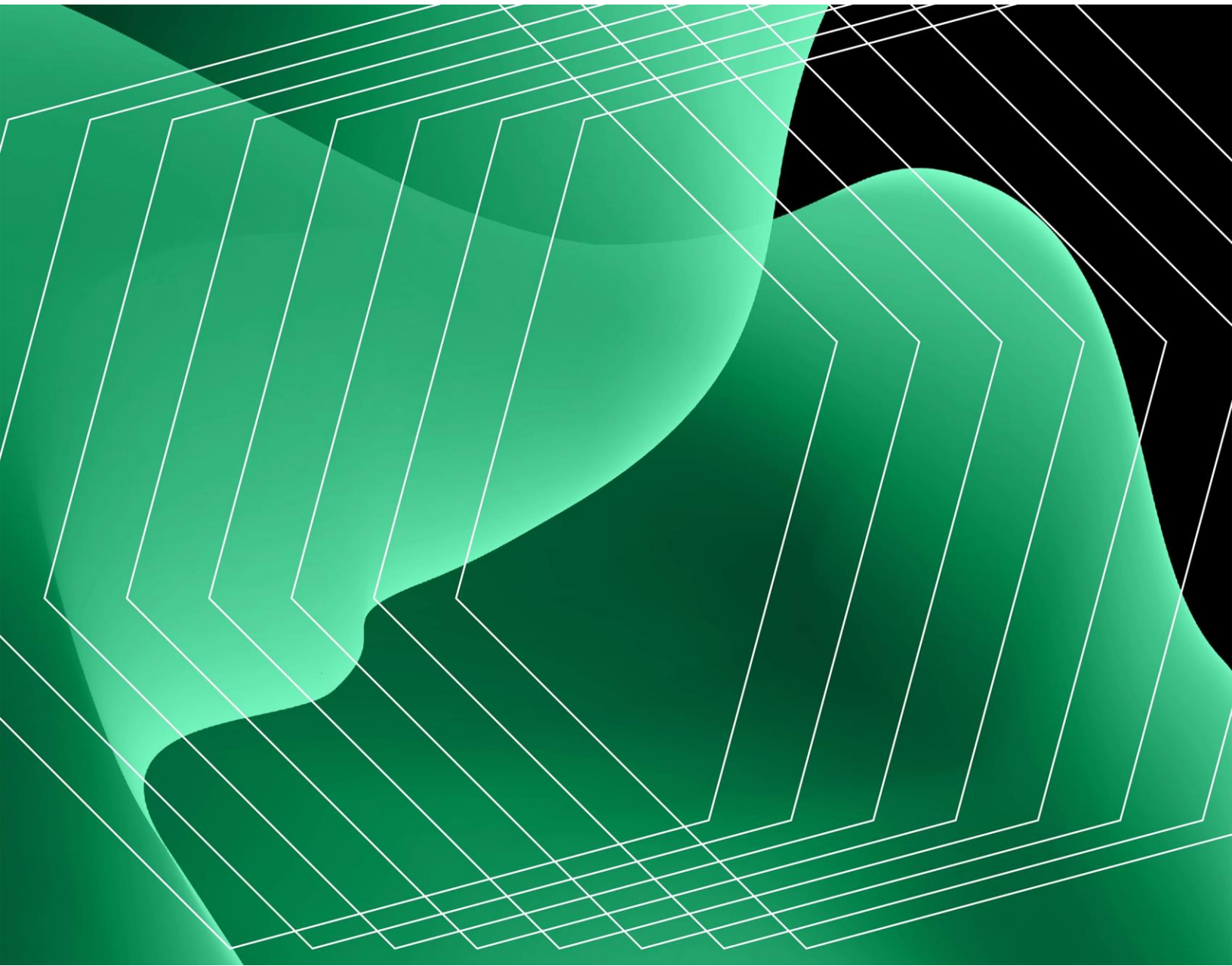


Dell Premier 的 The Total Economic Impact™

Premier 带来的成本节约和业务优势

由 Dell Technologies 与 AMD 委托 Forrester 开展的 Total Economic Impact™ 研究，
2024 年 2 月



目录

执行摘要	3
客户的 Dell Premier 之旅	9
收益分析	14
成本分析	31
财务摘要	34

咨询团队:

Roger Nauth

Sarah Lervold

Jonathan Lipsitz

关于 FORRESTER CONSULTING

Forrester 提供独立而客观的[基于研究的咨询](#)，旨在帮助领导者实现关键的转型成果。我们经验丰富的顾问会在我们[以客户为中心的研究](#)助力下，与不同企业的领导者合作，以一种独特的合作模式来推进其优先事项，这种合作模式根据不同需求量身定制，能实现更持久的影响。有关更多信息，请访问forrester.com/consulting。

© Forrester Research, Inc. 保留所有权利。未经授权，严禁转载。本文信息依据尽可能可靠的资源。所有观点均反映当时的判断，可能会有所更改。Forrester®、Technographics®、Forrester Wave 和 Total Economic Impact 是 Forrester Research, Inc. 的商标。所有其他商标均为其各自公司的资产。

执行摘要

IT 采购团队饱受碎片化流程、不合规采购、违规支出、安全漏洞和设备不一致等常见问题的困扰，因此寻求自动化解决方案的需求更加迫切。Dell Premier 通过集中式在线门户和各种集成提供便捷的电子采购流程。这些解决方案有助于提高工作效率、管理风险、控制成本，同时释放采购资源，让他们能够专注于战略计划。

[Dell Premier](#) 提供一套免费工具，旨在简化和扩展 IT 采购和资产管理，并加速部署，为电子采购带来了创新。它可帮助组织节省时间和资金，并提高员工的工作效率。

Dell Premier 提供一个单独的网站，可针对特定采购需求进行个性化，并应用一致的定价和产品。IT 采购团队可以根据本地或全球的数字现代化需求定制解决方案。无论是针对本地业务还是全球业务，戴尔都能够将 Premier 与 ERP 系统相集成，以简化 PunchOut 或买家托管目录的采购流程。借助戴尔的 API 技术，即使现有的 IT 服务管理 (ITSM) 系统由其他提供商托管，团队也可将该系统扩展到戴尔的 Premier 采购环境。戴尔客户可以部署全部或任意组合的解决方案，以便更好地满足自身的业务和 IT 需求。

Dell Technologies 和 AMD 委托 Forrester Consulting 开展 Total Economic Impact™ (TEI) 调查，考察企业部署 Premier 后可能会实现的潜在投资回报率 (ROI)。¹Dell Technologies 和 AMD 不断合作发展自己的技术，目前正携手开发现代数据中心解决方案，助力其他企业进行数字创新。这一合作旨在拓展技术边界，帮助企业加速增长、优化运营并尽可能降低风险。此项研究旨在为读者提供一个全面框架，用以评估 Premier 的潜在财务影响，通过应对挑战、提高效率、收获新的成果来推动创新。



投资回报率 (ROI)

324%



净现值 (NPV)

236 万美元

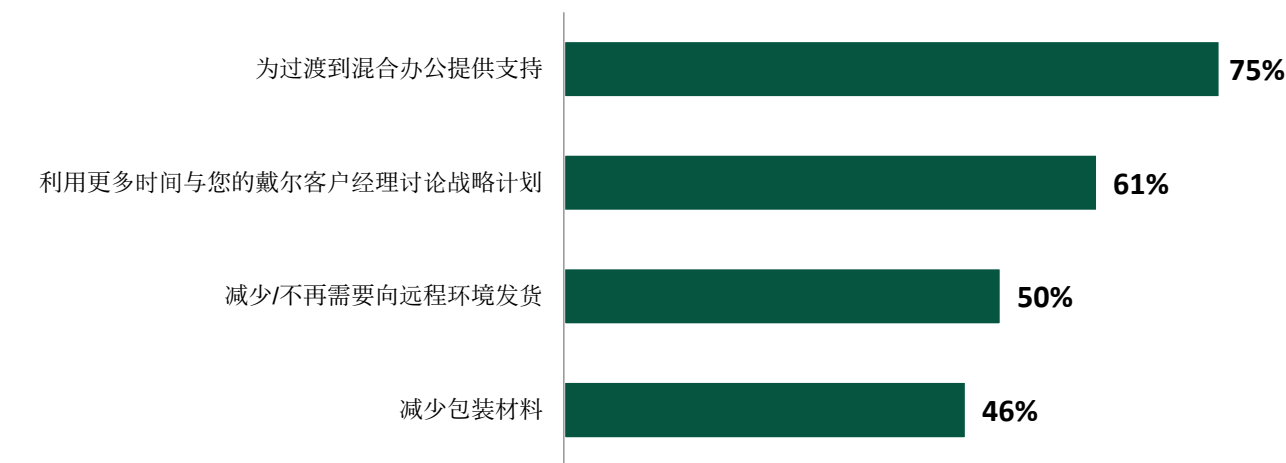
为了更好地了解与此投资相关的收益、成本和风险，Forrester 采访了四家组织的六名代表，并对另外 207 位使用过 Premier 的受访者进行了问卷调查。调查受访者来自 10 个国家/地区的组织，其中有 41% 来自亚太地区，29% 来自欧洲、中东和非洲地区，20% 来自北美，10% 来自南美。组织规模从 100 名到超过 2 万名员工不等。在本研究中，Forrester 汇总了受访者的经历，并将结果合并为一个年收入为 50 亿美元、拥有 25,000 名员工的全球性[复合组织](#)，并且有 95% 的员工通过其 ITSM 系统直接与 Premier 进行交

互。采购团队由 25 人组成，且复合组织的年平均支出为 2250 万美元，即每位员工 900 美元。本研究中介紹的所有财务调查结果均基于该复合组织的具体情况。

受访者表示，在使用 Premier 之前，他们的组织采用分散的 IT 采购流程，需要花费大量时间和精力来协调各部门的设备订单。手动流程造成了一些常见问题，例如定价不一致，以及各地的订单缺乏标准化的设备配置。这导致整个组织出现违规支出和生产力下降。

投资 Premier 之后，受访者可以使用集中式 IT 采购平台，实现采购流程的自动化，从而提高采购和 IT 团队以及新员工的效率。团队可以利用标准化配置和定制的个性化产品套装，更好地控制所有用户的开销。使用 Premier 还可以强化组织与其戴尔代表之间的关系，方便后者参与高层战略解决方案的制定。

“组织使用 Dell Premier 后获得了哪些成果？（请选择所有适用选项）



受访人数：207 位全球决策者，均担任 IT 经理或更高职位
来源：Forrester Consulting 代表戴尔进行的委托研究，2023 年 11

主要研究结果

量化收益。复合组织的三年期风险调整后现值 (PV) 量化收益包括：

- **采购团队效率提升 20%。**采购团队通过 Premier 实现了采购流程自动化，减少了专门负责从报价到交付的整个采购生命周期的人员数量。仅此一项的三年期价值就达到 430,000 美元。

- **咨询台工单数量减少 15%，每台设备的系统配置时间节省 30 分钟，使 IT 团队的工作效率得到提升。** IT 团队能从流程标准化与设备标准化两方面实现效率提升。每台戴尔设备的配置时间减少了 30 分钟，同时处理终端用户关于 IT 采购的咨询台工单请求的时间也减少了 15%。这些改进的三年期价值达到 449,000 美元。
- **利用标准化将设备成本降低 10%。** 设备标准化避免了为特定用户群体过度采购设备，并确保协商的折扣能统一应用到所有订单。这能在三年内为复合组织节省 200 万美元。
- **新员工收到设备的速度提高了 67%，从而提升了入职效率。** 新员工在入职时就能获得戴尔设备，从而更快进入高效工作状态。新员工的这一变化可在三年内为组织带来价值 249,000 美元的额外收益。

每年减少的戴尔相关采购工作量：

高达 20%

未量化收益。 可为复合组织提供价值，但未在本研究中量化的收益包括：

- **提升自助服务能力。** Premier 平台使用便利，终端用户无需采购团队的介入即可自行采购戴尔设备。同时，它还允许不同的职能团队创建必要的报告，并管理订单状态、购买历史记录和账户。
- **提升发货准确性。** 准确的预测使采购团队和终端用户都能有效地规划生产力高峰期，及时准备所需的戴尔设备，避免等待和资源浪费。
- **加强与戴尔代表的合作关系。** 流程的自动化使戴尔代表能够专注于从战略层面支持组织未来的采购方向，而不仅仅是提供订单支持和报价协助。

成本。 复合组织的三年期风险调整后现值成本包括：

- **初始内部投入。** 实施和维护需要一定的内部投入，特别是在将内部系统（如 ERP、ITSM）与 Premier 集成方面。完成初始设置需要四名 FTE（全职员工）三个月的时间。

- **日常内部管理和编程开支。** 1.5 个采购 FTE 专门负责 Premier 的日常内部管理和开发。一次性设备配置的总费用为每年 75,000 美元。

具有代表性的采访和财务分析表明，复合组织在三年内的收益为 309 万美元，而成本为 72.8 万美元，合计净现值 (NPV) 为 236 万美元，ROI 为 324%。

“我们公司的发展速度有时超过了流程的承载能力。Dell Premier 为我们提供了解决问题的办法。我们要去哪里查看报价、订单，订购设备或下载发票？过去我们必须在三个不同的戴尔网站之间切换，或是联系我们的内部销售人员，而现在，我们可以使用集所有功能于一身的集中式平台。”

IT 运营负责人，交通控制服务与安全领域



投资回报率 (ROI)

324%



收益现值

309 万美元



净现值 (NPV)

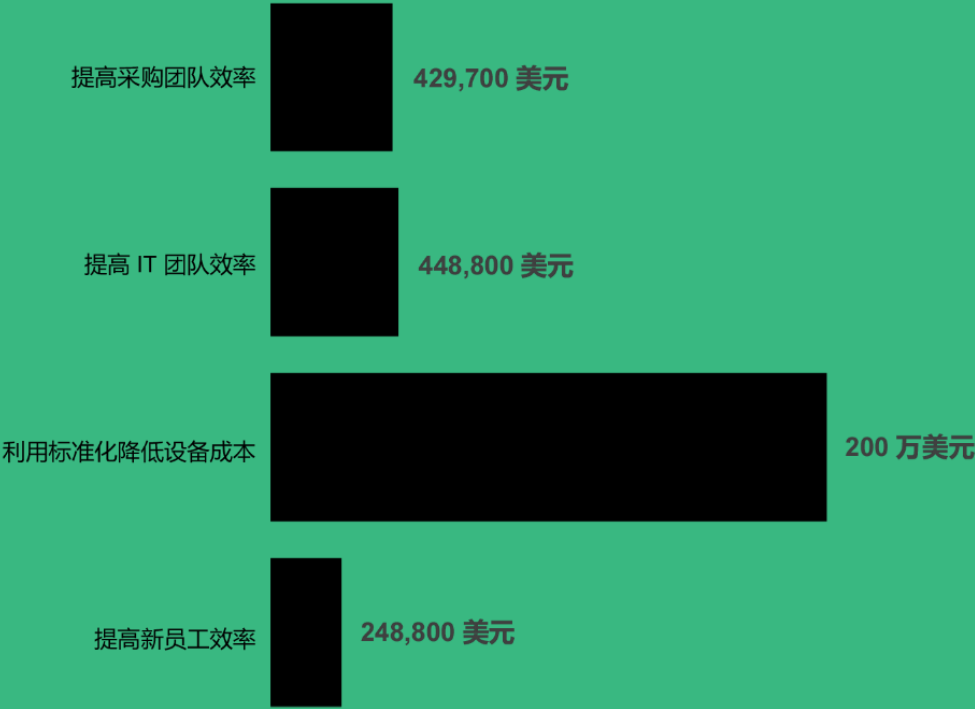
236 万美元



投资回收期

< 6 个月

收益（三年）



TEI 框架和方法

根据采访中提供的信息，Forrester 为考虑投资 Premier 的组织构建了 Total Economic Impact™ 框架。

此框架旨在确定影响投资决策的成本、收益、灵活性和风险因素。Forrester 采用一种多步骤方法来评估 Premier 可能会对组织产生的影响。

信息披露

读者应当知悉以下事项：

此调查受 Dell Technologies 和 AMD 委托，由 Forrester Consulting 执行。调查报告并非用作竞争分析。

Forrester 不对其他组织将获得的潜在投资回报做任何假定。
• Forrester 强烈建议读者在此调查提供的框架内自行评估，以确定是否适合投资 Premier。

戴尔审阅了调查结果，并向 Forrester 提供了反馈意见，但是 Forrester 始终掌握着对调查及其调查结果的编辑控制权，不会接受任何违背 Forrester 调查结果或者混淆调查意义的改动。

戴尔为此次采访提供了客户名称，但未参与采访。Forrester 通过第三方调查合作伙伴进行了双盲调查。

1. 尽职调查

采访了戴尔利益相关者和 Forrester 分析师，以收集与 Premier 有关的数据。

2. 采访和调查

采访了来自四个组织的六名代表，并对使用 Premier 的组织中的 207 名受访者进行了调查，以收集有关成本、收益和风险的数据。

3. 复合组织

基于受访者所属组织的特征，设计了一个复合组织。

4. 财务模型框架

使用 TEI 方法为采访结果构建了具有代表性的财务模型，并基于受访者的问题和顾虑对此财务模型进行风险调整。

5. 案例分析

在对投资影响进行建模时，采用了 TEI 的四个基本要素：收益、成本、灵活性和风险。鉴于与 IT 投资相关的 ROI 分析越来越复杂，Forrester 的 TEI 方法针对购买决策的 Total Economic Impact 提供了全面的分析。请参见[附录 A](#)，了解有关 TEI 方法的更多信息。

客户的 Dell Premier 之旅

促成 Premier 投资的推动因素

采访						
角色	行业	区域	收入	员工	Premier 用户	购买戴尔产品的年度支出
- 全球 IT 订单履行主管 - 订单支持经理	高级技术制造商	全球	350 亿美元	150,000	50	5100 万美元
IT 运营主管	交通控制服务与安全	美国	3 亿美元	200	8	291,000 美元
- IT 采购专员 - IT 采购分析师	HVAC 和制冷系统制造商	全球	170 亿美元	39,000	30	770 万美元
终端用户计算部经理	卡车、公共汽车及柴油发动机制造	全球	110 亿美元	14,500	10	780 万美元

主要挑战

Forrester 采访了四个组织中的六位决策者，并调查了 207 个组织中使用过 Premier 的用户。有关参与此次研究的受访者的更多详细信息，请参见[附录 B](#)。

在采用 Premier 之前，客户通过多种杂乱无章的方法协调其 IT 采购流程，例如通过电子邮件或电话直接向戴尔代表下单，以及构建内部应用程序以简化各个部门的订购流程。

受访者介绍了其组织面临的常见挑战，包括：

- 分散的手动采购流程。**采购团队强调，协调不同部门的 IT 采购非常耗时，尤其是公司规模不断扩大，员工需求也越来越复杂。通过多种途径购买设备，导致采购团队必须花费更多时间确保订单无重复，并在每个计费周期结束时核算对戴尔设备的全部投资。订单支持经 高级技术制造商: 我们曾使用一个与戴尔对接的自建应用程序来处理订单。但该系统将于本月末退役。在此之前，我们实际上是通过公司采购卡来采购戴尔产品。我们通过电子邮件发送订单，然后利用采购卡进行登记，每月进行对账。

- **设备缺乏标准化。** 由于没有集中化的目录或明确定义的标准化设备订购流程，团队常常会为终端用户提供具备高级功能的设备，为不必要的功能支付额外费用。每次下单时，订购团队都会单独生成报价，而不是自动引用过往的订单信息。缺乏标准化还增加了终端用户创建的 IT 支持工单的数量，由于 IT 团队需要专门留出时间进行特定的设备配置，使新员工无法立即开展工作。
- **全球各地定价不一。** 跨国经营的公司人员指出，当价格出现不一致时，他们需要更多时间来手动比较各地的设备价格，并确保应用了统一的折扣等。

投资目标

受访者所在的组织要寻找一种解决方案，以满足下列要求：

- 提供安全、要经过身份验证才能访问的在线采购平台，可满足员工入职需求并管理 IT 生命周期。
- 获得经过简化的自动化全球流程。
- 与 ITSM 和 ERP 解决方案集成。
- 跟踪标准配置。
- 覆盖全球，支持当前和未来的扩展需求。

“促使您决定采用 Premier 的关键因素有哪些？（请选择所有适用选项。）”



受访人数：207 位全球决策者，均担任 IT 经理或更高职位
来源：Forrester Consulting 代表戴尔进行的委托研究，2023 年 11 月

“我们希望找到一个解决方案，能够为我们提供可扩展且可持续的方式来采购 IT 设备，同时保持或提高效率。”

IT 运营负责人，交通控制服务与安全领域

复合组织

基于这些采访，Forrester 构造了一个 TEI 框架、一个复合公司，以及说明财务方面所受到的影响的 ROI 分析。此复合组织能够代表六个受访者所在的四个组织，下一节中也会基于该组织呈现总体财务分析。此复合组织具有以下特征：

复合组织的描述。这家全球性企业的年收入为 50 亿美元，拥有 25,000 名员工，其中 95% 的员工直接通过其 ITSM 与 Premier 进行交互。该组织拥有一支由 25 人组成的采购团队，并且每年购买的戴尔产品价值 2250 万美元（即每位员工 900 美元）。该复合组织已将其 ERP 系统与 Premier 进行了集成。

重要假定条件

全球运营

收入为 50 亿美元

25,000 名员工

年度支出为 2250 万美元

采购团队有 25 人

“进行这项投资时我们没有半点犹豫。对于一个快速发展的组织而言，变化是常态。人们往往不喜欢变化，除非对我们有利。Premier 就是这样的一款产品，可以说百利而无一害。当然，我们需要开设新账户，确保会计部门有适当的权限。...我想说，我们总共只花了 15 分钟来设置 Premier。非常简单。另人欣喜的是，戴尔能让我们迁移或转移现有账户，并将其完全集中到 Premier。”

IT 运营负责人，交通控制服务与安全领域

收益分析

应用于复合组织的量化收益数据

总收益						
参考	收益	第 1 年	第 2 年	第 3 年	总计	现值
Atr	提高采购团队效率	105,719 美元	211,438 美元	211,438 美元	528,594 美元	429,706 美元
Btr	提高 IT 团队效率	180,471 美元	180,471 美元	180,471 美元	541,414 美元	448,806 美元
Ctr	利用标准化降低设备成本	787,469 美元	787,469 美元	787,469 美元	2,362,406 美元	1,958,318 美元
Dtr	提高新员工效率	61,200 美元	122,400 美元	122,400 美元	306,000 美元	248,754 美元
	总收益 (风险调整后)	1,134,859 美元	1,301,777 美元	1,301,777 美元	3,738,413 美元	3,085,584 美元

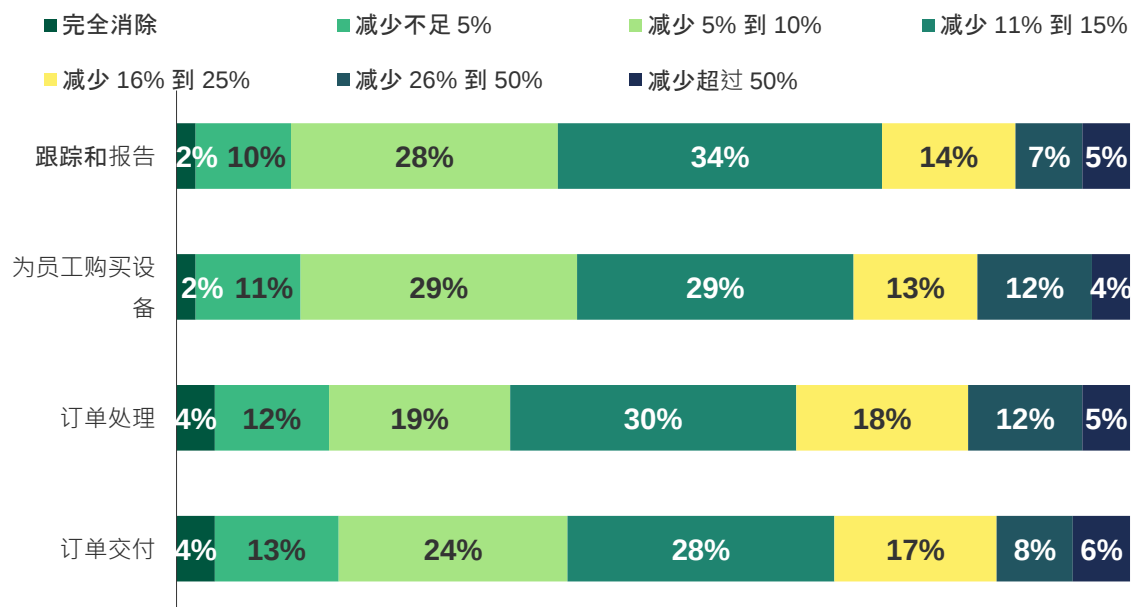
提高采购团队效率

证据和数据。集中采购能提升团队的效率和成效，使现有团队成员能够将时间重新分配给价值更高的项目，组织也不必再为团队招聘额外人员。受访者指出：

- 每笔戴尔交易节省了 25 分钟。
- 全球订单工作流程用时节省了 50%。
- 每位团队成员每月在预测和报告工作上节省了 2 小时。
- 通过统一不同地区的价格，节省了 80% 的时间。
- 避免了团队成员需要增加 40% 的情况。

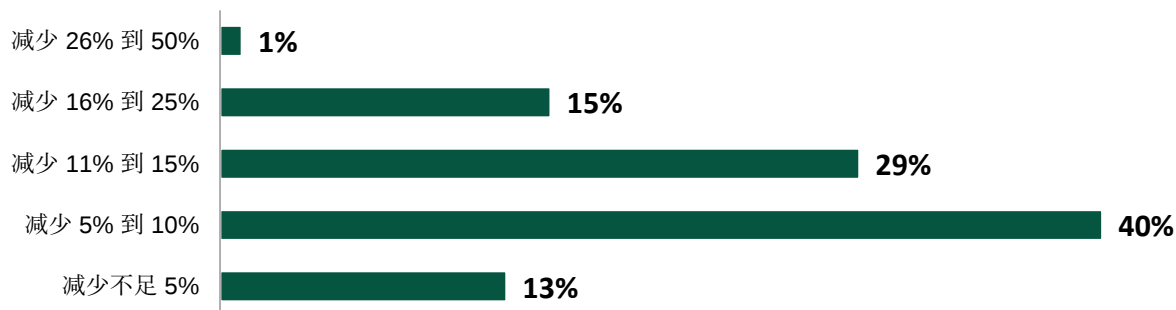
此次调查考察了在一系列活动中的采购效率提升，包括采购、报告、跟踪戴尔设备，以及获取定价、确保合规要求，以及为全球各地设置产品标准。受访者反馈，在这些活动上花费的时间大幅减少。

“现在，请思考本地门户在简化采购部门日常运营方面的作用，您认为对于以下每项任务，采购部门的用时减少了百分之多少？（每行选择一项。）”



受访人数：83 位全球决策者，均担任 IT 经理或更高职位，并且都使用本地门户
来源：Forrester Consulting 代表戴尔进行的委托研究，2023 年 11 月

“您提到全球门户已经满足了您的全球采购需求，实现了一站式采购。根据您的最佳估算，您认为使用全球门户后，在满足全球采购需求方面平均节省了百分之多少的时间？”



受访人数：92 位全球决策者，均担任 IT 经理或更高职位，并且都使用全球门户
来源：Forrester Consulting 代表戴尔进行的委托研究，2023 年 11 月

“我的会计团队正在改变设备计入资本或费用的方式。[Dell Premier] 为我节省了大量时间，我可以直接获取报告，并在一两个小时内预报到戴尔网站上。相比通过 ERP 系统手动查看支出情况，这种方法节省了好几个小时的时间。”

终端用户计算部经理，卡车、公共汽车及柴油发动机制造商

建模和假设。对于此复合组织，Forrester 假定以下几点：

- 利用 Premier，采购团队的工作量减少了 20%。他们在第 1 年只实现了一半的效率，因为他们在适应和启用新流程。
- 一位采购专业人员的平均全额成本为 99,500 美元。
- 应用的生产力重获百分比为 50%，因为并非省下的所有时间都可用于完成额外的工作。

风险。可能导致此收益低于受访者报告的收益的一些因素包括：

- 已经简化了流程并实施了类似的供应商采购系统。
- 全额工资成本更低。
- 采购团队的规模和经验水平。

结果。为了将这些风险因素考虑在内，Forrester 将此项收益下调了 15%，得出的三年期风险调整后总现值（贴现率为 10%）为 430,000 美元。

“[Premier] 显著减少了我们与戴尔之间的反复沟通。现在我们自己就能完成很多工作，比如自行添加标准配置、处理报价、查看订单、下载发票，甚至可以在一定程度上运行报告，而无需戴尔人员的直接介入。就我的团队而言，这方面的用时减少了大约 75%。我们能够将这部分时间重新投入到需要技术人员亲自处理的事情上，而在以前，这些时间都用在了往返各种分散的渠道来采购 IT 设备上。”

订单支持经理，高级技术制造商

提高采购团队效率

参考	指标	来源	第 1 年	第 2 年	第 3 年
A1	员工	复合组织	25,000	25,000	25,000
A2	采购团队成员	复合组织	25	25	25
A3	减少采购工作量	复合组织	10%	20%	20%
A4	使用 Premier 之后的采购工作量	A2*A3	2.5	5.0	5.0
A5	一位采购专业人员的年度平均全额成本	TEI 标准	99,500 美元	99,500 美元	99,500 美元
A6	生产力重获	TEI 标准	50%	50%	50%
At	提高采购团队效率	A4*A5*A6	124,375 美元	248,750 美元	248,750 美元
	风险调整	↓15%			
Atr	提高采购团队效率（风险调整后）		105,719 美元	211,438 美元	211,438 美元
3 年总计: 528,594 美元			3 年现值: 429,706 美元		

提高 IT 团队效率

证据和数据。受访者表示，在其环境中部署 Dell Premier 可以改进产品标准化，并消除违规硬件采购。因此，客户的 IT 组织能够更轻松地进行配置和调配新设备，因为大多数必要的服务已内置在标准配置中。此外，由于使用的是标准的预配置设备，随着时间的推移，员工提交的独特请求会日益减少，因此 IT 团队在处理与戴尔设备相关的 IT 咨询台工单上所花费的时间也会减少。终端用户计算部经理，卡车、公共汽车及柴油发动机制造商：使用标准配置后，一切都已纳入我们的入职流程。如果员工要自带设备，我们就需要对其进行配置和定制。但借助 Premier，我们可以保持系统的标准化，这样他们就只能订购那些我们可以快速提供的设备。这确实节省了很多时间。

受访者示例包括：

- 硬件设置时间节省了 25%，设备配置时间从 1 小时缩短至 45 分钟。

调查受访者给出了 IT 员工在设置硬件上节省的时间：

- 在本地购买设备的受访者中有 60% 的人减少了超过 11% 的硬件设置时间。
- 在全球范围内购买设备的受访者中有 73% 的人减少了超过 11% 的硬件设置时间。

调查受访者还给出了与戴尔产品/采购相关的咨询台工单和电话呼叫减少的百分比：

- 在本地购买设备的受访者中有 50% 的人减少了 11% 到 25% 的采购咨询台工单。
- 在全球范围内购买设备的受访者中有 46% 的人减少了 11% 到 25% 的采购咨询台工单。

与采购支持相关的 IT 工单提交量减少 **15%**。

建模和假设。对于此复合组织，Forrester 假定以下几点：

- 该组织采用三年 IT 资产更新周期，这意味着平均每年要购买 8,333 台新设备。
- IT 部门使用 Premier 后，每台设备的配置时间缩短了 30 分钟。

- IT 专业人员的平均每小时全额成本为 63 美元。
- 在设备配置收益方面应用的生产力重获百分比为 50%，因为并非省下的所有时间都可用于完成额外的工作。
- 员工每年提交 3,700 份 IT 咨询台工单。
- 采用 Premier 后，员工每年提交的咨询台工单数量减少了 15%。
- IT 处理每份工单需要花费 15 分钟时间。
- 一名咨询台分析师的平均全额时薪为 35 美元。
- 在 IT 咨询台支持收益方面应用了 75% 的生产力重获百分比，因为并非省下的所有时间都可用于完成额外的工作。

风险。可能导致此收益低于受访者报告的收益的一些因素包括：

- 已实现设备配置自动化或外包。
- 配置需求极少。
- IT 和咨询台资源的全额成本更低。
- IT 工单的提交数量极少。

结果。为了将这些风险因素考虑在内，Forrester 将此项收益下调了 15%，得出的三年期风险调整后总现值（贴现率为 10%）为 449,000 美元。

“我们不再需要在不同国家/地区管理不同的团队。总体而言，企业 IT 可以掌控全球范围的 IT 采购，只有少数例外情况，而过去的管理方式非常分散，每个业务部门都有自己的团队。”

全球 IT 订单履行主管，高级技术制造商

提高 IT 团队效率					
参考	指标	来源	第 1 年	第 2 年	第 3 年
B1	采购的设备（四舍五入）	复合组织	8,333	8,333	8,333
B2	每台设备节省的配置时间（小时）	复合组织	0.5	0.5	0.5
B3	生产力重获	TEI 标准	75%	75%	75%
B4	节省的总时间（小时）	B1*B2*B3	3,125	3,125	3,125
B5	IT 专业人员的全额时薪	TEI 标准	63 美元	63 美元	63 美元
B6	小计：优化配置时间节省的 IT 劳动力总价值	B4*B5	196,875 美元	196,875 美元	196,875 美元
B7	使用 Dell Premier 之前与 IT 相关的咨询台工单	复合组织	3,700	3,700	3,700
B8	使用 Dell Premier 之后提交工单减少的百分比	复合组织	15%	15%	15%
B9	使用 Dell Premier 之后减少的与 IT 相关的咨询台工单	B6*B7	555	555	555
B10	处理每个工单所需的小时数	复合组织	0.25	0.25	0.25
B11	减少的总时长（四舍五入）	B9*B10	139	139	139
B12	生产力重获	TEI 标准	75%	75%	75%
B13	一名咨询台分析师的全额时薪	TEI 标准	35 美元	35 美元	35 美元
B14	小计：与 IT 咨询台为采购相关工单提供支持有关的节省总额	B11*B12*B13	3,649 美元	3,649 美元	3,649 美元
Bt	提高 IT 团队效率	B6+B14	200,524 美元	200,524 美元	200,524 美元
	风险调整	↓10%			
Btr	提高 IT 团队效率（风险调整后）		180,471 美元	180,471 美元	180,471 美元
3 年总计：541,414 美元			3 年现值：448,806 美元		

利用标准化降低设备成本

证据和数据。受访者表示，他们能够通过多种方式降低设备成本。鼓励员工通过 Premier 的协议目录订购，确保了协商定价的采用。防止违规支出，避免员工从价格较高的来源购买，并确保客户可以通过一个集中位置轻松访问购买戴尔产品的支出数据。通过为不同的用户类型创建标准配置，可防止员工以更高的成本购买规格过高的设备。受访者与我们分享的内容包括：

- 购买的每台设备，成本节约 10% 到 30%。
- 购买的每台设备，成本节约 600 美元到 1,500 美元。
- 配置数量从 500 个减少到 12 个标准配置。

10%

每台设备购买成本降低 10%。

建模和假设。对于此复合组织，Forrester 假定以下几点：

- 采用三年 IT 资产更新周期，这意味着平均每年要购买 8,333 台新设备。
- 采用 Premier 之前，每台设备的购买成本为 1,050 美元。
- Premier 将采购成本降低了 10%，即每台设备节省 105 美元。

风险。可能导致此收益低于受访者报告的收益的一些因素包括：

- 已经实施了控制措施来防止员工购买规格过高的硬件。
- 已经实施了控制措施来防止违规或欺骗性支出。

结果。为了将此类风险考虑在内，Forrester 将此收益下调了 15%，得出的三年期风险调整后总现值（贴现率为 10%）为 200 万美元。

利用标准化降低设备成本

参考	指标	来源	第 1 年	第 2 年	第 3 年
C1	购买的设备	B1	8,333	8,333	8,333
C2	以前每台设备的购买成本	复合组织	1,050 美元	1,050 美元	1,050 美元
C3	采用 Dell Premier 后减少的购买成本	复合组织	10%	10%	10%
C4	采用 Dell Premier 后每台设备节省的金额	C2*C3	105 美元	105 美元	105 美元
Ct	利用标准化降低设备成本	C1*C4	874,965 美元	874,965 美元	874,965 美元
	风险调整	↓10%			
Ctr	利用标准化降低设备成本 (风险调整后)		787,469 美元	787,469 美元	787,469 美元
3 年总计: 2,362,406 美元			3 年现值: 1,958,318 美元		

“员工会感觉自己有更多的自主权，当他们‘需要 [一台新设备]’时，可以通过自动化流程直接下单，而不需要等待其他人来为他们处理这个流程。”

IT 采购专员，HVAC 和制冷系统制造商

“我们在现有的标准下不断提高效率，并且能更好地了解员工真正需要什么。...我刚来的时候，由于员工可以自行订购自己的设备，系统里一度存在近 500 种不同的配置。现在，我们只保留了大约 10 至 12 个标准配置。”

全球 IT 订单履行主管，高级技术制造商

提高新员工效率

证据和数据。受访者分享道，新员工能够更快地投入工作，因为戴尔设备在他们入职时就已经准备就绪，可以立即使用。简化的订购流程和标准配置使得设备在交付给新员工时几乎不需要额外定制，消除了可能进一步延误的隐患。

受访者与我们分享的内容包括：

- 新员工首日获得硬件的比例从五年前的 70% 提高到了现在的 98% 至 99%。
- 过去新员工通常需要等待两到三天才能收到设备。而现在，他们入职时设备就已经准备就绪，可以立即投入工作。

建模和假设。对于此复合组织，Forrester 假定以下几点：

- 每年新入职员工占总员工数的 9%。
- 在使用 Premier 之前，新员工平均需要三个工作日才能收到戴尔设备。
- 使用 Premier 后，这一时间缩短到了一个工作日。
- 在新员工入职初期，每位新员工的工作效率为正常水平的 20%。
- 一名新员工的全额时薪为 40 美元。
- 应用的生产力重获百分比为 75%，因为并非省下的所有时间都可用于完成额外的工作。

67%

新员工收到设备所需时间减少 67%。

风险。可能导致此收益低于受访者报告的收益的一些因素包括：

- 新员工的数量及位置。
- 新员工开始高效工作的速度快慢。

- 新员工所从事工作的性质。

结果。为了将这些风险因素考虑在内，Forrester 将此项收益下调了 15%，得出的三年期风险调整后总现值（贴现率为 10%）为 249,000 美元。

提高新员工效率					
参考	指标	来源	第 1 年	第 2 年	第 3 年
D1	员工	A1	25,000	25,000	25,000
D2	每年员工中新员工所占的百分比	复合组织	9%	9%	9%
D3	每年的新雇工人数	D1*D2	2,250	2,250	2,250
D4	使用 Dell Premier 之前，新员工收到设备的平均用时	复合组织	24	24	24
D5	使用 Dell Premier 之后，新员工收到设备的平均用时	复合组织	16	8	8
D6	使用 Dell Premier 之后，新员工收到设备的平均用时减少值	D4-D5	8	16	16
D7	新员工在入职初期的工作效率百分比	复合组织	20%	20%	20%
D8	员工的平均全额时薪	TEI 标准	40 美元	40 美元	40 美元
D9	生产力重获	TEI 标准	50%	50%	50%
Dt	提高新员工效率	D3*D6*D7*D8*D9	72,000 美元	144,000 美元	144,000 美元
	风险调整	↓15%			
Dtr	提高新员工效率（风险调整后）		61,200 美元	122,400 美元	122,400 美元
3 年总计：306,000 美元			3 年现值：248,754 美元		

“现在，我们的新员工通常第一天入职时就能拿到电脑。这要归功于全球范围内都能随时发货，以及我们的设备存货。我们争取在第一天就为他们准备好 **PC**，让他们一上任就能立即投入工作。”

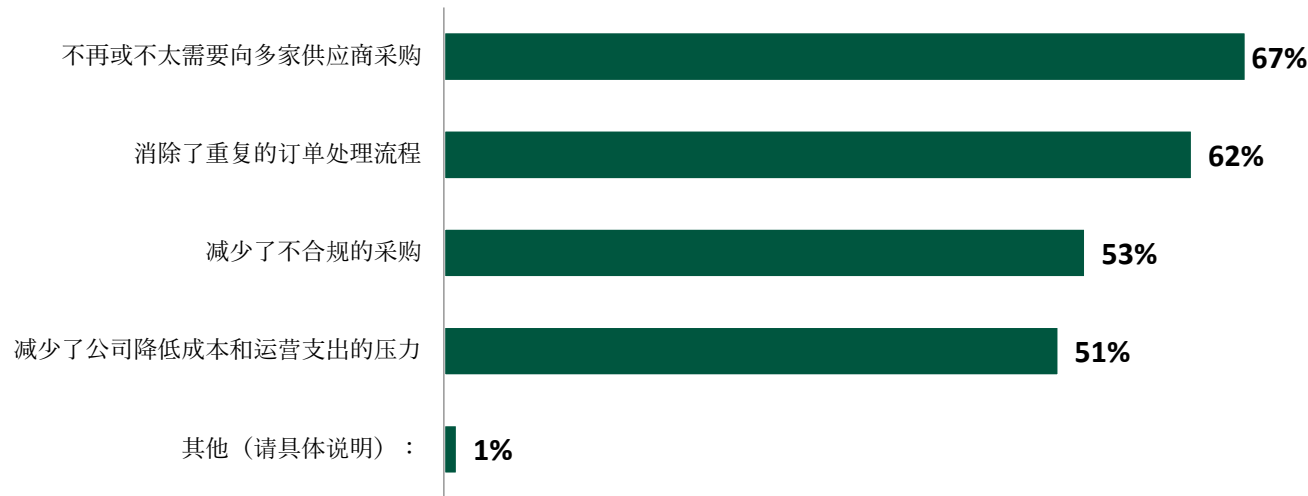
订单支持经理，高级技术制造商

“过去，新员工入职往往会遇到一个问题。我们必须要有开工单才能为他们下单购买设备。不过现在，他们不需要再等了。只要知道有新员工即将入职，就可以直接下单购买设备，这样设备就会提前准备好，等待新员工入职使用。”

IT 采购专员，HVAC 和制冷系统制造商

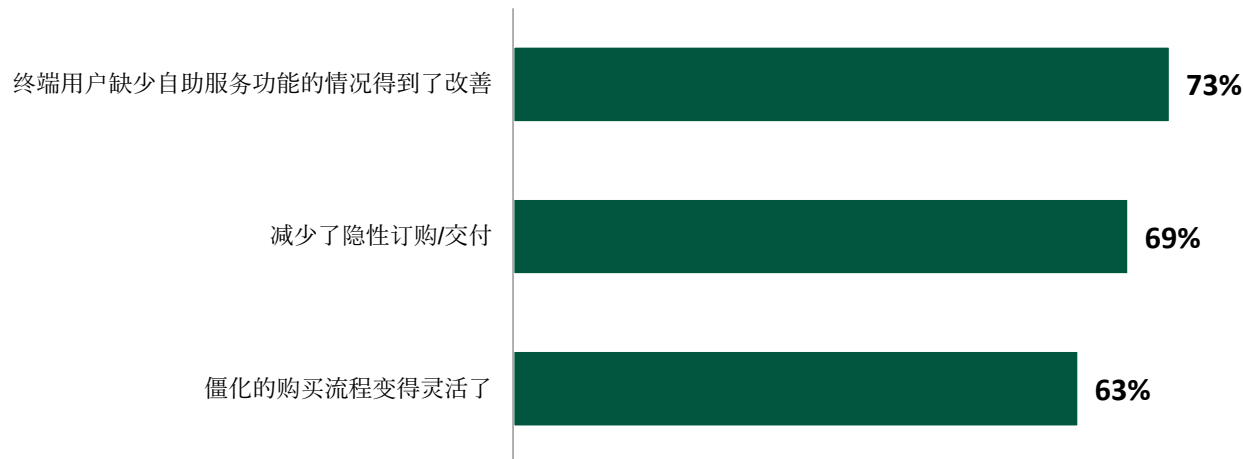
聚焦 ERP 和 ITSM 的集成:

当被问到“ERP 集成解决了您环境中的什么问题？”时，调查受访者分享了以下几点:



受访人数: 90 位全球决策者，均担任 IT 经理或更高职位，并且都使用 ERP 集成
来源: Forrester Consulting 代表戴尔进行的委托研究，2023 年 11 月

当被问到“ITSM 集成解决了您环境中的什么问题？”时，调查受访者分享了以下几点:



受访人数: 108 位使用 ITSM 集成的 IT 部门经理及全球决策者
来源: Forrester Consulting 代表戴尔进行的委托研究，2023 年 11 月

未量化收益

受访者提到其组织享受但无法量化的下列额外收益：

- **提升自助服务能力。**终端用户可以根据需要，通过一个简化且易于导航的平台自行订购自己的设备（例如，标准设备及配件）。跨职能团队（如会计部门）还能通过该平台轻松提取报告数据，而不干扰采购团队的工作。

“Dell Premier 的设计者非常注重步骤的精简。它的惊艳之处在于，这个平台是可定制的。”

IT 运营负责人，交通控制服务与安全领域

“如果我们的会计和财务部门想要对采购订单 (PO) 进行对账，他们现在只需登录网站，查找订单号、发票号、采购订单号并下载所需项目即可。
...而在以前，他们不得不与戴尔金融服务反复通过电子邮件进行沟通。”

IT 运营负责人，交通控制服务与安全领域

- **提升发货准确性。**由于发货预计更加精准，采购团队和终端用户能有效地为需要戴尔设备的生产高峰期做好规划，从而避免因预报不准确而导致的生产力浪费。

- 在具体阐述这一流程时，一家 HVAC 与制冷系统制造商的 IT 采购专员提到：“[Premier] 会给我们发送邮件，方便我们追踪订单。你可以确切地知道订单状态，是否已发货，是否处于运输途中，还可以获取跟踪编号。这种沟通方式非常好。”
- **加强与戴尔代表的合作关系。**全球订购流程的自动化使得戴尔客户代表能够专注于为客户提供其他可持续改进的领域。受访者与我们分享的内容包括：
 - 卡车、公共汽车及柴油发动机制造商的终端用户计算部经理解释说，他们的团队可利用 Premier 自行完成许多任务，只有在需要额外帮助时才会求助于戴尔。他们告诉 Forrester：“我的戴尔代表是我的后备力量，在我确实需要帮助或遇到问题时，他们总会帮忙解决。这点非常有帮助。”
 - 交通控制服务与安全组织的 IT 运营主管表示：“我们的内部销售人员总是能找到合适的戴尔人员，而戴尔对于我们的建议也总是欣然接受。比如我们提出想集成这个平台或者非常希望 Premier 提供某项功能，他们会采纳这些反馈意见，而且能感受到他们是真诚的。他们不会简单地让我提，而后又不再关注此事。这是一种双向的合作关系。”

“我们公司秉承‘家庭式经营’理念，因此人与人的关系非常重要。我们与戴尔的关系在很大程度上取决于我们的客户代表与戴尔不同人员的互动方式，这为我们持续带来价值。这种感觉非常棒。”

IT 运营负责人 · 交通控制服务与安全领域

灵活性

灵活性对于每个客户都有其独特的价值。客户在实施 Premier 一段时间后常常会解锁额外的用途和业务机会，其中包括：

- **可持续性。**卡车、公共汽车及柴油发动机制造商的终端用户计算部经理分享了其组织的内部目标，即在今后订购戴尔设备时尽可能考虑可持续发展方面的因素。其中包括采购更多节能设备并采用直送流程。他们提到：“购买一台曲面 [显示器] 实际上相当于购买了四台显示器，因为成本要高得多，但同时效率也更高。这种做法更加环保，也确实节省了能源。我们正在努力寻找平衡点，并权衡是选择更昂贵的设备还是推动实现绿色排放。”

“今年我们启动了一个绿色 IT 项目，其中很多工作着眼于如何减少能源消耗和包装材料。我们也已经开始考虑更多地采用批量订购的形式...明年计划实施直送。我认为这会带来一些改变。”

终端用户计算部经理，卡车、公共汽车及柴油发动机制造商

- **ERP 与 ITSM 集成。**在初次部署 Premier 时不需要 ERP 或 ITSM 集成的组织，可能会在实施相关集成后收获额外的收益。

作为特定项目的一部分接受评估时，灵活性也可以被量化（详见[附录 A](#)）。

“现在我感到更加自信了，因为我们在全球范围内使用 Premier。”

订单支持经理，高级技术制造商

成本分析

应用于复合组织的量化成本数据

总成本							
参考	成本	初始	第 1 年	第 2 年	第 3 年	总计	现值
Etr	Dell Premier 的初始内部设置成本	114,430 美元	0 美元	0 美元	0 美元	114,430 美元	114,430 美元
Ftr	日常内部管理和编程开支	0 美元	246,675 美元	246,675 美元	246,675 美元	740,025 美元	613,444 美元
	总成本 (风险调整后)	114,430 美元	246,675 美元	246,675 美元	246,675 美元	854,455 美元	727,874 美元

DELL PREMIER 的初始内部投入及设置成本

证据和数据。受访者表示，总体而言 Premier 的实施比较快捷。戴尔可以为客户启用 Premier，几乎不需要客户的参与。但是，与戴尔配合进行 ERP 和 ITSM 集成需要一些内部投入。

建模和假设。对于此复合组织，Forrester 假定以下几点：

- 上线 Premier 解决方案所有四个组件所需的初始设置，需要四个 FTE 花费大约三个月的时间完成。
- 参与设置的全部四个 FTE 的全额月薪总计为 8,292 美元。

风险。可能导致此成本高于所报告成本的一些因素包括：

- 规模更大、更复杂的部署（影响时间线）。
- 客户需要进行更多实际的日常管理。
- 团队响应度（影响请求取消或延迟）。

结果。为了将这些风险考虑在内，Forrester 将此成本上调了 15%，得出的三年期风险调整后总现值（贴现率为 10%）为 114,000 美元。

“设置包括与戴尔代表进行 20 分钟的通话。它易于导航，方便使用。

终端用户计算部经理，卡车、公共汽车及柴油发动机制造商

Dell Premier 的初始内部设置成本						
参考	指标	来源	初始	第 1 年	第 2 年	第 3 年
E1	参与设置 Dell Premier 的 FTE 数量	复合组织	4	0	0	0
E2	设置 Dell Premier 所需的月数	复合组织	3	0	0	0
E3	参与设置 Dell Premier 的 FTE 的全额月薪 (四舍五入)	复合组织	8,292 美元	0 美元	0 美元	0 美元
Et	Dell Premier 的初始内部设置成本	$E1 \times E2 \times E3$	99,504 美元	0 美元	0 美元	0 美元
	风险调整	↑15%				
Etr	Dell Premier 的初始内部设置成本 (风险调整后)		114,430 美元	0 美元	0 美元	0 美元
3 年总计: 114,430 美元			3 年现值: 114,430 美元			

日常内部管理和编程开支

证据和数据。 1.5 个 FTE 专门负责此解决方案套件的日常管理和开发。

建模和假设。 对于此复合组织，Forrester 假定以下几点：

- 需要 1.5 个 FTE 对 Dell Premier 进行日常管理。
- 每年产生 75,000 美元的一次性设备配置成本。

风险。 可能导致此成本高于所报告成本的一些因素包括：

- 集成系统规模更大、更复杂。

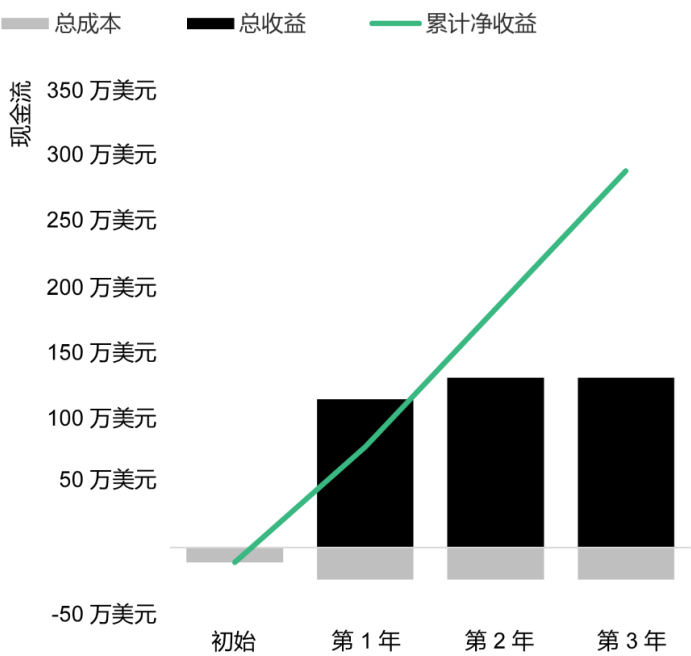
结果。为了将这些风险考虑在内，Forrester 将此成本上调了 15%，得出的三年期风险调整后总现值（贴现率为 10%）为 613,000 美元。

日常内部管理和编程开支						
参考	指标	来源	初始	第 1 年	第 2 年	第 3 年
F1	参与日常管理和开发的 FTE	复合组织	0	1.50	1.50	1.50
F2	有经验的采购经理的平均全额年薪	TEI 标准	0 美元	99,500 美元	99,500 美元	99,500 美元
F3	一次性设备配置成本	复合组织	0 美元	75,000 美元	75,000 美元	75,000 美元
Ft	日常内部管理和编程开支	$(F1 \times F2) + F3$	0 美元	224,250 美元	224,250 美元	224,250 美元
	风险调整	↑10%				
Ftr	日常内部管理和编程开支 (风险调整后)		0 美元	246,675 美元	246,675 美元	246,675 美元
3 年总计: 740,025 美元				3 年现值: 613,444 美元		

财务摘要

整合的 3 年风险调整后指标

现金流图表（风险调整后）



在“收益和成本”部分计算的财务结果可用于确定复合组织投资的投资回报率、净现值和回收期。Forrester 为此分析假设了 10% 的年贴现率。

这些经过风险调整的投资回报率、净现值和回收期值，是通过对每个“收益和成本”部分中未经风险调整的结果应用风险调整因数后确定的。

现金流分析（风险调整后的估计值）						
	初始	第 1 年	第 2 年	第 3 年	总计	现值
总成本	(114,430 美元)	(246,675 美元)	(246,675 美元)	(246,675 美元)	(854,455 美元)	(727,874 美元)
总收益	0 美元	1,134,859 美元	1,301,777 美元	1,301,777 美元	3,738,413 美元	3,085,584 美元
净收益	(114,430 美元)	888,184 美元	1,055,102 美元	1,055,102 美元	2,883,959 美元	2,357,710 美元
ROI						324%
回收期（月）						少于 6

附录 A: TOTAL ECONOMIC IMPACT

Total Economic Impact 是由 Forrester Research 所创立的研究方法，可以改善公司的技术决策流程，帮助供应商向客户传达其产品和服务的价值主张。TEI 方法可帮助公司向高级管理人员以及其他重要的业务利益相关者展示、证明和实现 IT 计划的有形价值。

Total Economic Impact 方法

收益代表产品为企业提供的价值。TEI 方法对收益评估和成本评估给予了同等重视，有助于全面考察技术对整个组织的影响。

成本包括实现所期许的产品价值或收益所需的全部开支。TEI 中的成本类别包含在现有环境上投入的增量成本（用作与解决方案相关的日常成本）。

灵活性代表在已有初始投资的基础上进行一些其他进一步投资的战略价值。拥有获取此收益的能力意味着拥有一个可以预估的现值。

风险用于衡量收益和成本估计值的不确定性，考虑因素有：1) 成本和收益估计值达到初始预期的可能性，2) 随着时间的推移跟踪这些估计值的可能性。TEI 风险因素呈“三角分布”。

现值 (PV)

给定利率（贴现率）下（贴现的）成本和收益估计的现值或当前值。成本和收益的现值计入现金流的总净现值。

净现值 (NPV)

给定利率（贴现率）下（贴现的）未来净现金流的现有或当前值。项目 NPV 为正时通常表示应进行投资，除非其他项目具有更高的 NPV。

投资回报率 (ROI)

以百分比表示的项目预期回报。ROI 的计算方法是净收益（收益减去成本）除以成本。

贴现率

现金流分析中计算货币时间价值所用的利率。组织使用的贴现率通常介于 8% 到 16% 之间。

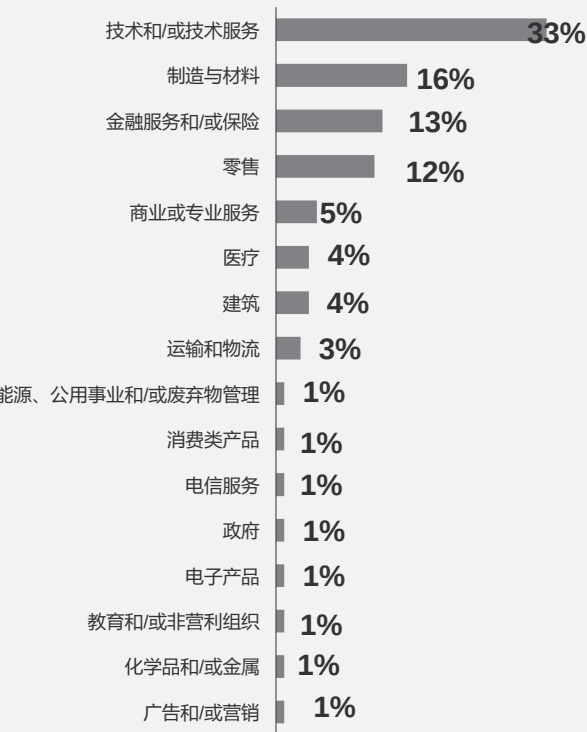
回收期

投资的盈亏平衡点。净收益（收益减去成本）等于初始投资或成本的时间点。

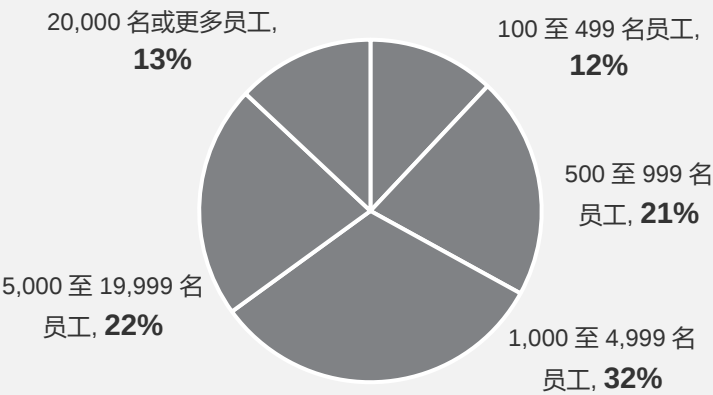
初始投资栏包含发生在“时间 0”，即第 1 年初的成本。这些成本未贴现。所有其他现金流将以当年年末的贴现率贴现。对于每一项总成本和收益估值，都会计算现值。摘要表之中的净现值计算是计算初始投资与每年贴现现金流之和。总收益、总成本和现金流表中的求和与现值计算可能不是精确累加值，因为可能会发生一些舍入。

附录 B：调查的人口统计学信息

“以下哪一项能够最贴切地描述贵公司所属的行业？”



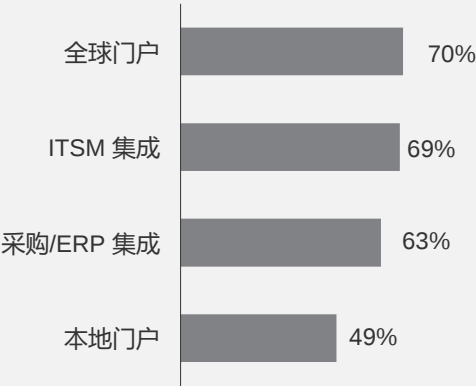
“据您估计，贵公司/组织全球共有多少名员工？”



“您位于哪个地区？”



“您使用 Dell Premier 的哪些组件？
(请选择所有适用选项。)”



受访人数：207 位全球决策者，均担任 IT 经理或更高职位
来源：Forrester Consulting 代表戴尔进行的委托研究，2023 年 11 月

附录 C：补充材料

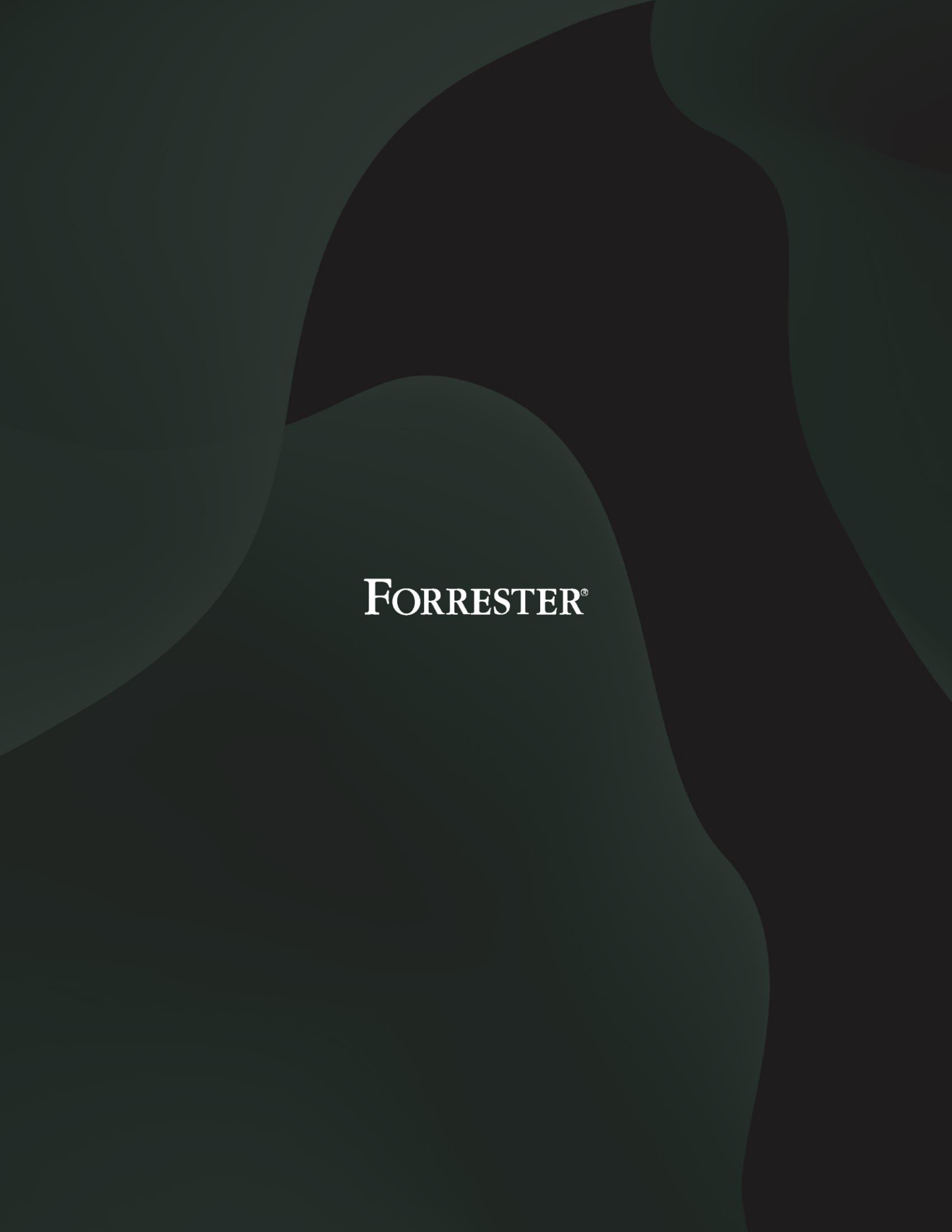
相关的 Forrester 研究

[“2023 Buyer Insights: Procurement Professional”](#)，Forrester Research, Inc.，2023 年 12 月 4 日。

[“Transform Procurement For Future Fit Supply Chains”](#)，Forrester Research, Inc.，2023 年 8 月 21 日。

附录 D：尾注

¹ Total Economic Impact 是由 Forrester Research 所创立的研究方法，可以改善公司的技术决策流程，帮助供应商向客户传达其产品和服务的价值主张。TEI 方法可帮助公司向高级管理人员以及其他重要的业务利益相关者展示、证明和实现 IT 计划的有形价值。



FORRESTER®