TI podem personalizar soluções de acordo com as necessidades de modernização digital: sejam locais ou globais. Quaisquer que sejam, a Dell integra a Premier aos sistemas ERP para agilizar o processo de compra de catálogos “punchout” ou hospedados pelo comprador. A tecnologia API da Dell permite que as equipes ampliem os atuais sistemas de gerenciamento de serviços de TI (ITSM), mesmo que sejam hospedados por outro fornecedor, para o ambiente de compras Premier da Dell. Os clientes da Dell podem implementar qualquer combinação dessas soluções (ou todas elas) para melhor atender às suas necessidades de negócios e de TI.

A Dell Technologies e a AMD 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 a Premier.<sup>1</sup> A Dell Technologies e a AMD, que continuamente estabelecem parcerias entre si para desenvolver as suas próprias tecnologias, agora estão também trabalhando em conjunto para fornecer soluções modernas de data center que impulsionam a inovação digital para outras empresas. A parceria busca transpor as fronteiras tecnológicas, o que ajudará as empresas a acelerar o crescimento, otimizar as operações e minimizar os riscos. Este

estudo foi realizado para oferecer aos leitores uma estrutura abrangente para avaliar o potencial impacto financeiro da Premier, impulsionando a inovação ao superar os desafios, melhorar a eficiência e gerar resultados de última geração.



Para entender melhor os benefícios, os custos e os riscos associados a esse investimento, a Forrester entrevistou seis representantes de quatro organizações e mais 207 pessoas com experiência no uso da Premier. Os entrevistados na pesquisa são de organizações de 10 países: 41% da APAC, 29% da EMEA, 20% da América do Norte e 10% da América do Sul. O tamanho das organizações varia entre 100 e mais de 20.000 funcionários. Neste estudo, a Forrester agregou as experiências dos entrevistados e combi-nou os resultados em uma única [organização composta](#), que é uma empresa global com receita anual de US\$ 5 bilhões e 25.000 funcionários; 95% dos funcionários interagem diretamente com a Premier por meio de seu sistema ITSM. A equipe de aprovisionamento é composta por 25 pessoas e os gastos anuais da organização composta são em média de US\$ 22,5 milhões, ou seja, US\$ 900 por funcionário. Todos os resultados financeiros apresentados nesse estudo baseiam-se nos dados da organização composta.

Os entrevistados afirmaram, que antes de usar a Premier, suas organizações executavam processos descentralizados de aprovisionamento de TI que exigiam tempo e esforço substanciais para coordenar pedidos de equipamen-tos entre departamentos. Os processos manuais geravam problemas comuns, como preços inconsistentes e a falta de configurações padronizadas de dispositivos para pedidos em todo o mundo. Isso resultava em gastos mal-intencionados e perda de produtividade em toda a organização.

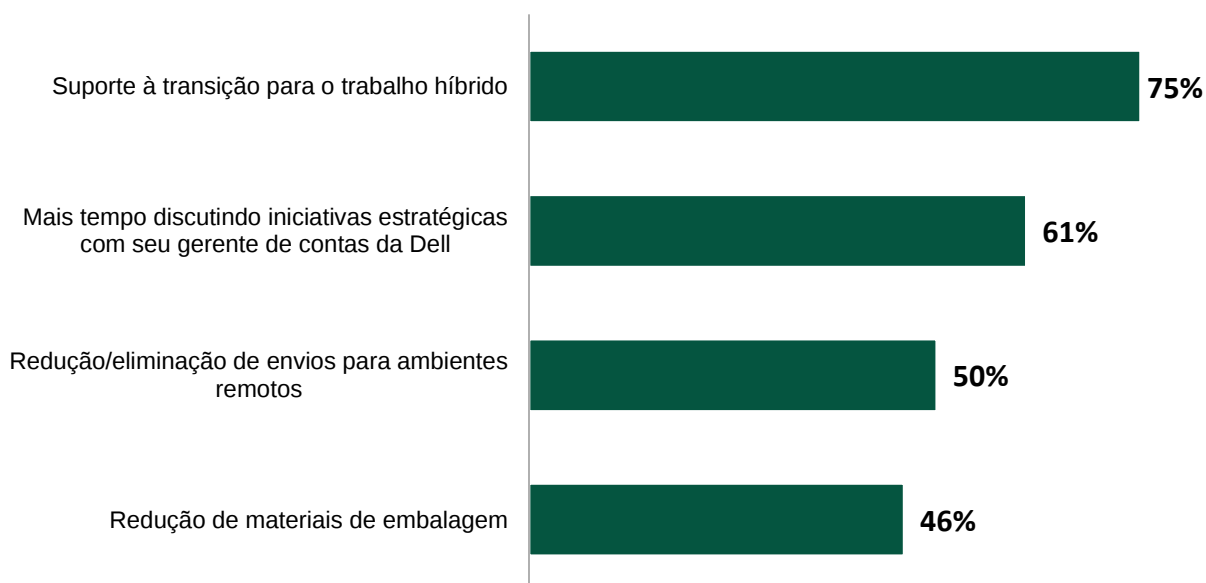
Após o investimento na Premier, os entrevistados tiveram acesso a uma plataforma centralizada de aprovisionamento de TI que automatiza fluxos de trabalho, criando eficiência para equipes de aprovisionamento e de TI, bem como para os novos contratados. Com configurações padrão e pacotes de produtos personalizados, as equipes podem controlar melhor os gastos entre todos os usuários. O acesso à Premier

também melhora o relacionamento entre as organizações e os representantes da Dell, que oferecem soluções estratégicas de alto nível.

### PRINCIPAIS CONSTATÇÕES

**Benefícios quantificados.** Os benefícios quantificados do valor presente (PV) ajustado ao risco para a organização composta em três anos incluem:

**“Quais foram os resultados do trabalho com a Dell Premier em sua organização? (Selecione todas as opções aplicáveis.)”**



Base: 207 responsáveis pela tomada de decisões globais que ocupam cargos de gerente ou acima na hierarquia das funções de TI

Fonte: estudo encomendado pela Dell e realizado pela Forrester Consulting, novembro de 2023

- **Aumento de 20% na eficiência da equipe de provisionamento.** A equipe de provisionamento reduz a quantidade de recursos dedicados a todo o ciclo de vida de provisionamento, desde a cotação até a entrega, como resultado da automação por meio da Premier. Isso equivale a US\$ 430.000 em uma vigência de três anos.
- **Aumento da eficiência da equipe de TI devido à redução de 15% nos tíquetes de Help Desk e economia de 30 minutos por dispositivo no tempo de configuração de um sistema.** A equipe de TI ganha eficiência em duas

áreas com padronizações de processos e dispositivos. O tempo gasto na configuração de dispositivos Dell foi reduzido em 30 minutos por dispositivo, e o tempo dedicado para responder às solicitações dos tíquetes de Help Desk dos usuários finais relacionadas a aprovisionamento de TI foi reduzido em 15%. Isso equivale a US\$ 449.000 em uma vigência de três anos.

- **Redução de 10% nos custos com dispositivos devido à padronização.** A padronização de dispositivos evita a aquisição excessiva de dispositivos para grupos de usuários específicos e garante que os descontos negociados sejam aplicados de forma consistente a todos os pedidos. Isso leva a organização composta a economizar US\$ 2 milhões em um período de três anos.
- **Aumento da eficiência dos novos contratados, já que eles recebem equipamentos 67% mais rápido.** O acesso aos equipamentos Dell no momento da integração permite que os novos contratados aumentem a produtividade. Isso gera um valor agregado para a organização que equivale a US\$ 249.000 em três anos.

Menor esforço anual de aprovisionamento relacionado à Dell:

# Até 20%

**Benefícios não quantificados.** Os benefícios que agregam valor para a organização composta, mas não são quantificados neste estudo, incluem:

- **Maior capacidade de autoatendimento.** A plataforma da Premier é fácil de navegar, permitindo que os usuários finais adquiram equipamentos Dell sem interromper a equipe de aprovisionamento. Ele também permite que equipes multifuncionais preencham os relatórios necessários e gerenciem status de pedidos, históricos de compras e contas.
- **Maior precisão nos envios.** A previsão precisa permite que as equipes de aprovisionamento e os usuários finais planejem com eficácia os períodos de picos

de produtividade que exigem dispositivos Dell, em vez de esperar e desperdiçar recursos.

- **Relacionamento sólido com o representante da Dell.** A automação permite que o representante da Dell se concentre em apoiar estrategicamente a futura direção do aprovisionamento da organização, além de fornecer suporte a pedidos e assistência em cotações.

**Custos.** Os custos de valor presente ajustado ao risco para a organização composta em três anos incluem:

- **Esforço interno inicial.** É necessário algum esforço interno para implementação e manutenção, ainda mais em relação às integrações de sistemas internos (por exemplo, ERP, ITSM) à Premier. A configuração inicial precisou de quatro FTEs (funcionários em tempo integral) e três meses para ser concluída.
- **Gerenciamento interno contínuo e despesas programáticas.** Um FTE e meio de aprovisionamento dedica seu tempo ao desenvolvimento e gerenciamento interno contínuo da Premier. A configuração única do dispositivo totaliza US\$ 75.000 anualmente.

As entrevistas com representantes e análises financeiras revelaram que uma organização composta observa benefícios de US\$ 3,09 milhões em três anos e custos de US\$ 728 mil, o que resulta em um valor líquido presente (NPV) de US\$ 2,36 milhões e um ROI de 324%.

“Nossa empresa cresce mais rápido do que os processos às vezes permitem. A Dell Premier nos trouxe a resposta que precisávamos. Onde consultar nossas cotações e pedidos, encomendar nossos equipamentos ou fazer download das nossas faturas? Em vez de precisar decidir quais dos três sites da Dell usaremos ou se envolveremos nosso representante de vendas interno, agora temos um local central onde podemos fazer tudo.”

DIRETOR DE OPERAÇÕES DE TI, SERVIÇOS DE CONTROLE DE TRÁFEGO E SEGURANÇA



RETORNO SOBRE O  
INVESTIMENTO (ROI)

**324%**



PV DE BENEFÍCIOS

**US\$ 3,09  
milhões**



VALOR LÍQUIDO  
PRESENTE (NPV)

**US\$ 2,36  
milhões**



PAYBACK

**<6 meses**

### Benefícios (por três anos)



### ESTRUTURA E METODOLOGIA DO TEI

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

O objetivo da 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 a Premier pode causar sobre uma organização.

#### DIVULGAÇÕES

Os leitores devem estar cientes do seguinte:

Este estudo foi encomendado pela Dell Technologies e pela AMD 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 na Premier.

A Dell analisou este 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.

#### 1. Análise detalhada

Entrevistou as partes interessadas da Dell e os analistas da Forrester para coletar dados relacionados à Premier.

#### 2. Entrevistas e pesquisa

Entrevistou seis representantes de quatro organizações e 207 membros de organizações que usam a Premier para obter dados sobre custos, benefícios e riscos.

#### 3. Organização composta

Projetou uma organização composta com base nas características das organizações entrevistadas

#### 4. Estrutura do modelo financeiro

Usando a metodologia TEI, criou um modelo financeiro que representa as entrevistas e ajustou o modelo financeiro ao risco com base nos problemas e nas preocupações dos entrevistados.

#### 5. 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 Rumo À Dell Premier

## Motivadores do investimento na Premier

| Entrevistas                                                                                                                          |                                                    |        |                  |              |                  |                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------|------------------|--------------|------------------|-----------------------|
| Cargo                                                                                                                                | Setor                                              | Região | Receita          | Funcionários | Usuários Premier | Gastos anuais da Dell |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Diretor global de atendimento de pedidos de TI</li> <li>Líder de suporte a pedidos</li> </ul> | Fabricante de tecnologia avançada                  | Global | US\$ 35 bilhões  | 150.000      | 50               | US\$ 51 milhões       |
| Diretor de operações de TI                                                                                                           | Serviços de controle de tráfego e segurança        | EUA    | US\$ 300 milhões | 200          | 8                | US\$ 291.000          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Especialista em aprovisionamento de TI</li> <li>Analista de aprovisionamento de TI</li> </ul> | Fabricante de sistemas HVAC e de refrigeração      | Global | US\$ 17 bilhões  | 39.000       | 30               | US\$ 7,7 milhões      |
| Gerente de computação do usuário final                                                                                               | Fabricação de caminhões, ônibus e motores a diesel | Global | US\$ 11 bilhões  | 14.500       | 10               | US\$ 7,8 milhões      |

## PRINCIPAIS DESAFIOS

A Forrester entrevistou seis tomadores de decisões em quatro organizações e submeteu usuários às pesquisas em 207 organizações com experiência no uso da Premier. Para obter mais detalhes sobre os entrevistados que participaram deste estudo, consulte o [Apêndice B](#).

Antes de adotar a Premier, os clientes coordenavam seus processos de aprovisionamento de TI por meio de uma infinidade de métodos desarticulados, como fazer pedidos diretamente ao representante da Dell por e-mail ou telefone e criar aplicativos internos para agilizar os pedidos em departamentos individuais.

Os entrevistados observaram como suas organizações enfrentavam desafios comuns, incluindo:

- **Processos de provisionamento manuais e descentralizados.** As equipes de provisionamento enfatizaram que coordenar as compras de TI entre departamentos distintos era demorado, principalmente à medida que as empresas cresciam e as necessidades dos funcionários aumentavam em complexidade. O acesso a vários meios de compra de equipamentos levava as equipes de provisionamento a gastar mais tempo para garantir que os pedidos não fossem duplicados e contabilizar o investimento total em dispositivos Dell no final de cada ciclo de faturamento. Líder de suporte a pedidos, fabricante de tecnologia avançada: “Usamos um aplicativo doméstico que se comunicava com a Dell. Ele será desativado até o final deste mês. Antes disso, estávamos comprando com um cartão corporativo para pedidos Dell. Enviávamos nossos pedidos por e-mail e os inseríamos em um cartão de compra, equilibrando isso todo mês.”
- **Falta de padronização entre dispositivos.** Sem um catálogo centralizado ou um processo definido que padronizasse o pedido de dispositivos, as equipes frequentemente adquiriam dispositivos com recursos avançados para os usuários finais, pagando mais por recursos que não eram utilizados. As equipes de pedidos geravam cotações individuais sempre que um pedido era feito, em vez de usar a automação para fazer referência a um pedido anterior. A falta de padronização também aumentava o volume de tickets de suporte de TI dos usuários finais e atrasava a produtividade imediata de novas contratações pois as equipes de TI dedicavam mais tempo a configurações específicas de dispositivos.
- **Preços inconsistentes em locais globais.** Para empresas com operações globais, as equipes observavam o tempo adicional necessário para comparar manualmente os preços dos equipamentos entre regiões geográficas quando surgiam inconsistências e garantir que os recursos (por exemplo, descontos corporativos) fossem aplicados de forma consistente

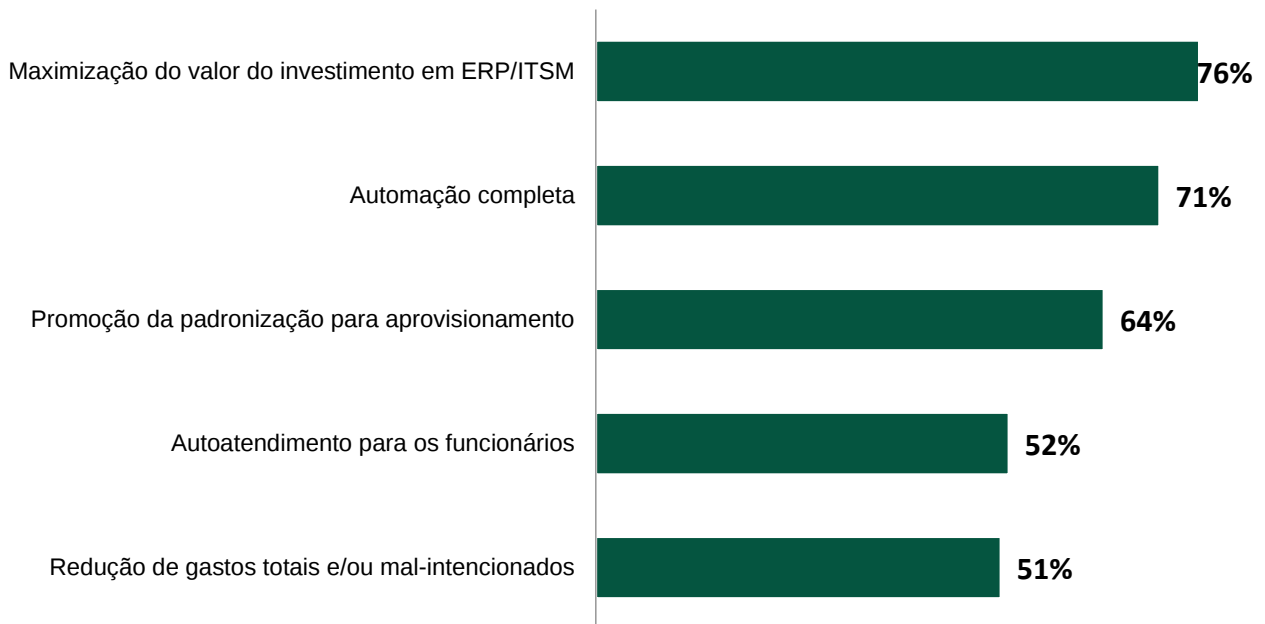
## OBJETIVOS DO INVESTIMENTO

As organizações dos entrevistados procuravam uma solução que pudesse:

- Fornecer uma plataforma de provisionamento on-line segura e autenticada para permitir demandas de integração e gerenciar ciclos de vida de TI.
- Obter processos simplificados, automatizados e globais.

- Integrar-se a soluções ITSM e ERP.
- Monitorar configurações padrão.
- Fornecer alcance global para atender às necessidades atuais e futuras de expansão.

**“Cite alguns dos principais fatores que foram responsáveis por sua decisão de adotar a Premier. (Selecione todas as opções aplicáveis.)”**



Base: 207 responsáveis pela tomada de decisões globais que ocupam cargos de gerente ou acima na hierarquia das funções de TI

Fonte: estudo encomendado pela Dell e realizado pela Forrester Consulting, novembro de 2023

**“Queríamos uma solução que nos permitisse adquirir equipamentos de TI de forma escalável e sustentável, mantendo ou otimizando a eficiência.”**

**DIRETOR DE OPERAÇÕES DE TI, SERVIÇOS DE CONTROLE DE TRÁFEGO E SEGURANÇA**

## ORGANIZAÇÃO COMPOSTA

Com base nas entrevistas, a Forrester montou uma estrutura TEI, uma empresa composta e uma análise de ROI que mostra as áreas afetadas financeiramente. A organização composta representa as quatro organizações às quais os seis entrevistados pertencem. Ela é usada para apresentar a análise financeira agregada na próxima seção. A organização composta tem as seguintes características:

**Descrição da composição.** A empresa global tem uma receita anual de US\$ 5 bilhões com 25.000 funcionários, 95% dos quais interagem diretamente com a Premier por meio de seu ITSM. A organização tem uma equipe de aprovisionamento de 25 pessoas e um gasto anual com a Dell de US\$ 22,5 milhões (ou seja, US\$ 900 por funcionário). A composição integrou seu sistema ERP à Premier.

### PREMISSAS PRINCIPAIS

Operações globais

Receita de US\$ 5 bilhões

25.000 funcionários

Gasto anual de US\$ 22,5 milhões

Equipe de aprovisionamento de 25 pessoas

“O investimento para nós foi óbvio. Em uma organização em rápida evolução, as mudanças são constantes. Como pessoas, tendemos a não gostar de mudanças, a menos que sejam para nosso benefício. A Premier era um daqueles casos em que quase não havia compensações. Claro, tivemos que configurar uma nova conta, tivemos que ter certeza de que nosso departamento de contabilidade tinha as permissões adequadas. ... eu diria que configuramos a Premier em apenas 15 minutos. Foi muito simples. O melhor de tudo foi que a Dell forneceu um caminho para migrar ou transpor nossa conta existente e centralizar tudo na Premier.”

DIRETOR DE OPERAÇÕES DE TI, SERVIÇOS DE CONTROLE DE TRÁFEGO E SEGURANÇA

## Análise De Benefícios

Dados de benefícios quantificados conforme aplicados à organização composta

| Total dos benefícios |                                                       |                |                |                |                |                |
|----------------------|-------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Ref.                 | Benefício                                             | Ano 1          | Ano 2          | Ano 3          | Total          | Valor presente |
| Atr                  | Maior eficiência da equipe de aprovisionamento        | US\$ 105.719   | US\$ 211.438   | US\$ 211.438   | US\$ 528.594   | US\$ 429.706   |
| Btr                  | Maior eficiência da equipe de TI                      | US\$ 180.471   | US\$ 180.471   | US\$ 180.471   | US\$ 541.414   | US\$ 448.806   |
| Ctr                  | Menores custos com dispositivos devido à padronização | US\$ 787.469   | US\$ 787.469   | US\$ 787.469   | US\$ 2.362.406 | US\$ 1.958.318 |
| Dtr                  | Maior eficiência dos novos contratados                | US\$ 61.200    | US\$ 122.400   | US\$ 122.400   | US\$ 306.000   | US\$ 248.754   |
|                      | Total de benefícios (ajustado ao risco)               | US\$ 1.134.859 | US\$ 1.301.777 | US\$ 1.301.777 | US\$ 3.738.413 | US\$ 3.085.584 |

### MAIOR EFICIÊNCIA DA EQUIPE DE APROVISIONAMENTO

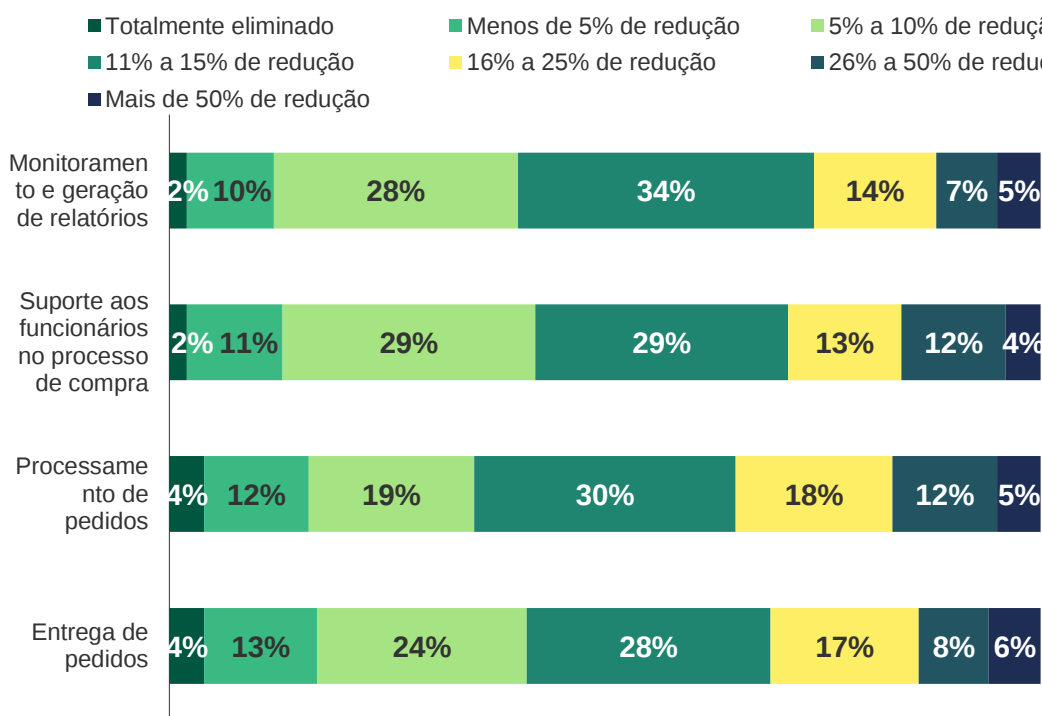
**Evidências e dados.** A centralização do aprovisionamento melhora a eficiência e a eficácia da equipe, permitindo que as pessoas realoquem seu tempo para projetos de maior valor e a organização evite a contratação de mais talentos. Os entrevistados observaram que:

- Eles economizaram 25 minutos por transação Dell.
- Eles economizaram 50% do tempo nos processos globais de fluxo de trabalho de pedidos.
- Cada membro da equipe economizou duas horas por mês em atividades de previsão e geração de relatórios.
- Economia de 80% de tempo ao combinar preços entre locais.
- Evitou o aumento da equipe de agentes de pedidos em 40%.

A pesquisa analisou os ganhos de eficiência em aprovisionamento em uma série de atividades, como compra, geração de relatórios e monitoramento de equipamentos Dell, bem como obtenção de preços, garantia de requisitos de conformidade e definição

de padrões de produtos para locais globais. Os entrevistados relataram reduções significativas no tempo gasto nessas atividades.

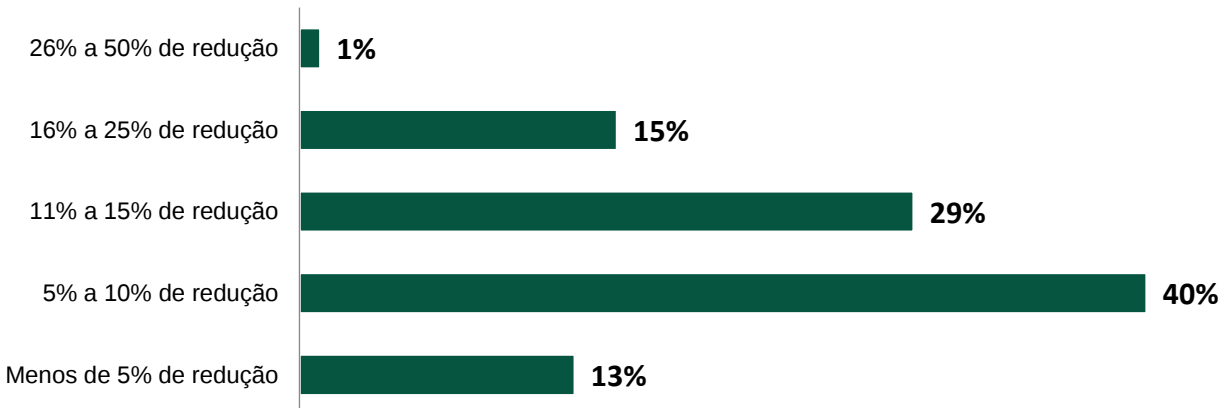
**“Agora, pensando em como o Portal local ajudou a agilizar as operações diárias de provisionamento, qual é a redução percentual no tempo gasto pela equipe de provisionamento em cada uma dessas tarefas? (Selecione uma opção por linha.)”**



Base: 83 responsáveis pela tomada de decisões globais que ocupam cargos de gerente ou acima na hierarquia das funções de TI e usam o Portal local

Fonte: estudo encomendado pela Dell e realizado pela Forrester Consulting, novembro de 2023

**“Você observou que o Portal global possibilitou compras em um só lugar para atender às suas necessidades globais de aprovisionamento. Usando sua melhor estimativa, qual é a redução percentual média no tempo gasto em necessidades globais de aprovisionamento como resultado do Portal global?”**



Base: 92 responsáveis pela tomada de decisões globais que ocupam cargos de gerente ou acima na hierarquia das funções de TI e usam o Portal global

Fonte: estudo encomendado pela Dell e realizado pela Forrester Consulting, novembro de 2023

“Minha equipe de contabilidade está mudando a maneira como utilizo ou aproveito os equipamentos. Com a [Dell Premier], economizei muito tempo: posso obter os relatórios e fazer previsões no site da Dell em uma ou duas horas. Consegui economizar algumas horas, em vez de precisar usar meu sistema ERP para verificar manualmente quais foram meus gastos.”

GERENTE DE COMPUTAÇÃO DO USUÁRIO FINAL, FABRICANTE DE CAMINHÕES, ÔNIBUS E MOTORES A DIESEL

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

- A equipe de provisionamento reduz o esforço em 20% com a Premier. Eles utilizam apenas metade dessa eficiência no Ano 1, à medida que se ajustam e habilitam os novos processos.
- O custo médio total de um profissional de provisionamento é de US\$ 99.500.
- Uma recaptura de produtividade de 50% é aplicada porque nem toda a economia de tempo se converte em conclusão de trabalhos adicionais.

**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.
- O tamanho e o nível de experiência da equipe de provisionamento.

**Resultados.** Para compensar esses riscos, a Forrester diminuiu esse benefício em 15%, gerando um valor presente total ajustado ao risco (descontado em 10%) de US\$ 430.000 em três anos.

“A [Premier] reduziu grande parte da comunicação entre nós e a Dell. Conseguimos realizar muitas atividades, como adicionar configurações padrão, fazer nossas próprias cotações, consultar nossos próprios pedidos, fazer download das nossas próprias faturas, executar relatórios até certo ponto, sem precisar contratar diretamente um profissional da Dell. Especificamente para minha equipe, o valor foi reduzido em cerca de 75%. Isso nos permitiu reinvestir esse tempo em atividades de responsabilidade direta de nossos técnicos. Antes, eles usavam esse tempo para acessar os diferentes canais descentralizados na aquisição de equipamentos de TI.”

LÍDER DE SUPORTE A PEDIDOS, FABRICANTE DE TECNOLOGIA AVANÇADA

| Maior eficiência da equipe de aprovisionamento |                                                                    |               |                                           |              |              |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------|--------------|--------------|
| Ref.                                           | Métrica                                                            | Origem        | Ano 1                                     | Ano 2        | Ano 3        |
| A1                                             | Funcionários                                                       | Composta      | 25.000                                    | 25.000       | 25.000       |
| A2                                             | Membros da equipe de aprovisionamento                              | Composta      | 25                                        | 25           | 25           |
| A3                                             | Redução do esforço de aprovisionamento                             | Composta      | 10%                                       | 20%          | 20%          |
| A4                                             | Esforço de aprovisionamento após a Premier                         | A2*A3         | 2,5                                       | 5,0          | 5,0          |
| A5                                             | Custo médio anual total de um profissional de aprovisionamento     | Padrão do TEI | US\$ 99.500                               | US\$ 99.500  | US\$ 99.500  |
| A6                                             | Recaptação de produtividade                                        | Padrão do TEI | 50%                                       | 50%          | 50%          |
| At                                             | Maior eficiência da equipe de aprovisionamento                     | A4*A5*A6      | US\$ 124.375                              | US\$ 248.750 | US\$ 248.750 |
|                                                | Ajuste ao risco                                                    | ↓ 15%         |                                           |              |              |
| Atr                                            | Maior eficiência da equipe de aprovisionamento (ajustada ao risco) |               | US\$ 105.719                              | US\$ 211.438 | US\$ 211.438 |
| Total em três anos: US\$ 528.594               |                                                                    |               | Valor presente em três anos: US\$ 429.706 |              |              |

## MAIOR EFICIÊNCIA DA EQUIPE DE TI

**Evidências e dados.** Os entrevistados relataram que a implementação da Dell 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 a maioria dos serviços necessários foram integrados às configurações padrão. Além disso, com dispositivos padrão pré-configurados, as equipes de TI gastaram menos tempo resolvendo tíquetes de TI do Help Desk relacionados aos seus equipamentos Dell, pois os funcionários enviaram menos solicitações exclusivas ao longo do tempo. O gerente de computação do usuário final, fabricante de caminhões, ônibus e motores a diesel: “Com uma configuração padrão, tudo já está embutido no nosso processo de integração. Se um funcionário trouxesse outra máquina, teríamos que configurá-la e personalizá-la. Como podemos manter um sistema padrão por meio da Premier, eles estão solicitando apenas o que podemos distribuir rapidamente. Isso economiza muito tempo.”

Exemplos dados pelos entrevistados:

- Economia de tempo de 25% na configuração de hardware, o que reduziu o tempo de configuração do dispositivo de 1 hora para 45 minutos.

As respostas da pesquisa indicaram uma economia de tempo na configuração de hardware por parte de um funcionário de TI:

- Para aqueles que compraram equipamentos localmente, 60% dos entrevistados reduziram a configuração de hardware em mais de 11%.
- Para aqueles que compraram equipamentos globalmente, 73% dos entrevistados reduziram a configuração de hardware em mais de 11%.

As respostas da pesquisa também indicaram a redução percentual nos tíquetes e chamadas do Help Desk relacionados a produtos/compras da Dell:

- Para aqueles que compram equipamentos localmente, 50% dos entrevistados reduziram os tíquetes do Help Desk relacionados a compras entre 11% e 25%.
- Para aqueles que compram equipamentos globalmente, 46% dos entrevistados reduziram os tíquetes do Help Desk relacionados a compras entre 11% e 25%.

Redução de **15%** nos tíquetes de TI enviados para suporte a provisionamento.

**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 três anos, o que significa que 8.333 novos dispositivos são adquiridos anualmente.
- Com a Premier, a TI reduz o tempo gasto na configuração do dispositivo em 30 minutos.
- O custo médio total por hora de um profissional de TI é de US\$ 63.
- Uma recaptura de produtividade de 50% é aplicada ao benefício da configuração do dispositivo porque nem toda a economia de tempo se converte em conclusão de trabalhos adicionais.
- Os funcionários enviam 3.700 tíquetes de Help Desk de TI anualmente.
- Com a Premier, os funcionários enviam 15% menos tíquetes anualmente.
- Cada tíquete consome 15 minutos do tempo da equipe de TI.
- O salário médio por hora de um analista de Help Desk é de US\$ 35.
- Uma recaptura de produtividade de 75% é aplicada ao benefício do suporte do Help Desk de TI porque nem toda a economia de tempo se converte em conclusão de trabalhos adicionais.

**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 e Help Desk.
- Mínimo de envios de tickets de TI.

**Resultados.** Para compensar esses riscos, a Forrester diminuiu esse benefício em 15%, gerando um valor presente total ajustado ao risco (descontado em 10%) de US\$ 449.000 em três anos.

“Ela elimina a necessidade de ter diferentes grupos gerenciados em diferentes países. A TI corporativa assumiu o controle disso no mundo todo em sua maior parte, com algumas exceções. Antes, isso era muito descentralizado e cada empresa tinha seus próprios grupos.”

DIRETOR GLOBAL DE ATENDIMENTO DE PEDIDOS DE TI, FABRICANTE DE TECNOLOGIA AVANÇADA

| Maior eficiência da equipe de TI        |                                                                                                            |                    |                                                  |                     |                     |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------|---------------------|---------------------|
| Ref.                                    | Métrica                                                                                                    | Origem             | Ano 1                                            | Ano 2               | Ano 3               |
| B1                                      | Dispositivos adquiridos (arredondamento)                                                                   | Composta           | 8.333                                            | 8.333               | 8.333               |
| B2                                      | Economia de tempo de configuração por dispositivo (horas)                                                  | Composta           | 0,5                                              | 0,5                 | 0,5                 |
| B3                                      | Recaptura de produtividade                                                                                 | Padrão do TEI      | 75%                                              | 75%                 | 75%                 |
| B4                                      | Economia total de tempo (horas)                                                                            | B1*B2*B3           | 3.125                                            | 3.125               | 3.125               |
| B5                                      | Salário total por hora de um profissional de TI                                                            | Padrão do TEI      | US\$ 63                                          | US\$ 63             | US\$ 63             |
| <b>B6</b>                               | <b>Subtotal: Economia total da mão de obra de TI para tempo de configuração otimizado</b>                  | <b>B4*B5</b>       | <b>US\$ 196.875</b>                              | <b>US\$ 196.875</b> | <b>US\$ 196.875</b> |
| B7                                      | Tíquetes de Help Desk relacionados à TI antes da Dell Premier                                              | Composta           | 3.700                                            | 3.700               | 3.700               |
| B8                                      | Redução percentual em tíquetes enviados após Dell a Premier                                                | Composta           | 15%                                              | 15%                 | 15%                 |
| B9                                      | Tíquetes de Help Desk relacionados à TI que foram evitados após a Dell Premier                             | B6*B7              | 555                                              | 555                 | 555                 |
| B10                                     | Horas necessárias para cada tíquete                                                                        | Composta           | 0,25                                             | 0,25                | 0,25                |
| B11                                     | Total de horas evitadas (arredondamento)                                                                   | B9*B10             | 139                                              | 139                 | 139                 |
| B12                                     | Recaptura de produtividade                                                                                 | Padrão do TEI      | 75%                                              | 75%                 | 75%                 |
| B13                                     | Salário total por hora de um analista de Help Desk                                                         | Padrão do TEI      | US\$ 35                                          | US\$ 35             | US\$ 35             |
| <b>B14</b>                              | <b>Subtotal: economia total para suporte de Help Desk de TI em tíquetes relacionados a provisionamento</b> | <b>B11*B12*B13</b> | <b>US\$ 3.649</b>                                | <b>US\$ 3.649</b>   | <b>US\$ 3.649</b>   |
| Bt                                      | Maior eficiência da equipe de TI                                                                           | B6+B14             | US\$ 200.524                                     | US\$ 200.524        | US\$ 200.524        |
|                                         | Ajuste ao risco                                                                                            | ↓ 10%              |                                                  |                     |                     |
| Btr                                     | Maior eficiência da equipe de TI (ajustada ao risco)                                                       |                    | US\$ 180.471                                     | US\$ 180.471        | US\$ 180.471        |
| <b>Total em três anos: US\$ 541.414</b> |                                                                                                            |                    | <b>Valor presente em três anos: US\$ 448.806</b> |                     |                     |

## MENORES CUSTOS COM DISPOSITIVOS DEVIDO À PADRONIZAÇÃO

**Evidências e dados.** Os entrevistados relataram que conseguiram reduzir os custos dos dispositivos de várias maneiras. Incentivar a equipe a fazer pedidos por meio do catálogo da 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 por parte do cliente. A criação de configurações padrão para diferentes perfis de usuário

impediu que os funcionários especificassem excessivamente dispositivos a um custo mais alto. Os entrevistados compartilharam:

- Economia de custo de 10% a 30% por máquina adquirida.
- Economia entre US\$ 600 e US\$ 1.500 por máquina adquirida.
- Redução do número de configurações de 500 para 12 padrões.

# 10%

Redução no custo de compra por dispositivo

**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 três anos, o que significa que 8.333 novos dispositivos são adquiridos anualmente.
- O custo de compra por dispositivo antes da adoção da Premier era de US\$ 1.050.
- A Premier reduz o custo de compra em 10% (ou seja, uma economia de US\$ 105 por dispositivo).

**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 ou independentes.

**Resultados.** Para compensar esses riscos, a Forrester diminuiu esse benefício em 15%, gerando um valor presente total ajustado ao risco (descontado em 10%) de US\$ 2 milhões em três anos.

| Menores custos com dispositivos devido à padronização |                                                                           |          |                                             |              |              |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------|--------------|--------------|
| Ref.                                                  | Métrica                                                                   | Origem   | Ano 1                                       | Ano 2        | Ano 3        |
| C1                                                    | Dispositivos adquiridos                                                   | B1       | 8.333                                       | 8.333        | 8.333        |
| C2                                                    | Custo de compra anterior por dispositivo                                  | Composta | US\$ 1.050                                  | US\$ 1.050   | US\$ 1.050   |
| C3                                                    | Menor custo de compra com a Dell Premier                                  | Composta | 10%                                         | 10%          | 10%          |
| C4                                                    | Economia por dispositivo com a Dell Premier                               | C2*C3    | US\$ 105                                    | US\$ 105     | US\$ 105     |
| Ct                                                    | Menores custos com dispositivos devido à padronização                     | C1*C4    | US\$ 874.965                                | US\$ 874.965 | US\$ 874.965 |
|                                                       | Ajuste ao risco                                                           | ↓ 10%    |                                             |              |              |
| Ctr                                                   | Menores custos com dispositivos devido à padronização (ajustado ao risco) |          | US\$ 787.469                                | US\$ 787.469 | US\$ 787.469 |
| Total em três anos: US\$ 2.362.406                    |                                                                           |          | Valor presente em três anos: US\$ 1.958.318 |              |              |

“Os funcionários se sentem mais capacitados para dizer: “Preciso de [um novo dispositivo.]” Posso fazer o pedido automaticamente, sem precisar esperar que terceiros processem isso para mim.”

ESPECIALISTA EM APROVISIONAMENTO DE TI, FABRICANTE DE SISTEMAS HVAC E DE REFRIGERAÇÃO

“Continuamos ganhando eficiência com os padrões que já temos e estamos nos especializando ainda mais em descobrir o que as pessoas realmente precisam. ...em determinado momento, quando me dei conta, acho que tínhamos quase 500 configurações diferentes no sistema, porque as pessoas faziam os seus próprios pedidos. Agora temos cerca de 10 a 12 padrões.”

DIRETOR GLOBAL DE ATENDIMENTO DE PEDIDOS DE TI, FABRICANTE DE TECNOLOGIA AVANÇADA

## MAIOR EFICIÊNCIA DOS NOVOS CONTRATADOS

**Evidências e dados.** Os entrevistados compartilharam que os novos contratados podiam oferecer uma maior produtividade, pois os equipamentos Dell estavam prontos para uso imediatamente após a integração. Um processo simplificado de pedidos e as configurações padrão permitiam que os dispositivos chegassem aos novos funcionários com pouca personalização, eliminando a possibilidade de mais atrasos.

Os entrevistados compartilharam:

- Aumento da porcentagem de hardware entregue no primeiro dia para os novos contratados, de 70% há cinco anos para 98% a 99% hoje.
- Os novos contratados costumavam esperar de dois a três dias pela chegada dos equipamentos. Agora, os equipamentos estão prontos para produtividade imediata assim que a integração é concluída.

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

- Os novos contratados representam 9% do total de funcionários anualmente.
- Antes da Premier, levava em média três dias úteis para um novo contratado receber seu equipamento Dell.
- Com a Premier, esse tempo foi reduzido para um dia útil.
- Durante o período de aumento de novas contratações, cada novo contratado é 20% mais produtivo.
- O salário total por hora de um novo contratado é de US\$ 40.
- Uma recaptura de produtividade de 75% é aplicada porque nem toda a economia de tempo se converte em conclusão de trabalhos adicionais.

# 67%

Redução das horas necessárias para que os novos contratados recebam equipamentos.

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

- O número e a localização dos novos contratados.
- A velocidade de produção dos novos contratados.
- A natureza do trabalho dos novos contratados.

**Resultados.** Para compensar esses riscos, a Forrester diminuiu esse benefício em 15%, gerando um valor presente total ajustado ao risco (descontado em 10%) de US\$ 249.000 em três anos.

| Maior eficiência dos novos contratados |                                                                                                      |                |                                           |              |              |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------|--------------|--------------|
| Ref.                                   | Métrica                                                                                              | Origem         | Ano 1                                     | Ano 2        | Ano 3        |
| D1                                     | Funcionários                                                                                         | A1             | 25.000                                    | 25.000       | 25.000       |
| D2                                     | Porcentagem de funcionários que são novos contratados a cada ano                                     | Composta       | 9%                                        | 9%           | 9%           |
| D3                                     | Novos contratados a cada ano                                                                         | D1*D2          | 2.250                                     | 2.250        | 2.250        |
| D4                                     | Média de horas necessárias para que os novos contratados recebam equipamentos antes da Dell Premier  | Composta       | 24                                        | 24           | 24           |
| D5                                     | Média de horas necessárias para que os novos contratados recebam equipamentos após a Dell Premier    | Composta       | 16                                        | 8            | 8            |
| D6                                     | Redução das horas necessárias para que os novos contratados recebam equipamentos após a Dell Premier | D4-D5          | 8                                         | 16           | 16           |
| D7                                     | Produtividade percentual dos novos contratados durante o aumento de novas contratações               | Composta       | 20%                                       | 20%          | 20%          |
| D8                                     | Salário total por hora do funcionário médio                                                          | Padrão do TEI  | US\$ 40                                   | US\$ 40      | US\$ 40      |
| D9                                     | Recaptura de produtividade                                                                           | Padrão do TEI  | 50%                                       | 50%          | 50%          |
| Dt                                     | Maior eficiência dos novos contratados                                                               | D3*D6*D7*D8*D9 | US\$ 72.000                               | US\$ 144.000 | US\$ 144.000 |
|                                        | Ajuste ao risco                                                                                      | ↓ 15%          |                                           |              |              |
| Dtr                                    | Maior eficiência dos novos contratados (ajustada ao risco)                                           |                | US\$ 61.200                               | US\$ 122.400 | US\$ 122.400 |
| Total em três anos: US\$ 306.000       |                                                                                                      |                | Valor presente em três anos: US\$ 248.754 |              |              |

“Nossos novos contratados geralmente recebem seus computadores no primeiro dia. Isso acontece porque, agora, a prontidão de equipamentos para envio está disponível globalmente e porque nossos estoques contêm máquinas. Nós nos esforçamos para fornecer os PCs a eles no primeiro dia para que possam começar a trabalhar imediatamente.”

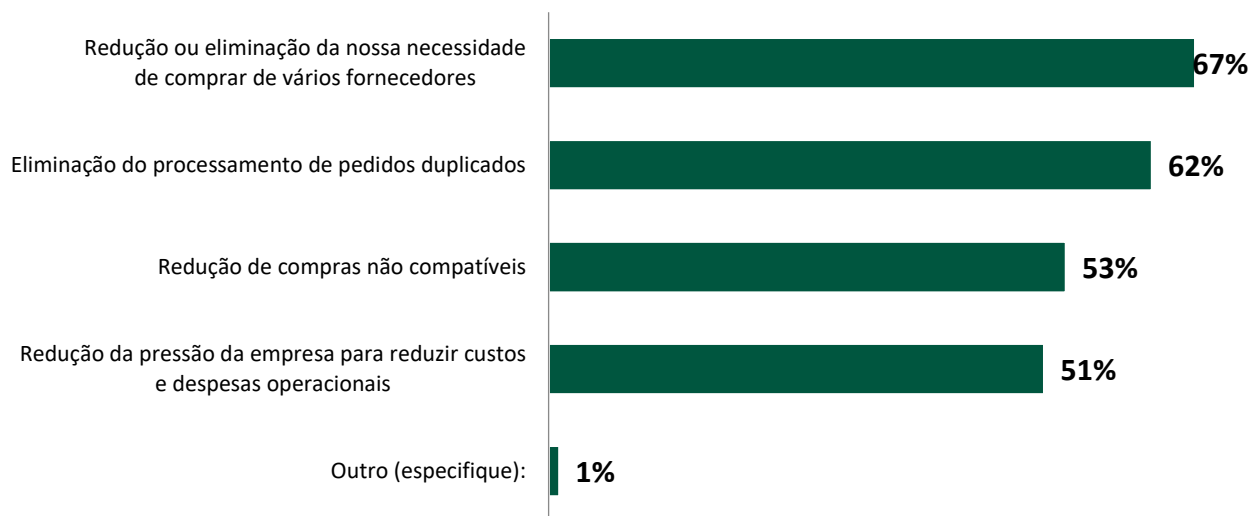
LÍDER DE SUPORTE A PEDIDOS, FABRICANTE DE TECNOLOGIA AVANÇADA

“As novas contratações sempre foram um de nossos problemas. Tínhamos que esperar o recebimento de um tíquete para fazer um pedido para um novo contratado. Atualmente, não é necessário esperar. Eles sabem que haverá a integração de um novo contratado. Eles apenas solicitam o equipamento, que ficará aguardando o novo contratado.”

ESPECIALISTA EM APROVISIONAMENTO DE TI, FABRICANTE DE SISTEMAS HVAC E DE REFRIGERAÇÃO

#### Destaque da integração de ERP e de ITSM

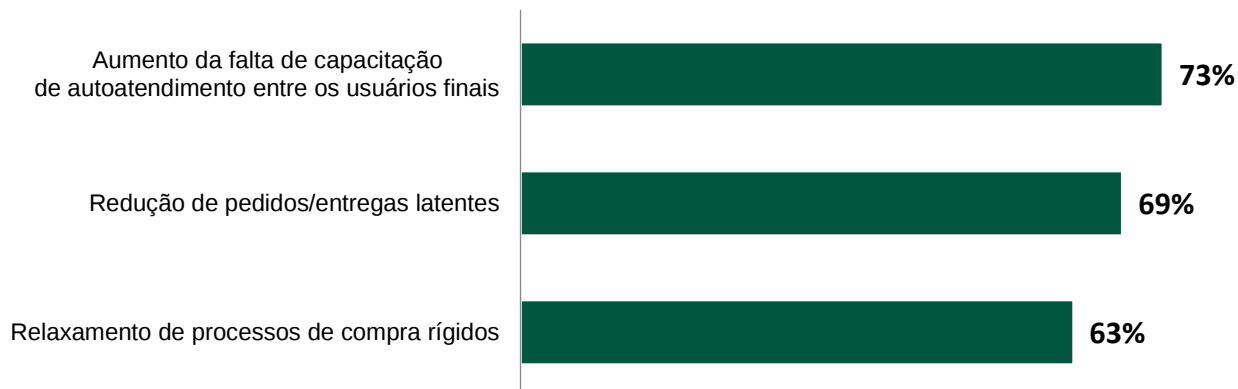
Quando perguntado aos entrevistados “Qual foi o resultado da integração de ERP em seu ambiente?”, eles responderam:



Base: 90 responsáveis pela tomada de decisões globais que ocupam cargos de gerente ou acima na hierarquia das funções de TI e usam uma integração de ERP

Fonte: estudo encomendado pela Dell e realizado pela Forrester Consulting, novembro de 2023

Quando perguntado aos entrevistados “Qual foi o resultado da integração de ITSM em seu ambiente?”, eles responderam:



Base: 108 gerentes + responsáveis pela tomada de decisões globais em funções de TI que usam uma integração de ITSM  
 Fonte: estudo encomendado pela Dell e realizado pela Forrester Consulting, novembro de 2023

## BENEFÍCIOS NÃO QUANTIFICADOS

Os entrevistados mencionaram os seguintes benefícios adicionais que suas organizações experimentaram, mas não foram capazes de quantificar:

- **Maior capacidade de autoatendimento.** Uma plataforma simplificada e fácil de navegar oferece aos usuários finais a oportunidade de solicitar de forma independente seus próprios equipamentos (por exemplo, dispositivos padrão e acessórios), conforme necessário. Ela também permite que equipes multifuncionais (por exemplo, contabilidade) extraiam facilmente dados de relatórios sem interromper a equipe de provisionamento.

“Quem projetou a Dell Premier se concentrou em minimizar a quantidade de cliques de mouse. O melhor de tudo é que ela é personalizável.”

DIRETOR DE OPERAÇÕES DE TI, SERVIÇOS DE CONTROLE DE TRÁFEGO E SEGURANÇA

“Se o nosso departamento de contabilidade e finanças quiser fazer a reconciliação das POs [pedidos de compra], é muito simples: basta eles entrarem no portal, procurarem o número do pedido, o número da fatura e o número da PO, e fazerem download dos itens necessários. ... antes, eles tinham que se comunicar com a Dell Financial Services e trocar inúmeros e-mails.”

DIRETOR DE OPERAÇÕES DE TI, SERVIÇOS DE CONTROLE DE TRÁFEGO E SEGURANÇA

- **Maior precisão no envios.** Com projeções precisas de envio, as equipes de provisionamento e os usuários finais podem planejar com eficiência os períodos de produtividade que exigem dispositivos Dell, em vez de desperdiçar produtividade devido a previsões imprecisas.
  - Ao explicar detalhadamente o processo, o especialista em provisionamento de TI do fabricante de sistemas de HVAC e de refrigeração afirmou: “A [Premier] nos envia um e-mail para que você possa rastrear seu pedido. Você sabe exatamente onde está o seu pedido. Se ele foi enviado. Se ele está prestes a ser enviado. Você recebe um número de rastreamento. Esse tipo de comunicação é muito bom.”
- **Relacionamento sólido com o representante da Dell.** Com a automação do processo de pedidos do fluxo de trabalho global, o representante de contas da Dell se concentra em fornecer áreas adicionais de melhoria contínua aos clientes. Os entrevistados compartilharam:
  - O gerente de computação do usuário final do fabricante de caminhões, ônibus e motores a diesel explicou que sua equipe utiliza a Premier em

muitas tarefas por conta própria, mas recorre à Dell para obter assistência adicional. Eles revelaram à Forrester: “Meu representante Dell é minha solução de backup. Se eu precisar de algo ou tiver algum problema, eles estarão sempre disponíveis para resolver o problema. Tem sido muito útil.”

- O diretor de operações de TI da organização de serviços de controle de tráfego e segurança afirmou: “O ponto mais positivo do nosso representante de vendas interno é que ele sempre tenta nos colocar em contato com os recursos adequados da Dell. Ele está sempre aberto a sugestões. Se dissermos “Queremos integrar esta plataforma ou adoráramos ver este recurso na Premier”, ele receberá esse feedback e você pode ter a certeza de que isso será levado a sério. Ele não diz simplesmente “Envie-nos uma mensagem” e depois esquecerá disso. É uma parceria.”

“Nossa empresa adota uma mentalidade mais intimista. Os relacionamentos pessoais são muito importantes. Nosso relacionamento com a Dell continua agregando valor para nós, em grande parte devido à forma como nosso representante de contas interage com os diferentes recursos da Dell. Tem sido excepcional.”

DIRETOR DE OPERAÇÕES DE TI, SERVIÇOS DE CONTROLE DE TRÁFEGO E SEGURANÇA

## FLEXIBILIDADE

O valor da flexibilidade é exclusivo para cada cliente. Há várias situações em que um cliente pode decidir implementar a Premier e, posteriormente, perceber outras oportunidades de uso e de negócios, como:

- **Sustentabilidade.** O gerente de computação do usuário final do fabricante de caminhões, ônibus e motores a diesel compartilhou a meta interna da organização de maximizar os esforços de sustentabilidade ao encomendar futuros equipamentos da Dell. Isso incluiu a aquisição de dispositivos com maior eficiência no uso de energia e a implementação de processos de envio direto. Eles disseram: “Se eu precisasse de um único [monitor curvo], compraria basicamente quatro monitores. O custo é muito mais alto, mas o resultado é uma maior [eficiência] — estamos sendo mais ecológicos e já percebemos uma economia de energia. Estamos tentando chegar a esse equilíbrio e decidindo se faremos uma despesa maior ou se adotaremos uma pegada ecológica.”

“Temos um projeto de TI verde, que começou neste ano. Grande parte dele analisa como geramos economia de energia e de embalagem. Estamos pensando em fazer mais pedidos em grandes quantidades neste ano. ...para o próximo ano, estamos pensando na opção do envio direto. Eu diria que isso faz toda a diferença.”

GERENTE DE COMPUTAÇÃO DO USUÁRIO FINAL, FABRICANTE DE CAMINHÕES, ÔNIBUS E MOTORES A DIESEL

- **Integrações de ERP e ITSM.** As organizações que não precisam de integrações de ERP ou ITSM no momento da implementação inicial da Premier poderão obter benefícios adicionais quando as integrações forem implementadas.

A flexibilidade também seria quantificada quando avaliada como parte de um projeto específico (descrito mais detalhadamente no [Apêndice A](#)).

“Tenho muito mais confiança agora que estamos usando a Premier globalmente.”

LÍDER DE SUPORTE A PEDIDOS, FABRICANTE DE TECNOLOGIA AVANÇADA

## Análise De Custos

Dados de custo quantificados conforme aplicados à empresa composta

| Custos totais |                                                         |                 |              |              |              |              |                |
|---------------|---------------------------------------------------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|
| Ref.          | Custo                                                   | Cálculo inicial | Ano 1        | Ano 2        | Ano 3        | Total        | Valor presente |
| Etr           | Custo da configuração inicial interna da Dell Premier   | US\$ 114.430    | US\$ 0       | US\$ 0       | US\$ 0       | US\$ 114.430 | US\$ 114.430   |
| Ftr           | Gerenciamento interno contínuo e despesas programáticas | US\$ 0          | US\$ 246.675 | US\$ 246.675 | US\$ 246.675 | US\$ 740.025 | US\$ 613.444   |
|               | Custo total (ajustado ao risco)                         | US\$ 114.430    | US\$ 246.675 | US\$ 246.675 | US\$ 246.675 | US\$ 854.455 | US\$ 727.874   |

### CUSTO DA CONFIGURAÇÃO DO ESFORÇO INICIAL INTERNO DA DELL PREMIER

**Evidências e dados.** Os entrevistados disseram que, em geral, era rápido e fácil implementar a Premier. A Dell habilita a Premier para organizações que não precisam interagir muito com os clientes. No entanto, é necessário algum esforço interno para realizar o trabalho de integração de ERP e ITSM junto à Dell.

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

- A configuração inicial das quatro soluções Premier precisou de quatro FTEs e aproximadamente três meses para ser concluída.
- O salário mensal total dos quatro FTEs envolvidos na configuração foi de US\$ 8.292.

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

- Uma implementação maior e mais complexa que afete as linhas do tempo.
- Gerenciamento contínuo mais prático por parte do cliente.

- Capacidade de resposta da equipe que gere cancelamentos ou atrasos de solicitações.

**Resultados.** Para considerar esses riscos, a Forrester aumentou esse custo em 15%, gerando um valor presente total ajustado ao risco (descontado em 10%) de US\$ 114.000 em três anos.

“A configuração incluiu uma ligação de 20 minutos com o representante da Dell. É fácil e simples de usar.”

GERENTE DE COMPUTAÇÃO DO USUÁRIO FINAL, FABRICANTE DE CAMINHÕES, ÔNIBUS E MOTORES A DIESEL

#### Custo da configuração inicial interna da Dell Premier

| Ref.                             | Métrica                                                                             | Origem                   | Cálculo inicial                           | Ano 1  | Ano 2  | Ano 3  |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------|--------|--------|--------|
| E1                               | Número de FTEs envolvidos na configuração da Dell Premier                           | Composta                 | 4                                         | 0      | 0      | 0      |
| E2                               | Meses necessários para configurar a Dell Premier                                    | Composta                 | 3                                         | 0      | 0      | 0      |
| E3                               | Salário mensal dos FTEs envolvidos na configuração da Dell Premier (arredondamento) | Composta                 | US\$ 8.292                                | US\$ 0 | US\$ 0 | US\$ 0 |
| Et                               | Custo da configuração inicial interna da Dell Premier                               | $E1 \times E2 \times E3$ | US\$ 99.504                               | US\$ 0 | US\$ 0 | US\$ 0 |
|                                  | Ajuste ao risco                                                                     | ↑15%                     |                                           |        |        |        |
| Etr                              | Custo da configuração inicial interna da Dell Premier (ajustado ao risco)           |                          | US\$ 114.430                              | US\$ 0 | US\$ 0 | US\$ 0 |
| Total em três anos: US\$ 114.430 |                                                                                     |                          | Valor presente em três anos: US\$ 114.430 |        |        |        |

## GERENCIAMENTO INTERNO CONTÍNUO E DESPESAS PROGRAMÁTICAS

**Evidências e dados.** Um FTE e meio é dedicado ao desenvolvimento e gerenciamento contínuo da suíte de soluções.

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

- Um FTE e meio gerencia a Dell Premier continuamente.
- O custo anual da configuração única do dispositivo é de US\$ 75.000.

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

- Um conjunto maior e mais complexo de sistemas integrados.

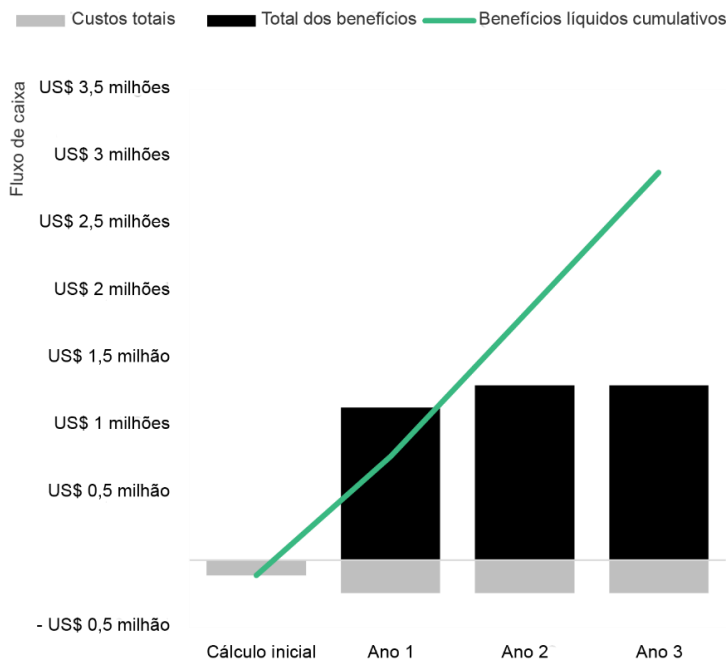
**Resultados.** Para considerar esses riscos, a Forrester aumentou esse custo em 15%, gerando um valor presente total ajustado ao risco (descontado em 10%) de US\$ 613.000 em três anos.

| Gerenciamento interno contínuo e despesas programáticas |                                                                             |                       |                                           |              |              |              |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Ref.                                                    | Métrica                                                                     | Origem                | Cálculo inicial                           | Ano 1        | Ano 2        | Ano 3        |
| F1                                                      | FTEs envolvidos no gerenciamento e desenvolvimento contínuos                | Composta              | 0                                         | 1,5          | 1,5          | 1,5          |
| F2                                                      | Salário anual médio de um gerente de provisionamento experiente             | Padrão do TEI         | US\$ 0                                    | US\$ 99.500  | US\$ 99.500  | US\$ 99.500  |
| F3                                                      | Custo da configuração única do dispositivo                                  | Composta              | US\$ 0                                    | US\$ 75.000  | US\$ 75.000  | US\$ 75.000  |
| Ft                                                      | Gerenciamento interno contínuo e despesas programáticas                     | $(F1 \times F2) + F3$ | US\$ 0                                    | US\$ 224.250 | US\$ 224.250 | US\$ 224.250 |
|                                                         | Ajuste ao risco                                                             | ↑10%                  |                                           |              |              |              |
| Ftr                                                     | Gerenciamento interno contínuo e despesas programáticas (ajustado ao risco) |                       | US\$ 0                                    | US\$ 246.675 | US\$ 246.675 | US\$ 246.675 |
| Total em três anos: US\$ 740.025                        |                                                                             |                       | Valor presente em três anos: US\$ 613.444 |              |              |              |

# Resumo Financeiro

Métrica consolidada e ajustada ao risco em três 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% nessa 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 custo e benefício.

| Análise de fluxo de caixa (estimativas ajustadas ao risco) |                 |                |                |                |                |                |
|------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|                                                            | Cálculo inicial | Ano 1          | Ano 2          | Ano 3          | Total          | Valor presente |
| Custos totais                                              | (US\$ 114.430)  | (US\$ 246.675) | (US\$ 246.675) | (US\$ 246.675) | (US\$ 854.455) | (US\$ 727.874) |
| Total dos benefícios                                       | US\$ 0          | US\$ 1.134.859 | US\$ 1.301.777 | US\$ 1.301.777 | US\$ 3.738.413 | US\$ 3.085.584 |
| Benefícios líquidos                                        | (US\$ 114.430)  | US\$ 888.184   | US\$ 1.055.102 | US\$ 1.055.102 | US\$ 2.883.959 | US\$ 2.357.710 |
| ROI                                                        |                 |                |                |                |                | 324%           |
| Período de payback (meses)                                 |                 |                |                |                |                | Inferior a 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 agregado aos negócios pelo produto. 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 consideram 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”.

### **Valor Presente (PV)**

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 benefícios são incluídos no valor líquido presente total dos fluxos de caixa.

### **Valor Líquido Presente (NPV)**

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 apresentem um valor líquido presente mais alto.

## **Retorno Sobre o Investimento (ROI)**

O retorno esperado de um projeto em percentual. 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 entre 8% e 16%.

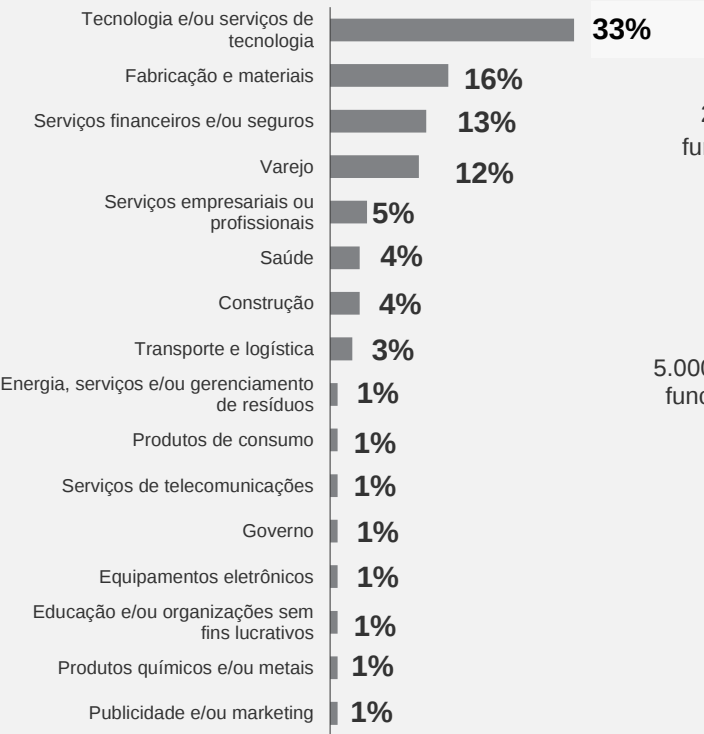
## **Período de payback**

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

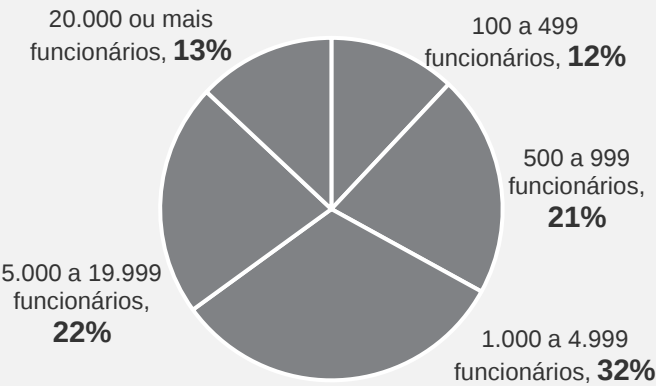
A coluna de investimento inicial contém os custos gerados no “momento 0” ou no começo do Ano 1. Esses custos não são descontados. Todos os outros fluxos de caixa são descontados usando a taxa de desconto no final do ano. Os cálculos de valor presente são feitos para cada estimativa de custos e benefícios 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.

APÊNDICE B: DADOS DEMOGRÁFICOS DA PESQUISA

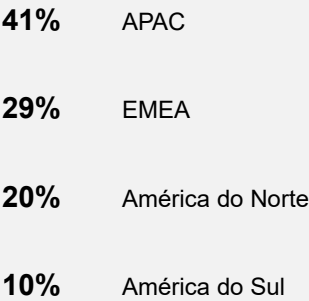
“Qual das seguintes maneiras melhor descreve o setor ao qual sua empresa pertence?”



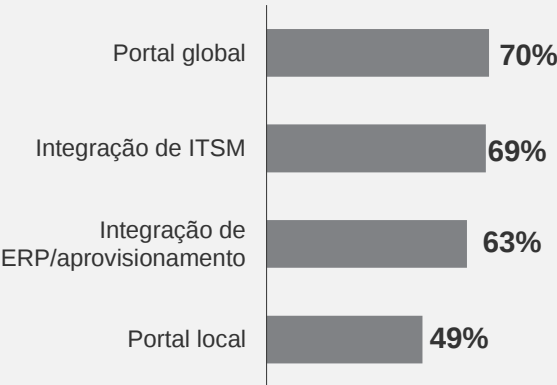
“Usando sua melhor estimativa, quantos funcionários trabalham para sua empresa/organização no mundo inteiro?”



“Em qual região você está localizado?”



“Quais componentes da Dell Premier você utiliza? (Selecione todas as opções aplicáveis.)”



Base: 207 responsáveis pela tomada de decisões globais que ocupam cargos de gerente ou acima na hierarquia das funções de TI  
Fonte: estudo encomendado pela Dell e realizado pela Forrester Consulting, novembro de 2023

## APÊNDICE C: MATERIAL COMPLEMENTAR

*Pesquisa relacionada da Forrester*

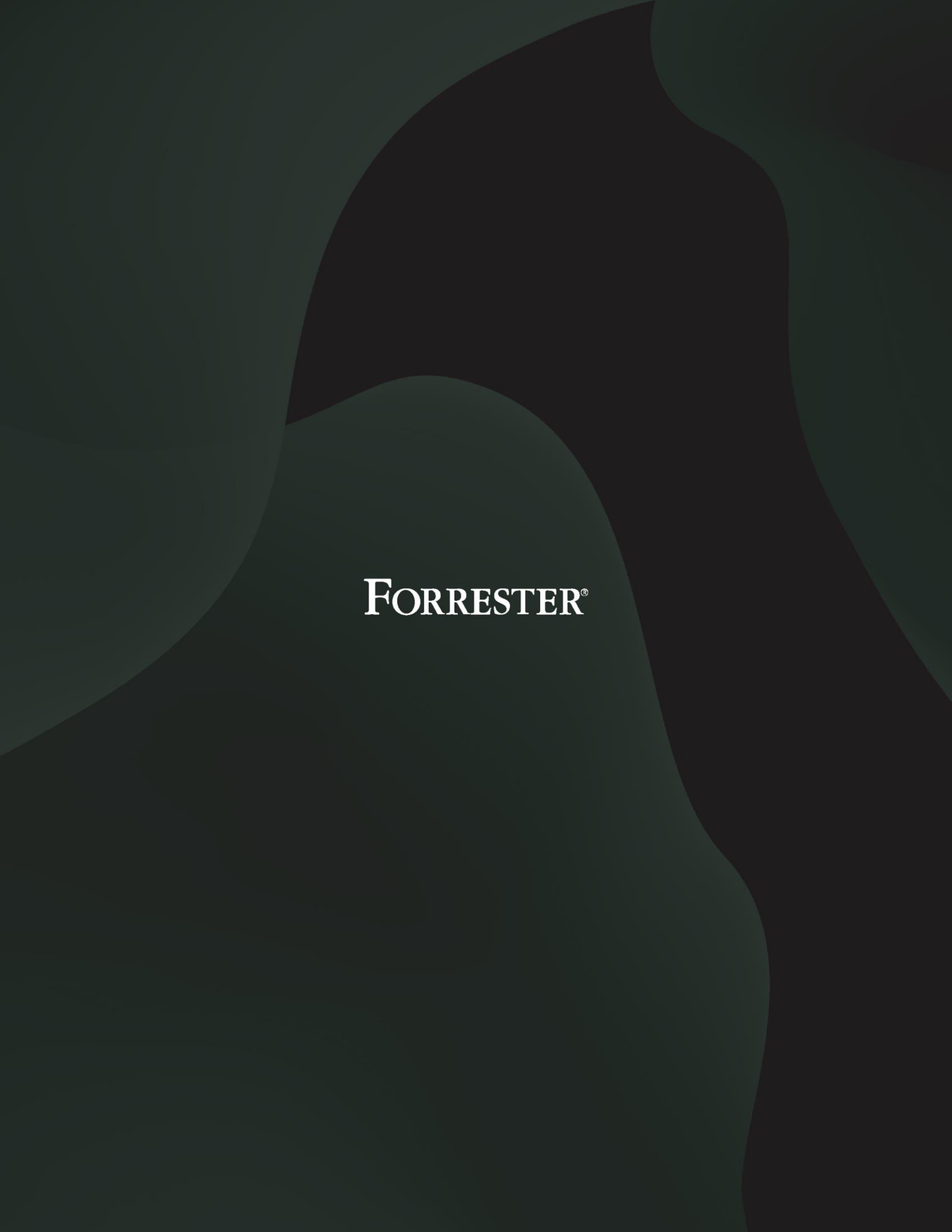
[“2023 Buyer Insights: Procurement Professional”](#), Forrester Research, Inc., 4 de dezembro de 2023.

[“Transform Procurement For Future Fit Supply Chains”](#), Forrester Research, Inc., 21 de agosto de 2023.

---

## APÊNDICE D: OBSERVAÇÕES FINAIS

<sup>1</sup> 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.



FORRESTER®