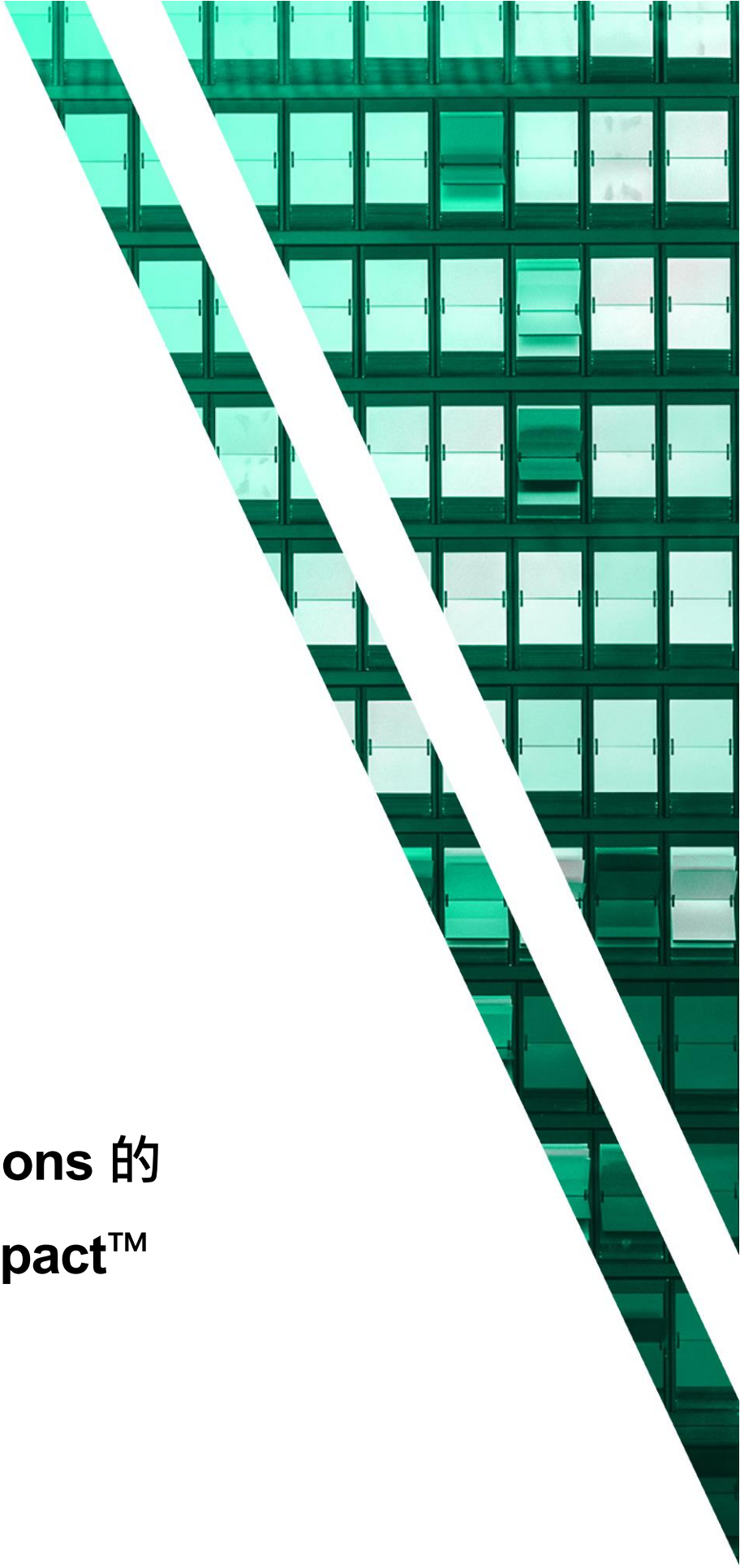
FORRESTER®



Dell Premier Solutions 的 Total Economic Impact™

Premier Solutions
能夠簡化採購並降低成本

2021 年 8 月

目錄

執行摘要 1

重要的研究結果 3

量化的結果摘要 5

TEI 架構和方法 6

Dell Premier Solutions 客戶體驗之旅 7

主要的挑戰 7

解決方案要求 8

複合型組織 8

優點分析 9

採購團隊效率 9

節省的裝置配置 11

因標準化所節省的裝置成本 12

員工生產力 13

未量化的優點 15

彈性 15

成本分析 16

內部工作 16

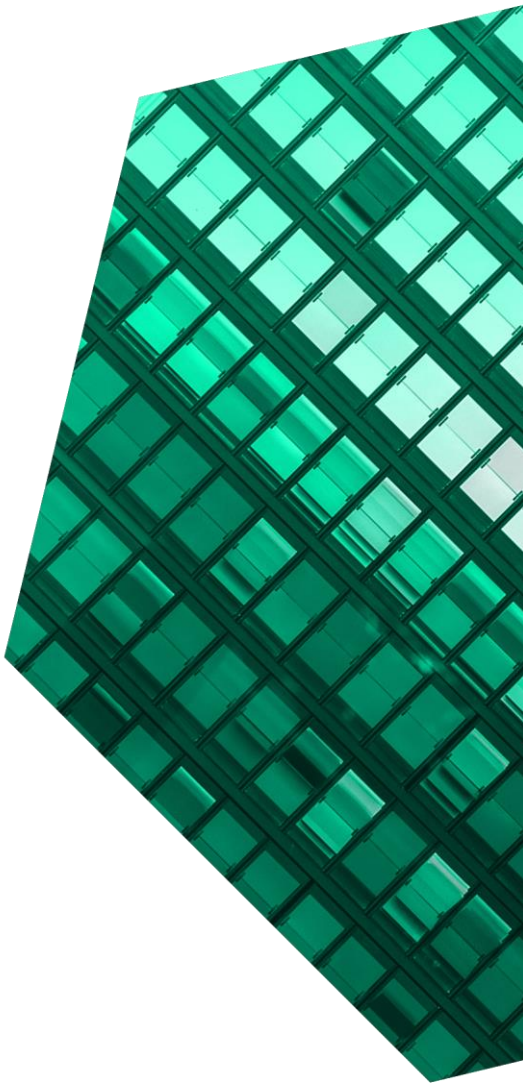
財務摘要 17

附錄 A：Total Economic Impact 18

附錄 B：訪談和問卷人口統計 19

附錄 C：尾註 20

顧問團隊： *Mbenoye Diagne*
Jonathan Lipsitz



關於 FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting 提供獨立和客觀的研究型顧問服務，協助領導者在其組織中獲得成功。如需詳細資訊，請造訪 forrester.com/consulting。

© Forrester Research, Inc. 版權所有。嚴禁未經授權的複製。資訊是以最佳可用的資源為基準。意見是反映當時的判斷，而且有可能會改變。Forrester®、Technographics®、Forrester Wave、RoleView、TechRadar 和 Total Economic Impact 為 Forrester Research, Inc. 的商標。所有其他商標均為其各自公司的財產。

執行摘要

傳統的 IT 採購流程通常既複雜又費時，使得 IT 和採購團隊放在更具策略之提議的能力受限。Dell Premier Solutions 提供一套免費工具，旨在簡化和擴大取得 IT 採購、資產管理和加速部署。透過 Dell Premier Solutions 將 IT 採購現代化，組織可以節省時間和金錢，並提升員工的生產力。

Dell Technologies 和 Intel 委託 Forrester Consulting 進行 Total Economic Impact™ (TEI) 研究，並檢驗企業部署 Premier Solutions 可能實現的投資報酬率 (ROI)。[1]本研究旨在為讀者提供一個架構，以評估 Premier Solutions 對其組織的潛在財務影響。Dell Premier Solutions 套件包含四個關鍵解決方案：Premier Pages、Global Portal、Enterprise Resource Planning (ERP) Integration 與 IT Service Management (ITSM) Integration。Dell 客戶能夠以最符合其業務和 IT 需求的方式，部署任何或全部的解決方案組合。

- **Premier Pages** 是本機線上解決方案平台，專為組織的國家/地區專屬採購需求量身打造。
- **Global Portal** 是 Premier Pages 的國際對應產品，為全球採購需求提供單一窗口。Global Portal 僅提供給已註冊全球客戶計畫的客戶，此方案要求每年向 Dell 採購最低金額。
- **ERP Integration** 是一種採購整合解決方案，可以透過 PunchOut 或買方託管目錄，將 Dell Premier Pages 或 Global Portal 整合至幾乎是客戶目前所使用的任何電子採購平台，例如 Ariba 或 Coupa。

主要優點

提升採購團隊效率：
總時數提升 **15%**

減少裝置配置作業：
每個裝置減少 **30 分鐘**

因標準化而降低裝置成本：
每個裝置降低 **$68**

減少員工停工時間：
每筆交易減少 **15%**

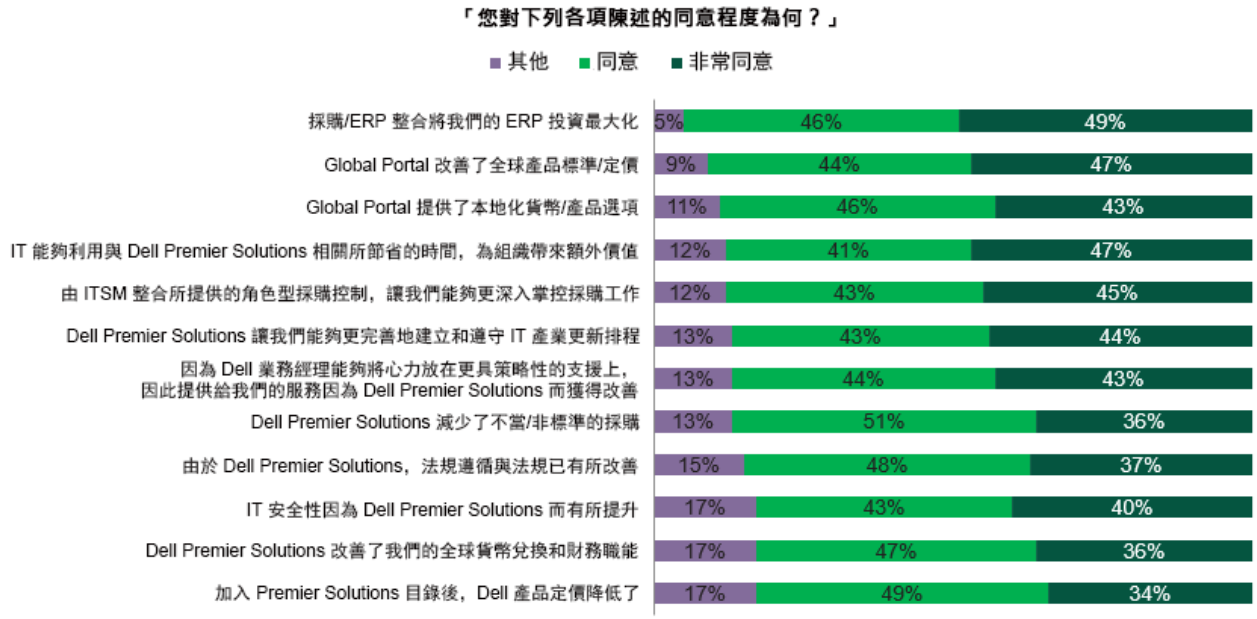
- **ITSM Integration** 是一種解決方案，可連線至客戶現有的 ITSM 軟體 (例如 ServiceNow 或 Remedy)，以允許自助工作流程。此類型的整合可提供角色型採購控制、自動化核准，以及提高員工滿意度和增加手邊的裝置。

為了進一步瞭解與這項投資相關的優點、成本和風險，Forrester 訪談了三個客戶組織的五位採購團隊成員，並對其他 263 位有使用 Premier Solutions 經驗的客戶進行了問卷調查。問卷回答者來自 12 個國家/地區，規模從 100 位員工到超過 20,000 位員工不等。

為了進行本研究，Forrester 匯總了訪談和客戶問卷調查的經驗，並將結果整合成一個 15,000 位員工的複合型組織，由 30 人組成採購團隊，每年向 Dell 採購 $1.35M。本研究中提出的所有財務研究結果均以複合型組織的詳細資料為依據。

使用 Premier Solutions 之前，客戶正為傳統複雜的 IT 採購流程所苦惱，其特徵為併用多家廠商、缺乏產品標準和標準化定價，以及難以為組織內所有員工提供服務。此外，亦存在一些問題：不當支出、員工以高於必要的成本訂購超規格的硬體，以及 IT、採購團隊、員工及其經理的生產力損失。

自從採用 Premier Solutions 以來，客戶因為從工具獲得的自動化、彈性和深入見解而大幅受益。採用的主要成果包括採購團隊效率、節省裝置配置時間，以及因裝置標準化而節省的成本。無關規模或地理位置，這些研究在受訪和接受問卷調查的客戶中均獲得一致的結果。



基數：263 位 Dell Premier Solutions 使用者
來源：Forrester Consulting 代表 Dell 進行的委託研究，2021 年 5 月

重要的研究結果

量化的優點。在本研究的四年期間，風險調整的現值 (PV) 量化優點包括：

- **採購團隊與 IT 硬體採購相關的工作減少了 15%。**透過 Premier Solutions 自動化採購作業，並賦予員工管理其端對端 IT 採購的能力之後，採購組織能夠減少工作量，並將資源重新分配至更具策略性的工作。這些節省的時間橫跨了從報價到交付的整個採購生命週期。在本研究第 1 年間，此類時間節省了 7.5%，在第 2 至第 4 年則提高到 15%。此價值等於 $880,000。

> **「有了 Dell Premier，我們得以為不同部門提供自行採購所需的工具和資訊，藉此分散電子採購。中央採購團隊不必參與日常採購，這表示我們不需要增加人力。」**
>
> *高等教育界策略採購經理*

- **IT 組織每年在裝置配置上節省了 1,875 小時。**Dell Premier Solutions 讓您更輕鬆地建立標準產品目錄，並確保每個人都從目錄訂購。提高產品標準化並排除不當的裝置採購，可讓組織更輕鬆地配置和佈建裝置。對於複合組織的 IT 部門來說，這相當於每部裝置節省了約 30 分鐘的配置時間。IT 節省的時間金額高達 $158,000。

> **「Premier Solutions 是我們與 Dell 整體專案的一部分，目的是減少裝置配置工作。相輔相成之後，我們預期每部裝置可節省兩到三個小時。」**
>
> *企業集團 IT 訂單履約主管*

- **由於產品標準化，每部裝置的採購成本減少了 $68。**在採用 Dell Premier Solutions 套件之前，缺乏標準配置會導致不當支出；這兩者都是因為員工購買他們不需要的組態，以及向不同廠商以不具競爭力的價格採購所造成。透過在 Premier 內進行獨立的採購，客戶在本研究期間省下 $726,000。

> **「Dell Premier 協助我們使用歷史資料完成產品標準化。這將為我們省下大量的裝置和交易成本。」**
>
> *高等教育界採購長*

- **提高員工生產力每年可節省 39,000 小時。**在採用 Premier Solutions 之前，員工必須將寶貴的工作時間用於新裝置的採購要求，在等待訂單出貨時也會面臨停工時間。透過 Premier Solutions，員工可以將這類時間節省下來，並更快恢復工作。Forrester 發現停工時間減少了 15%，而且自助訂購讓每筆購買節省了 1.5 小時。這種節省下來的時間 (等於 $2.48M) 並不包括在財務分析中，為的是聚焦於硬性節省。

> **「第一天，新進員工入職成功率已從 80% 增加到 98%。讓訂購電腦變得更輕鬆是其中最大的要素。」**
>
> *企業集團 IT 訂單履約主管*

未量化的優點。本研究未量化的優點包括：

- **員工更快樂。**受訪者和問卷回答者皆表示，自從在其環境中實施 Premier Solutions 以來，員工滿意度分數均有提升。問卷回答者表示，由於 Premier Solutions 的加入，與採購相關的員工滿意度淨推薦分數[2]從 42 增加到 70。

> **「與訂單相關的 CSAT (客戶滿意度)分數從 80% 增加到 92%。Dell Premier Solutions 造就了三分之一的改善。」**
>
> *企業集團 IT 訂單履約主管*

- **更完善的安全性和法規遵循。**採用 Premier Solutions 後，會透過更完善地執行安全標準以及僅提供經核准的組態，協助組織提升裝置安全性。此外，依不同的國家/地區來設定所需產品標準的能力，可確保全球企業的法規遵循。85% 的問卷回答者同意「Dell Premier Solutions 改善了法規遵循與法規」，而 83% 的回答者同意「Dell 解決方案提高了 IT 安全性」。安全性也因為員工未透過不安全的網站和商場向廠商採購而有所改善。

> **「這對我們在法規遵循方面大有助益。我們必須向美國聯邦政府報告許多關於 IT 安全性的項目，而 Premier Solutions 報告讓此工作更容易了。」**
>
> *高等教育界採購長*

成本。風險調整的 PV 成本包括：

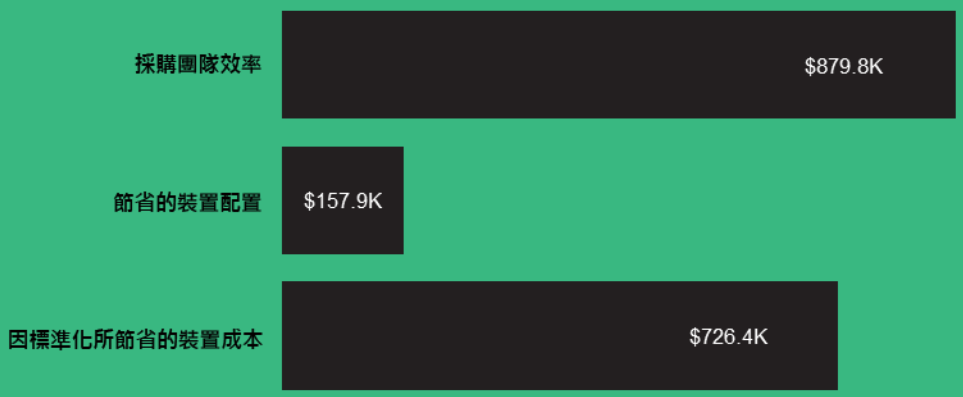
- **內部作業費用為 $361,409。**雖然 Dell 在未向客戶收取額外費用的情況下提供 Premier Solutions，但是實施和維護工作也需要部分內部作業，整合相關的作業更是遠高於 Premier Pages 或 Global Portal。三個 FTE 花了兩個月才完成初始設定。長期的管理與開發需要一個 FTE。

量化的結果摘要

根據客戶訪談和問卷所進行的財務分析發現，複合型組織在四年期間獲得了 $176 萬的收益 (相較於 $44.4 萬的成本)，加上 $132 萬的淨現值 (NPV) 與 297% 的投資報酬率。

投資報酬率*	優點 PV*	NPV*	回收*
297%	**$1.76M**	**$1.32M**	**<6 月**

優點 (四年)



*如需財務條款的定義，請參閱附錄 A。

TEI 架構和方法

根據訪談和問卷所提供的資訊，Forrester 針對考慮投資 Premier Solutions 的組織建立了 Total Economic Impact™ 架構。

該架構旨在識別影響投資決策的成本、優點、彈性和風險因素。Forrester 採取多步驟方式來評估 Premier Solutions 可能對組織造成的影響。

披露

讀者應注意以下事項：

本研究由 Dell 和 Intel 委託，並由 Forrester Consulting 提供。本研究並非意在作為競爭分析使用。

Forrester 並未針對其他組織可能獲得的投資報酬率做出任何假設。Forrester 強烈建議讀者在本研究中提供的架構中，使用自己的估計來判斷投資 Premier Solutions 的適當性。

Dell 已檢閱並提供意見回饋給 Forrester，但 Forrester 保有對於本研究及其研究結果的編審控制，不接受牴觸 Forrester 的研究結果或掩飾本研究意義的變更。

Dell 提供了訪談的客戶名稱，但並未參與訪談。

Forrester 使用第三方問卷合作夥伴進行雙盲問卷調查。

盡職調查

訪談 Dell 利益關係人和 Forrester 分析師以收集 Premier Solutions 的相關資料。

客戶訪談和問卷

採訪了五位決策者，並在使用 Premier Solutions 的組織中對 263 位決策者進行了問卷調查，以取得有關成本、優點和風險的資料。

複合型組織

根據接受訪談和接受問卷調查之組織的特性，設計出一個複合型組織。

財務模型架構

運用 TEI 方法建立代表訪談和問卷的財務模型，並根據受訪組織的問題和疑慮進行風險調整的財務模型。

案例研究

運用 TEI 的四項基本要素來建構投資影響模型：優點、成本、彈性和風險。鑒於與 IT 投資相關的投資報酬率分析日益精密，Forrester 的 TEI 方法可完整瞭解採購決策的整體經濟影響。如需其他有關 TEI 方法的資訊，請參閱附錄 A。

Dell Premier Solutions 客戶體驗之旅

導向 Premier Solutions 投資的驅動因素

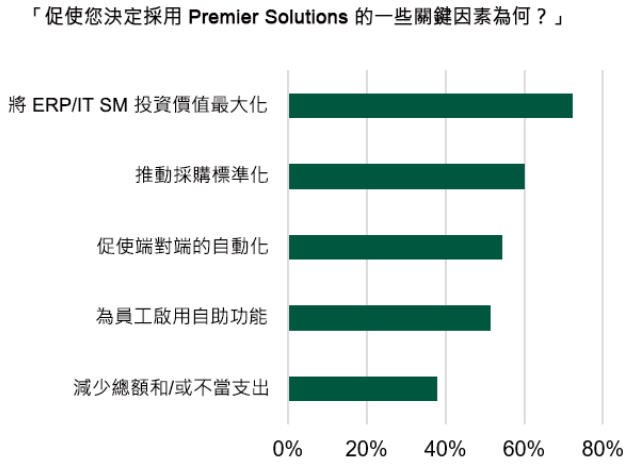
主要的挑戰

Forrester 訪談了三位決策者，並在 263 個有使用 Premier Solutions 經驗的組織中對使用者進行了問卷調查。如需更多有關參與本研究之組織的詳細資料，請參閱附錄 B。

在採用 Premier Solutions 之前，客戶是透過採購組織來協調所有的 IT 採購，或是允許各個部門進行獨立採購並提交收據以進行預算追蹤。前者通常需要人工程序和多家廠商，因而使工作相當艱鉅，每位相關人員都必須付出寶貴的時間和精力。後者造成裝置迥異的雜亂生態系統，因而難以管理和保護，還產生了超高昂的作業支出。

在實施 Premier Solutions 之前，各個組織正苦於應付的常見挑戰包括：

- **傳統複雜的 IT 採購和僵化的採購流程。**公司採用繁瑣且迥異的採購流程，造成各式各樣與採購相關的問題，從延遲訂單與交貨到過度支出等都有。這些問題隨著公司的成長更加惡化，包括需要更多前線員工的支援。此外，在 COVID-19 疫情期間，在家工作的趨勢也很難繼續進行先前的人工程序。
- **終端使用者缺乏自助的授權。**許多公司之前是透過使用 ITSM 和其他工具分散採購活動，以釋出採購和 IT 團隊的時間。相較於其他採購領域，IT 硬體採購是一個他們一直都苦於應對的領域，因為它幾乎影響了每位員工。
- **缺乏產品與定價的標準化。**向多家廠商採購的公司，或對於使用者向核准廠商採購之內容不太能掌控的公司，都發現自己與極具異質性的 IT 產業格格不入。在管理裝置、實施公司強制的安全性，以及確保員工擁有所需的工具等方面，這一點造成許多讓人頭痛的問題。這也導致支出增加，因為員工會購買超規格的裝置，或無法善用協商議價。
- **全球業務複雜性。**國際公司所經歷的上述所有挑戰更加艱鉅，還遭遇了其他挑戰。其中包括管理全球財務和外匯、遵守國家/地區特定的法規，以及確保全球統一遵循企業 IT 標準。



基數：263 位 Dell Premier Solutions 使用者

來源：Forrester Consulting 代表 Dell 進行的委託研究，2021 年 5 月

解決方案要求

- 安全、經過驗證的線上採購平台可促進登錄需求並管理 IT 生命週期，同時提供協商及/或合約定價。
- 全球涵蓋範圍可支援目前和未來的擴充需求。
- 強大的報告功能，以及透視即時訂單狀態的能見度。
- 可根據客戶需求，將 PunchOut 目錄或買方託管的目錄整合至現有的電子採購解決方案，以進行從採購到付費的自動化程序
- 可與 ITSM 軟體整合，以支援自助採購和角色型的採購工作流程

複合型組織

根據訪談和問卷，Forrester 建構了一個 TEI 架構、一間複合型公司，以及一份說明財務受影響之領域的投資報酬率分析。複合型組織代表了 Forrester 訪談的三家公司，以及 Forrester 進行問卷調查的 263 家公司，並用於在下一節中提供匯總的財務分析。複合型組織具有下列特性：

複合型的說明。這個價值數十億美元的財務組織總部設在美國，營運遍及全球。該組織擁有超過 15,000 位員工，其中 95% 透過其 ITSM 系統直接與 Premier Solutions 互動。採購團隊由 30 人組成。平均每年向 Dell 採購金額為 $1.35M，或每位員工 $900。

部署特性。該組織已部署四個 Premier Solutions 元素：Premier Pages、Global Portal、ERP Integration 與 ITSM Integration。國家/地區特定的 Premier Pages 已就位，其中 Global Portal 因各種技術或法規遵循原因而無法使用。

重要假設

- **15,000 位員工**
- **14,250 位 Premier Solutions 使用者**
- **30 人採購團隊**
- **已全部部署四個 Premier Solutions 元件**

優點分析

套用到複合型組織的量化優點資料

總收益

參考	優點	第 1 年	第 2 年	第 3 年	第 4 年	總計	現值
Atr	採購團隊效率	$162,000	$324,000	$324,000	$324,000	$1,134,000	$879,764
Btr	節省的裝置配置	$49,805	$49,805	$49,805	$49,805	$199,219	$157,874
Ctr	因標準化所節省的裝置成本	$229,163	$229,163	$229,163	$229,163	$916,650	$726,414
	總收益 (經風險調整)	$440,967	$602,967	$602,967	$602,967	$2,249,869	$1,764,052

採購團隊效率

證據和資料。受訪者分享了許多採購團隊效率和成效改善情況的範例。這些改善讓現有團隊成員得以騰出時間處理價值更高的專案，而且可讓組織避免為團隊雇用額外人員。訪談中的一些範例包括：

- 每筆交易節省 20 分鐘。
- 避免採購團隊擴展達 7%。
- 將 10% 的採購團隊重新指派到其他更高價值的活動。
- 避免需要手動步驟進行檢閱或核准的訂單多達 90%。

此問卷在一系列活動中檢視了採購效率的提升。所有規模和地區的回答者均回報在這些活動中花費的時間大幅減少。

採購團隊效率 (依公司規模)

任務	全部	小型	中型	大型
透過採購支援員工	18.6%	19.4%	18.0%	18.0%
取得報價	19.3%	18.7%	20.4%	16.8%
訂單處理	19.9%	19.7%	20.0%	19.0%
發票處理	20.1%	21.0%	19.6%	18.7%
追蹤與報告	19.4%	19.9%	19.3%	17.6%
訂單交付	17.5%	17.4%	17.2%	17.1%
建立/管理目錄	20.4%	20.6%	20.4%	19.3%
管理定價	19.1%	20.4%	18.2%	19.6%
平均	**19.3%**	**19.6%**	**19.2%**	**18.3%**

註：小型企業是指員工少於 1,000 人，中型企業是指員工為 1,000 至 5,000 人，大型企業則是指員工超過 5,000 人。

採購團隊效率 (依地區)

任務	全部	NA	SA	歐洲、中東與非洲地區 (EMEA)	APAC
透過採購支援員工	18.6%	20.7%	21.6%	16.5%	20.1%
取得報價	19.3%	22.2%	22.4%	17.8%	19.7%
訂單處理	19.9%	26.9%	20.6%	18.3%	19.4%
發票處理	20.1%	23.5%	21.6%	19.4%	19.4%
追蹤與報告	19.4%	22.8%	24.7%	16.4%	20.7%
訂單交付	17.5%	21.6%	25.5%	15.2%	17.1%
建立/管理目錄	20.4%	29.6%	23.6%	18.0%	19.5%
管理定價	19.1%	21.4%	24.7%	16.9%	19.8%
平均	**19.3%**	**23.6%**	**23.1%**	**17.3%**	**19.5%**

注意：NA 是北美地區；SA 是南美洲；EMEA 是歐洲、中東與非洲地區；APAC 是亞太地區。

模型建構和假設。對於複合型組織，Forrester 會假設下列事項：

- 採購團隊運用 Premier Solutions 能夠減少 15% 的工作。他們在第 1 年只實現一半的效率，因為他們還在適應 Premier Solutions 套件。
- 採購專員的平均完整負擔成本 (或隨附福利和薪資稅的年度薪資) 為 $90,000。
- 套用了提升 50% 的生產力，因為並非所節省的所有時間都等於完成額外的工作。

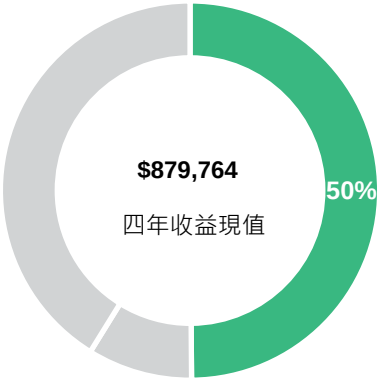
「我針對不同的員工類型設定了組態。向員工告知他們能夠擁有的功能變得更為容易且更有效率。」

運輸和物流業 IT 經理

風險。可能導致此收益低於受訪者報告的一些因素包括：

- 已經簡化流程，並已備妥類似的廠商採購系統。
- 完整負擔的薪資成本較低。

結果。為了將這些風險列入考量，Forrester 將此收益向下調整了 10%，產生經風險調整的四年總現值 (貼現為 10%) 總計為 $879,764。



採購團隊效率

參考	評量值	計算	第 1 年	第 2 年	第 3 年	第 4 年
A1	員工人數	複合型	15,000	15,000	15,000	15,000
A2	採購團隊成員人數	A1/500 位員工	30	30	30	30
A3	減少採購工作	15% (第 1 年實現了一半的效益)	7.5%	15.0%	15.0%	15.0%
A4	減少採購工作 (FTE)	A2*A3 [四捨五入]	2	4	4	4
A5	平均完整負擔成本 (每年)	行業	$90,000	$90,000	$90,000	$90,000
At	採購團隊效率	A4*A5	$180,000	$360,000	$360,000	$360,000
	風險調整	↓10%				
Atr	採購團隊效率 (經風險調整)		$162,000	$324,000	$324,000	$324,000
	四年總計：$1,134,000			**四年現值：$879,764**		

節省的裝置配置

證據和資料。受訪者表示，在其環境中部署 Premier Solutions 改善了產品標準化，並消除了不當的硬體採購。如此一來，客戶的 IT 組織可以更輕鬆地配置和佈建新的裝置，因為許多必要的服務已內建到標準組態中。COVID-19 疫情期間有更多員工在家工作，使得裝置能夠更迅速就緒備用，並將新進員工和現有員工的裝置重新整理的組態程序自動化，因此這一點特別具優勢。一些受訪者範例包括：

- 一位受訪者回報 Premier Solutions 將裝置配置時間從 2 小時縮短至 1.5 小時。
- 另一位受訪者表示，在透過 Dell 進行整體採購重新整合專案時，Premier Solutions 為每部裝置節省的配置時間總計為 2 至 3 小時。

此問卷詢問了「IT 員工減少設定硬體時所花的時間百分比」。所有回答者平均回報的時間節省為 18.3%；依公司規模和地點分類，節省時間包括：

- 依規模節省的時間：小型企業 20.2%、中型企業 16.9%、大型企業 18.9%。
- 依地區節省的時間：北美地區 22.4%、南美洲 24.1%、EMEA 14.9%、APAC 19.0%。

模型建構和假設。對於複合型組織，Forrester 會假設下列事項：

- 該組織按照四年 IT 產業更新排程運作，這意味著每年購買 3,750 部新的裝置。
- IT 先前在每部裝置的配置作業需花 2 小時。根據受訪者的經驗，有了 Premier，他們所花的時間減少了 30 分鐘。
- IT 專業人員的平均完整負擔成本 (或鐘點費) 為每小時 $62.50。
- 套用了提升 50% 的生產力，因為並非所節省的所有時間都等於完成額外的工作。

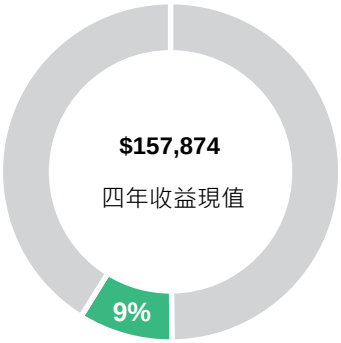
減少在裝置配置上所花的時間

每個裝置減少 30 分鐘

風險。可能導致此收益低於受訪者報告的一些因素包括：

- 已經將裝置配置自動化或委外。
- 擁有最低的配置需求。
- IT 資源的完整負擔成本較低。

結果。為了將這些風險列入考量，Forrester 將此收益向下調整了 15%，產生經風險調整的四年總現值總計為 $157,874。



節省的裝置配置						
參考	**評量值**	**計算**	**第 1 年**	**第 2 年**	**第 3 年**	**第 4 年**
B1	購買的裝置數量		3,750	3,750	3,750	3,750
B2	每部裝置節省的配置時間 (小時)	2 小時 - 1.5 小時	0.5	0.5	0.5	0.5
B3	節省的時間總計 (小時)	B1*B2	1,875	1,875	1,875	1,875
B4	IT 完整負擔成本 (每小時)	$130,000/2,080 小時	$62.50	$62.50	$62.50	$62.50
B5	節省人力總計	B3*B4	$117,188	$117,188	$117,188	$117,188
B6	生產力提升		50%	50%	50%	50%
Bt	節省的裝置配置	B5*B6	$58,594	$58,594	$58,594	$58,594
	風險調整	↓15%				
Btr	節省的裝置配置 (經風險調整)		$49,805	$49,805	$49,805	$49,805
	四年總計：$199,219			**四年現值：$157,874**		

因標準化所節省的裝置成本

證據和資料。受訪者表示他們得以透過多種方式降低裝置成本。針對不同的使用者概況建立標準組態，可避免員工以較高的成本購買超規格的裝置。鼓勵員工透過 Premier Solutions 訂購，能夠確保已套用協商的定價。防止不當的支出，可避免員工從價格較高的來源採購，並確保客戶能夠集中且輕鬆存取 Dell 支出資料。受訪者分享了以下範例：

- 因產品標準化而減少了 7% 至 20% 的支出。
- 在標準重新整理週期間，個人電腦的使用週期省下 $300。
- 以更低的成本納入延長保固。
- 從 400 種組態差異降至 10 項標準。

模型建構和假設。對於複合型組織，Forrester 會假設下列事項：

- 該組織按照四年 IT 產業更新排程運作，這意味著每年購買 3,750 部新的裝置。
- 在採用 Premier Solutions 之前，每部裝置的購買成本為 $970。
- 透過 Premier Solutions 使購買成本減少 7%，或每部裝置 $68。

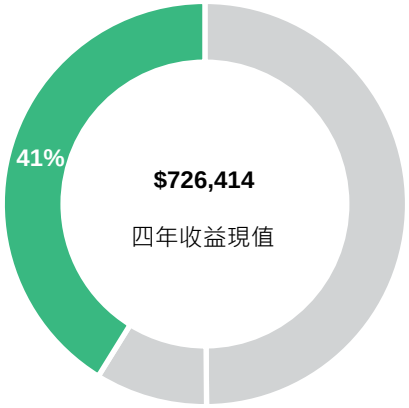
「我們發現，透過推動標準化，個人電腦平均成本減少了超過 20%。我們為員工提供適合其職務所需的裝置類型。」

企業集團 IT 訂單履約主管

風險。可能導致此收益低於受訪者報告的一些因素包括：

- 已經具備控制功能，可以避免員工購買過度超規格的硬體。
- 已制定可防止不當支出的控制措施。

結果。為了將這些風險列入考量，Forrester 將此收益向下調整了 10%，產生經風險調整的四年總現值總計為 $726,414。



因標準化所節省的裝置成本

參考	評量值	計算	第 1 年	第 2 年	第 3 年	第 4 年
C1	購買的裝置數量	B1	3,750	3,750	3,750	3,750
C2	每部裝置先前的購買成本		$970	$970	$970	$970
C3	透過 Premier 降低的購買成本		7%	7%	7%	7%
C4	透過 Premier 為每部裝置節省的成本	C2*C3	$68	$68	$68	$68
Ct	因標準化所節省的裝置成本	C1*C4	$254,625	$254,625	$254,625	$254,625
	風險調整	↓10%				
Ctr	因標準化所節省的裝置成本 (經風險調整)		$229,163	$229,163	$229,163	$229,163
	四年總計：$916,650			**四年現值：$726,414**		

員工生產力

證據和資料。此收益並未納入投資報酬率分析，因為許多公司都將此認定為軟性節省。然而，這是 Forrester 量化的潛在巨大收益。Premier Solutions 大幅縮短了員工在訂購電腦所花的時間，也縮短了等待裝置送達的時間。新員工入職時，這一點特別珍貴。整體而言，當 Premier Solutions 與 ITSM 系統整合時，這些收益特別高。受訪者分享了以下員工生產力提升的範例：

- 裝置使用者採購時間從 60 分鐘縮短至 20 分鐘。
- 經理核准時間從 15 分鐘縮短為有成效的 0 分鐘。
- 由於核准已自動化，訂購所花的時間從數天縮短至數分鐘。
- 第一天新員工入職成功率從 80% 提高到 98%。

模型建構和假設。對於複合型組織，Forrester 會假設下列事項：

- 透過 ITSM 整合直接與 Premier Solutions 互動的使用者，每次採購可省下 1.5 小時。
- 其他收到新裝置的使用者停工時間減少了 15%。
- 套用了提升 50% 的生產力，因為並非節省的所有時間都會造就完成額外的加值工作。

風險。可能導致此收益低於受訪者報告的一些因素包括：

- 直接透過 Premier Solutions 訂購的員工較少。
- 在漫長採購流程所花的停工時間較少。
- 完全負擔的成本較低。

> **「最大的優點是因為方便使用所節省的時間。購物者不會花很多時間建構他們的要求。」**
>
> *高等教育界採購長*

結果。為了將這些風險列入考量，Forrester 將此收益向下調整了 20%，產生經風險調整的四年總現值總計為 $2,478,439。

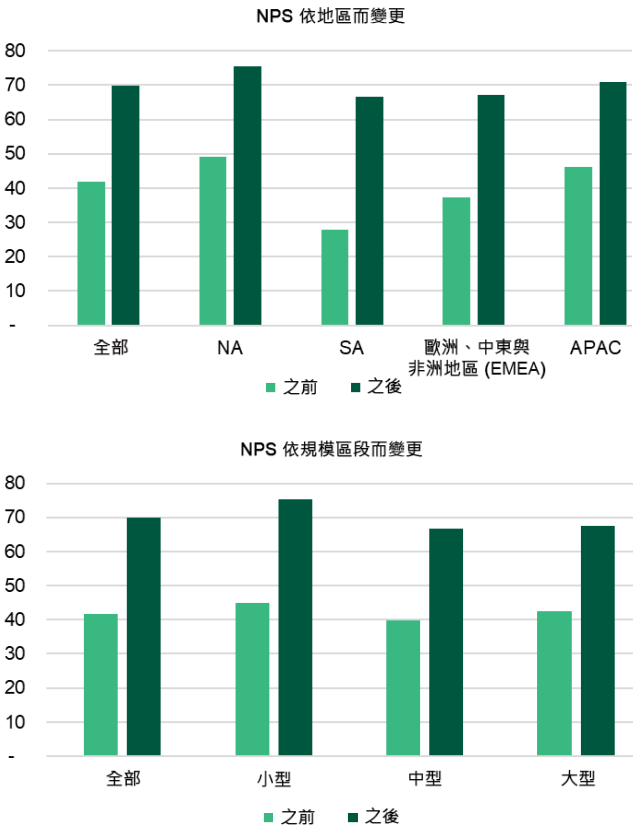
員工生產力

參考	評量值	計算	第 1 年	第 2 年	第 3 年	第 4 年
XX1	自助使用者人數	(15,000*95%)/4 年	3,563	3,563	3,563	3,563
XX2	節省的自助使用者購買時數 (小時)		1.5	1.5	1.5	1.5
XX3	收到新裝置的員工人數	B1	3,750	3,750	3,750	3,750
XX4	使用 Premier Solutions 之前的終端使用者停工時間 (小時)	7.5 天*8 小時	60	60	60	60
XX5	透過 Premier 所減少的終端使用者停工時間		15%	15%	15%	15%
XX6	節省的時間總計 (小時)	(XX1*XX2) + (XX3*XX4*XX5)	39,094	39,094	39,094	39,094
XX7	平均完整負擔成本 (每小時)	$104,000/2,080 小時	$50	$50	$50	$50
XX8	節省人力總計	XX6*XX7	$1,954,688	$1,954,688	$1,954,688	$1,954,688
XX9	生產力提升		50%	50%	50%	50%
XXt	員工生產力	XX6*XX7*XX8	$977,344	$977,344	$977,344	$977,344
	風險調整	↓ 20%				
XXtr	員工生產力 (經風險調整)		$781,875	$781,875	$781,875	$781,875
	四年總計：$3,127,500			**四年現值：$2,478,439**		

未量化的優點

客戶所體驗但無法量化的其他優點包括：

- **員工更快樂。**一位受訪者表示，由於組織採用 Premier Solutions，員工滿意度分數提高了 12%，而該提升的其中 30% 直接歸功於其實施。這項調查也檢視了員工滿意度淨推薦分數的 IT 採購改善，而依地區公司規模的結果如以下圖表所示：



- **更完善的安全性和法規遵循。**85% 的問卷回答者表示「Dell Premier Solutions 造就了法規遵循與法規的改善」，而 83% 的回答者表示「Dell Premier Solutions 改善了 IT 安全性」。改善的主要原因包括安全性與安全映像的更完善應用、避免未經批准的裝置進入內部網路的能力提升，以及更少的裝置類型，讓管理 IT 安全性變得更輕鬆。此外，Forrester 的研究[3]發現，採購長需要更好的法規遵循、安全性及能見度，而提供快速且方便使用的 eProcurement 解決方案最能達成此目標。否則，員工會在核准的通路以外進行採購，「如果員工直接從銷售者網站或不受管制的商場採購，會使公司暴露於不安全、不可靠或不道德的供應商風險。」

彈性

彈性的價值對每一位客戶而言都是獨一無二的。客戶可能會在多種情況下實作 Premier Solutions，之後再實現其他的用途和商機。其中一些範例包括在初步實施之後新增其他 Premier Solutions 元件 (例如 ERP 整合)，並將訂購自助服務延伸至更多員工。彈性也會在評估為特定專案的一部分時予以量化 (附錄 A 有更詳細的說明)。財務分析中並未包含彈性優點。

成本分析

套用到複合型組織的量化成本資料

總成本								
參考	成本	初始	第 1 年	第 2 年	第 3 年	第 4 年	總計	現值
Dtr	內部工作	$60,500	$121,000	$121,000	$121,000	$121,000	$544,500	$444,054
	總成本 (經風險調整)	$60,500	$121,000	$121,000	$121,000	$121,000	$544,500	$444,054

內部工作

證據和資料。受訪者分享，實作 Dell Premier Solutions 通常相當快速、簡單且不花費成本。Dell 為幾乎不需要客戶參與的組織啟用 Premier Pages。不過，與 Dell 一起執行整合工作需要一些內部工作。

模型建構和假設。對於複合型組織，Forrester 會假設下列事項：

- 啟動全部四個 Premier Solutions 的初始設定需要三個 FTE，大約兩個月的時間。
- 已納入一個 FTE 負責解決方案套件的長期管理和開發。

風險。可能導致此成本高於受訪者報告的一些因素包括：

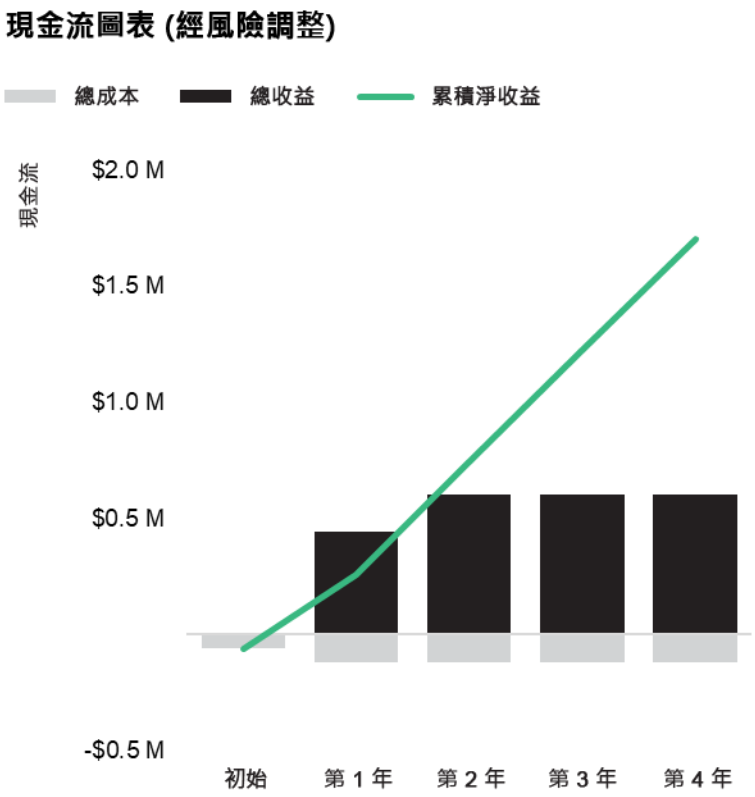
- 更大規模、更複雜的推出工作。
- 客戶需要更多實作的長期管理。

結果。為了將這些風險列入考量，Forrester 將此成本向上調整了 10%，產生經風險調整的四年總現值 (貼現為 10%) 總計為 $544,500。

內部工作							
參考	評量值	計算	初始	第 1 年	第 2 年	第 3 年	第 4 年
D1	初始設定	3 個 FTE*2 個月 *($110,000/12 個月)	$55,000				
D2	長期管理與開發	1 個 FTE*$110K		$110,000	$110,000	$110,000	$110,000
Dt	內部工作	E1+E2	$55,000	$110,000	$110,000	$110,000	$110,000
	風險調整	↑10%					
Dtr	內部工作 (經風險調整)		$60,500	$121,000	$121,000	$121,000	$121,000
四年總計：$544,500				**四年現值：$444,054**			

財務摘要

整合四年間經風險調整的評量值



在「收益與成本」小節中計算的財務結果，可用於判定複合型組織投資的投資報酬率、淨現值和回收期。Forrester 假設這項分析的年度貼現率為 10%。

這些經風險調整的投資報酬率、淨現值和回收期值，是透過在每個「收益與成本」小節中，將風險調整因素套用至未調整的結果所判定。

現金流分析 (經風險調整的預估)

	初始	第 1 年	第 2 年	第 3 年	第 4 年	總計	現值
總成本	($60,500)	($121,000)	($121,000)	($121,000)	($121,000)	($544,500)	($444,054)
總收益	$0	$440,967	$602,967	$602,967	$602,967	$2,249,869	$1,764,052
淨收益	($60,500)	$319,967	$481,967	$481,967	$481,967	$1,705,369	$1,319,998
投資報酬率							297%
回收期 (月)							<6

附錄 A：Total Economic Impact

Total Economic Impact 是由 Forrester Research 所開發的方法，可強化公司的技術決策流程，並協助廠商向客戶傳達其產品與服務的價值主張。TEI 方法可協助公司向資深管理階層及其他重要業務利益關係人展示、證明和實現 IT 方案的有形價值。

TOTAL ECONOMIC IMPACT 方法

優點代表產品為企業帶來的價值。TEI 方法在優點衡量和成本衡量方面的權重相等，以便全面審查該技術對整個組織的影響。

成本會考量提供產品所主張的價值或優點所需的所有費用。TEI 中的成本類別是針對解決方案相關的長期成本來擷取現有環境的增量成本。

彈性代表在已進行的初始投資之上建立一些未來額外投資，所可能取得的策略性價值。擁有擷取該優點的能力具備了可以預估的現值。

風險會衡量假定以下條件之收益和成本預估的不確定性：1) 預估符合原始預測的可能性，以及 2) 隨著時間推移追蹤預估的可能性。TEI 風險因素是以「三角分佈」為基礎。

初始投資欄包含在「時間 0」或第 1 年年初所產生的成本 (未貼現)。所有其他的現金流均使用年底的貼現率貼現。現值計算是針對每個總成本和收益預估來計算。摘要表中的淨現值計算是每年的初始投資和貼現現金流的總和。總收益、總成本和現金流表的總和與現值計算可能不是實際的加總，因為可能會出現部分四捨五入。

現值 (PV)

在給定一個利率 (貼現率) 之下所估計的 (貼現) 成本與收益的現值。成本和收益的現值會納入現金流的總淨現值。

淨現值 (NPV)

在給定一個利率 (貼現率) 之下之 (貼現) 未來淨現金流的現值。正的專案淨現值通常表示應進行投資，除非其他專案有更高的淨現值。

投資報酬率 (ROI)

以百分比計算專案的預期報酬率。投資報酬率的計算是以成本除以淨收益 (收益減掉成本)。

貼現率

現金流分析中用來將金錢的時間價值列入考量的利率。組織通常會使用 8% 和 16% 之間的貼現率。

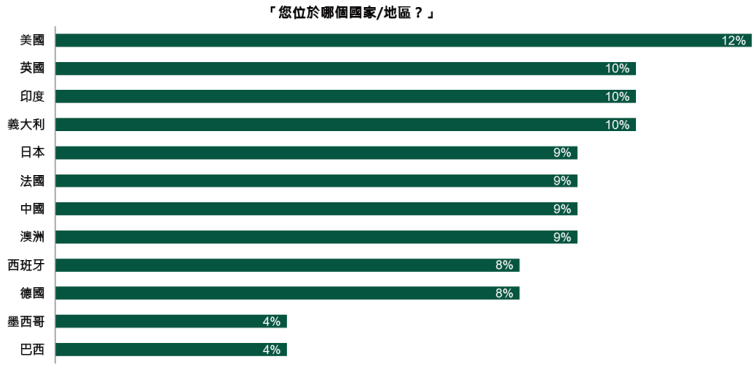
回收期

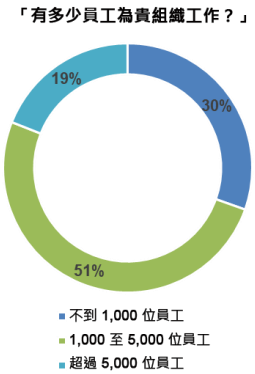
投資的損益平衡點。此時，淨收益 (收益減掉成本) 等同初始投資或成本。

附錄 B：訪談和問卷人口統計

受訪的組織			
行業	**地區**	**受訪者**	**Dell 年度交易數量**
高等教育界	北美地區	• eProcurement 經理 • 策略性採購經理 • 採購長	5,500
運輸與物流業	北美地區	IT 經理	40
企業集團	全球	IT 訂單履約主管	25,000

問卷人口統計





基數：263 位 Dell Premier Solutions 使用者

來源：Forrester Consulting 代表 Dell 和 Intel 進行的委託研究，2021 年 5 月

附錄 C：尾註

[1]Total Economic Impact 是由 Forrester Research 所開發的方法，可強化公司的技術決策流程，並協助廠商向客戶傳達其產品與服務的價值主張。TEI 方法可協助公司向資深管理階層及其他重要業務利益關係人展示、證明和實現 IT 方案的有形價值。

[2]Net Promoter 和 NPS 為註冊的服務商標，Net Promoter Score 是 Bain & Company, Inc.、Satmetrix Systems, Inc. 與 Fred Reichheld 的服務標記。

[3] 來源：「Now Tech eProcurement，2019 年第 4 季」。Forrester Research, Inc. 2019 年 10 月。

FORRESTER®