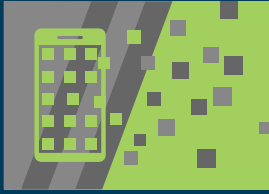


Información destacada acerca del
liderazgo intelectual
realizado por Forrester Consulting
y encargado por Dell

Febrero de 2019

PC as a Service: Desbloqueando nuevas funcionalidades de TI para mejorar la experiencia de los empleados

Introducción



Los líderes de TI de hoy en día no tienen el tiempo ni los recursos para responder de manera eficaz a las necesidades de su fuerza de trabajo en constante exigencia. Es momento de que los directores de TI dejen de dirigir el Departamento de TI y comiencen a transformar la empresa. Solo podrán realizar esta tarea primordial a través de la transformación de la manera en la que los directores de TI implementan y brindan servicios a la fuerza de trabajo.

Ahora, las organizaciones deben adoptar un futuro que mejore la experiencia de la fuerza de trabajo para deshacerse de las tareas engorrosas y que consumen demasiado tiempo. Dado que la TI se vuelve cada vez más integrada y es un socio estratégico para las LOB (líneas de negocios), deshacerse de las tareas engorrosas y adoptar nuevas tecnologías que habilitan la experiencia de los empleados es un paso lógico.

En septiembre de 2018, Dell le encargó a Forrester Consulting evaluar la eficacia de la PCaaS (PC como servicio) y el deseo de las organizaciones de utilizar PCaaS. Forrester llevó a cabo cinco entrevistas con tomadores de decisiones de TI con conocimiento de la infraestructura de escritorio o que tuvieron responsabilidades relacionadas con los servicios del ciclo de vida de la PC para explorar este tema. Forrester también utilizó los datos de dos informes de Impacto económico total™, llevados a cabo en 2017 y 2018, respectivamente, además de un estudio personalizado acerca de la administración del ciclo de vida de las PC.

CONCLUSIONES CLAVE

- › **La PCaaS mejora la experiencia de los empleados.** El enfoque actual de la PCLM (administración del ciclo de vida de las PC) está aislado en toda la organización y es inflexible para los empleados. La PCaaS desbloquea las oportunidades para mejorar la experiencia de los empleados y, al mismo tiempo, libera recursos para centrarse en las tareas de valor agregado. El modelo de PCaaS permite a las empresas entregar dispositivos configurados previamente con mayor rapidez y ofrece flexibilidad a los empleados para elegir el dispositivo que los hará más productivos.
- › **La PCaaS proporciona nuevas oportunidades de administración del ciclo de vida de las PC.** La velocidad de actualización típica de tres a cuatro años fomenta esta complejidad, ya que implica costos adicionales y a menudo difíciles de cuantificar, como el tiempo dedicado a la adquisición, la implementación, el soporte, la recuperación, la administración y el retiro de dispositivos. La PCaaS es un modelo de financiamiento completamente nuevo. Asegúrese de evaluar la manera en que afecta a todos los aspectos de la PCLM, no solo a los dispositivos en sí.
- › **Alinee las prioridades de la empresa y de TI para comprender mejor cómo funciona la PCaaS.** La colaboración mediante la alineación garantiza que los objetivos empresariales y de TI se centren en torno a la experiencia del empleado; una necesidad importante, en especial debido a que solo el 25 % está totalmente de acuerdo con que participan activamente con las partes interesadas de la empresa para ayudar a formar la estrategia de habilitación de la fuerza de trabajo.



PC as a Service: Una plataforma moderna para activar la experiencia de la fuerza de trabajo de última generación

El mundo del trabajo ha cambiado fundamentalmente. Los días en que los Departamentos de TI eran los únicos proveedores de las aplicaciones y dispositivos más recientes y de alto rendimiento quedaron en el pasado. En el mundo hiperconectado actual, los empleados esperan cada vez más que la experiencia en su lugar de trabajo esté a las alturas de la experiencia en sus vidas personales. Esto significa acceso inmediato a información de trabajo en cualquier dispositivo, en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Lamentablemente, esto rara vez sucede. Inmersos en los antiguos procesos y tecnologías de administración del ciclo de vida de las PC, los líderes de TI responsables de la implementación de los dispositivos para sus empleados simplemente no tienen el tiempo ni los recursos para responder de manera eficaz a las crecientes necesidades de su fuerza de trabajo en constante exigencia. Es hora de que los directores de TI dejen de dirigir el Departamento de TI y comiencen a transformar la empresa, pero esto solo puede lograrse si: 1) cambian la manera en que implementan los servicios de tecnología para sus usuarios finales y 2) cambian su enfoque de la gestión de TI hacia la experiencia de la fuerza de trabajo.

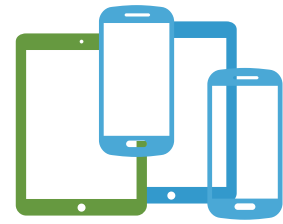
Permitir una mejor experiencia de la fuerza de trabajo es una de las maneras fundamentales en que los directores de TI pueden ayudar a sus empresas a transformarse de manera digital para ganar, atender y conservar clientes. Además, proporcionar una mejor experiencia de la fuerza de trabajo tiene un impacto directo en el saldo final y en la experiencia del cliente. Al llevar a cabo nuestras entrevistas, le preguntamos a los líderes empresariales y de TI responsables de la administración del ciclo de vida de las PC lo que la experiencia de la fuerza de trabajo significa para ellos. Un director de TI ubicado en el Reino Unido dijo lo siguiente: “La experiencia de la fuerza de trabajo consiste en dirigir la empresa de manera más inteligente para aumentar la productividad y la eficiencia. Esto implica una mejor comunicación, colaboración y participación. Por lo tanto, se trata de proporcionar a sus empleados las herramientas que necesitan para mejorar la experiencia general de los clientes con nosotros.” Por otro lado, un director de TI de una empresa de hotelería y esparcimiento en los Estados Unidos señaló: “La experiencia de la fuerza de trabajo consiste en proporcionar las herramientas correctas a los empleados dondequiera que se encuentren.”

¿Cómo pueden las organizaciones de TI comenzar a mejorar la experiencia de la fuerza de trabajo? Una de las maneras es utilizar un nuevo modelo, conocido como PCaaS (PC como servicio), o como DaaS (dispositivo como servicio).

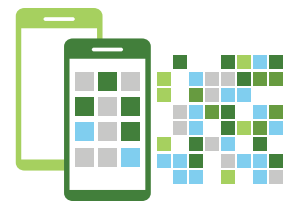
PS AS A SERVICE ES UN CATALIZADOR PARA LA TRANSFORMACIÓNDIGITAL

- › La PCaaS surgió como una manera de liberar nuevas oportunidades para mejorar la experiencia de la fuerza de trabajo (consulte la figura 1). Forrester define la PCaaS como un enfoque de activación de la fuerza de trabajo que incluye la adquisición de dispositivos, la obtención de licencias de software, el financiamiento y los servicios del ciclo de vida de los dispositivos en un precio único predecible por mes. Cuando los Departamentos de TI arriendan PC o dispositivos móviles bajo un modelo de PCaaS, pueden ofrecer dispositivos a los empleados de manera más rápida, resolver los problemas de reparación de averías más rápido y ofrecer más flexibilidad para los empleados para elegir los dispositivos que los hacen más productivos.

Como un vicepresidente/director de operaciones minoristas nos dijo: “La PCaaS ofrece una flexibilidad donde las personas pueden trabajar desde cualquier lugar y sin tener que trabajar con las laptops difíciles de usar, donde tienen que depender de TI para solucionar un problema. Esto significa que los empleados pueden concentrarse en sus trabajos y, más importante aún, en sus clientes.”



Los encuestados entrevistados concuerdan en que la “experiencia de la fuerza de trabajo” consiste en aumentar la productividad de los empleados, proporcionar las herramientas correctas y asegurarse de que los equipos sean confiables, eficientes y rápidos.



La PCaaS simplifica la administración del ciclo de vida de la PC mediante la combinación de hardware, software, servicios del ciclo de vida y financiamiento en una solución que lo abarca todo.

Figura 1

Modelo operacional tradicional frente al modelo de PCaaS

Modelo operacional tradicional

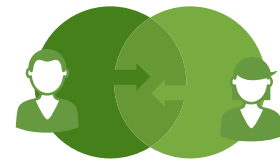


Modelo operacional de PCaaS



Además de mejorar la experiencia de la fuerza de trabajo, la PCaaS puede ayudar a los directores de TI a liberar tiempo para enfocarse en actividades de mayor valor agregado que impulsan a la empresa. Según nuestro estudio personalizado de 732 encuestados, los directores de TI usarán este tiempo adicional para (consulte la figura 2):

- › **Eliminar los sistemas aislados mediante el aumento de la eficiencia operacional.** Para mantener la competitividad en el entorno empresarial de hoy en día, las empresas deben aumentar la eficiencia operacional (86 %) siempre que sea posible. En el pasado, eso significaba asegurarse de que los empleados tuvieran un acceso seguro y coherente a la información, pero ahora significa permitir la colaboración y el uso compartido de conocimientos entre el Departamento de TI y otras áreas de la empresa (79 %). Un director vicepresidente de una empresa de comercio minorista con sede en EE. UU. señaló: "La empresa y la TI necesitan tener una buena relación de trabajo en la que colaboren; si no lo hacen, es más difícil operar eficientemente ya que todos los usuarios hacen lo que quieren." La PCaaS puede ayudar a dejar espacio para este cambio mediante la simplificación de los procesos de PCLM o su subcontratación a proveedores de servicios.
- › **Priorizar la productividad de los empleados.** Los tomadores de decisiones del lugar de trabajo de TI destacan la necesidad no solo de mejorar la productividad de los empleados (83 %) sino también de mejorar la experiencia de los empleados (75 %). Cuando los empleados sienten que pueden hacer su trabajo, esto significa que las organizaciones están realizando un buen trabajo para facilitar su éxito, lo que conduce a una conexión personal más fuerte entre los empleados y su trabajo, mejores resultados de la experiencia de cliente y un crecimiento de ingresos más rápido. Un encuestado dijo: "En mi opinión, proporcionar las herramientas correctas para los empleados, dondequiera que se encuentren, es extremadamente importante y afecta a la productividad de manera positiva." La PCaaS es una plataforma que permite a los empleados aprovechar los mejores y más recientes dispositivos tan pronto como estén disponibles.



- Mejore la experiencia de cliente al interactuar con la marca.** El uso de la PCaaS para mejorar la experiencia de la fuerza de trabajo tiene un efecto de “filtración” en la experiencia del cliente (81 %). Si los empleados sienten que las organizaciones invierten en tecnología que les permite brindar un mejor servicio a los clientes de manera más rápida y eficiente, tienen más probabilidades de ofrecer un CX diferenciado. Como un director de experiencia de una empresa de belleza y cosmética dijo: *“Si no podemos ofrecer una buena experiencia a nuestros clientes, esto significa que no le estamos proporcionando las herramientas adecuadas a nuestros empleados. Si los empleados tienen una mala experiencia, van a ofrecer experiencias de cliente mediocres.”*
- Invertir en tecnología nueva mientras se reducen los costos relacionados con la tecnología.** El 80 % de las empresas señaló que invertirán en tecnología nueva y emergente en los próximos 12 meses y, al mismo tiempo, reducirán los costos relacionados con la tecnología (70 %). El dispositivo como servicio puede ayudar a reducir los costos de dispositivos cotidianos como laptops y dispositivos móviles, y dejar espacio para que los directores de TI inviertan en tecnologías innovadoras en áreas como AI y automatización.

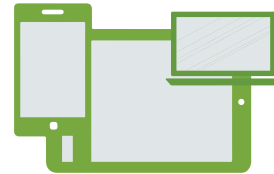


Figura 2

P2: ¿Cuál de las siguientes iniciativas relacionadas con la tecnología priorizará su departamento o división en los próximos 12 meses?



Base: 732 tomadores de decisiones de tecnología de lugar de trabajo

Fuente: Un estudio por encargo realizado por Forrester Consulting en nombre de Dell, septiembre de 2018

IT Teams Must Overcome Many Traditional Challenges With PC Lifecycle Management To Improve Workforce Experience

El acceso actual a la administración del ciclo de vida de las PC está aislado en toda la organización, requiere un esfuerzo manual intensivo para los administradores de las PC y es inflexible para los empleados. El acceso: 1) está aislado, ya que la adquisición suele ocurrir en un departamento independiente de la administración, la implementación de aplicaciones y el retiro; 2) requiere un esfuerzo manual intensivo, ya que los administradores de las PC deben utilizar técnicas de administración complejas que toman tiempo y no crean mucho valor; y 3) es inflexible, ya que todos los empleados utilizan un mismo dispositivo que solo beneficia a la gestión de TI y rara vez utilizan un dispositivo especialmente diseñado para su función de trabajo. Nuestro estudio confirmó estos retos y descubrió que:

- ▶ **Los líderes de negocios y de TI no están bien alineados para impulsar las mejoras en la experiencia.** Un director de experiencia dijo: “El problema es que, a menudo, TI se convierte en una ley. A pesar de que no se supone que lo haga, funciona de manera muy aislada. No están alineados tan bien. Creo que el antiguo juego de poder de la TI está muriendo y tardará mucho tiempo en alinearse completamente.” Solo el 25 % está totalmente de acuerdo con participar activamente con las partes interesadas de la empresa para ayudar a formar la estrategia de habilitación de la fuerza de trabajo (consulte la figura 3). Un director vicepresidente de una empresa de comercio minorista también apoyó esta noción y señaló lo siguiente: “Estamos trabajando para alinearnos, pero implica un esfuerzo constante. En cualquier área de la empresa que dependa en gran medida de tecnología o grupos digitales y de eCommerce, la alineación será mucho mejor y más sólida, pero, en general, aún está en desarrollo.”
- ▶ **Las prácticas de administración de tecnología excesivamente complicadas son costosas y complejas.** Solo el 22 % de los administradores de TI acepta firmemente que todo, desde el aprovisionamiento de PC hasta la administración de dispositivos, es de autoservicio y está automatizado. Como un director de TI de una empresa de comercio minorista nos dijo: “Contamos con una manera tradicional de administrar nuestras PC que consiste en la planificación, la compra, la administración y el soporte (y retiro) de los dispositivos. Es una gran cantidad de trabajo.” Esto hace que los equipos de TI destinen mucho tiempo y dinero al aprovisionamiento, la administración y el retiro de dispositivos, en lugar de enfocarse en impulsar la empresa (consulte la figura 4).
- ▶ **Los empleados rara vez tienen dispositivos diseñados para ayudarlos a ser productivos en sus funciones específicas.** Solo el 22 % de los administradores de TI dijeron que los empleados tienen mucha libertad para elegir los dispositivos y las aplicaciones que utilizan. Tradicionalmente, TI adquiría tecnología con un modelo estandarizado en el que los empleados utilizan un dispositivo para todas las necesidades de su empresa. Dado que los empleados están trabajando en distintas ubicaciones cada vez más frecuentemente, tienen diversas funciones y utilizan varios dispositivos, este modelo afecta negativamente la productividad (consulte la figura 5).

Figura 3
Participamos activamente con las partes interesadas de la empresa para ayudar a modelar nuestra estrategia de habilitación de la fuerza de trabajo

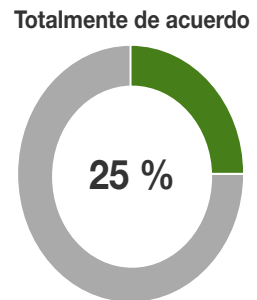


Figura 4
Todo desde el aprovisionamiento de las PC hasta la administración de dispositivos es de autoservicio y completamente automatizado

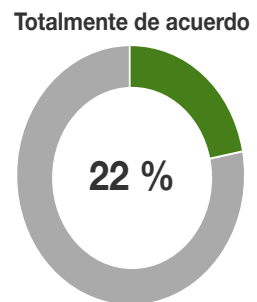
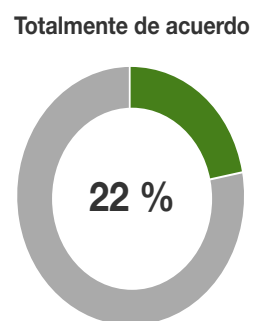


Figura 5
Los empleados tienen mucha libertad para elegir los dispositivos y las aplicaciones que utilizan



Base: 364 administradores de TI o superior con conocimientos sobre el entorno de infraestructura de escritorio, el aprovisionamiento de laptops y computadoras, y otros dispositivos
Fuente: Un estudio por encargo realizado por Forrester Consulting en nombre de Dell

Los beneficios para el negocio de la PCaaS

Para superar los retos enumerados anteriormente y adoptar un futuro que mejore la experiencia de la fuerza de trabajo, los directores de TI y sus equipos deben adoptar un modelo que les permita cumplir con dos prioridades: 1) deshacerse de tareas engorrosas que consumen mucho tiempo y 2) adoptar nuevas tecnologías que mejoren fundamentalmente la experiencia de los empleados. El dispositivo como servicio es un modelo que puede ayudar a los directores de TI a lograr ambos objetivos. La nueva PCaaS se guía por cinco pilares fundamentales (consulte la figura 6):



› **Dispositivos y software.** Los equipos de TI eligen los dispositivos (laptops, dispositivos móviles, etc.) y el software que les gustaría adquirir.



› **Servicios de configuración.** Los equipos de TI pueden configurar dispositivos por sí mismos, pero también pueden asignar esta responsabilidad a los proveedores de servicios. Los servicios de configuración típicos incluyen la digitalización, el etiquetado, la presentación de software, la inscripción, la creación de perfiles, etc.



› **Servicios de administración remotos.** Por lo general, estos servicios se enfocan principalmente en los tipos de problemas de reparación, pero también pueden administrar directamente los dispositivos, la seguridad o los ajustes de configuración de las redes.



› **Recuperación de activos.** Esto implica el retiro de dispositivos, el cambio de la máquina por otra máquina y todas las tareas asociadas.



› **Financiamiento fijo.** Todos estos elementos se combinan en un solo costo de suscripción por mes.

¿Cuáles son los beneficios para el negocio que ofrece la PCaaS? En primer lugar, mitiga los costos mediante la agrupación de dispositivos, software y servicios bajo una tasa de suscripción mensual fija. En segundo lugar, los equipos de TI asignan la responsabilidad de la administración al proveedor de PCaaS, lo que permite que los equipos de TI se enfoquen en los objetivos principales del negocio. De hecho, en un informe sobre el TEI (impacto económico total) realizado con anterioridad, descubrimos que cambiar el proceso de administración del ciclo de vida de las PC a un modelo como PCaaS permitió que dos organizaciones liberaran recursos internos para otras tareas. Forrester descubrió los siguientes beneficios de la PCaaS:

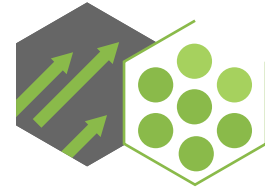
- › **Mejores experiencias de los empleados.** Según un director de TI de una empresa de hotelería y esparcimiento: “La PCaaS puede ayudar a dirigir la empresa de manera más inteligente para que los empleados puedan maximizar la productividad y la eficiencia. Esto implica una mejor comunicación, colaboración y participación de los empleados.” Una investigación psicológica muestra que los empleados que tienen una excelente experiencia tecnológica están más motivados, comprometidos y logran resultados más altos para los clientes. Un proveedor de PCaaS puede ayudar a mejorar la participación, ya que proporciona una gran cantidad de aplicaciones y dispositivos rápidos y actualizados, una administración más flexible y una resolución de servicio rápida en caso de que se dañen dispositivos.

“Todos quieren ser ágiles, y eso implica soluciones ligeras. La PCaaS es una de esas soluciones ligeras. Eso significa que mientras menos aparezca en el balance general, mejor será para la TI. Los días de gastar US\$40 millones en una gran implementación están por terminarse. Creo que la PCaaS se volverá más común en los próximos tres años.”

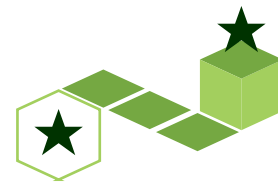
Director de experiencia, empresa de belleza y cosmética con sede en EE. UU.



› **Financiamiento de la PCLM más predecible.** La proliferación de dispositivos y aplicaciones aumenta la complejidad para los Departamentos de TI y hace que sea difícil predecir el costo a largo plazo de las decisiones de compra de hardware. La velocidad de actualización típica de tres a cuatro años fomenta esta complejidad, ya que implica costos adicionales (y a menudo difíciles) de cuantificar, como el tiempo dedicado a la adquisición, la implementación, el soporte, la recuperación, la administración y el retiro de dispositivos. Un director de TI de una empresa de servicios de tecnología señaló lo siguiente: “La pieza de hardware no es tan importante como lo solía ser, de modo que puede pasar de un dispositivo a otro con una facilidad relativa. La mayoría de las empresas, especialmente la mía, quieren pasar de un modelo CAPEX a un modelo de gastos operativos; la PCaaS es escalable, las empresas tradicionales no.” El modelo de PCaaS simplifica considerablemente el proceso de PCLM y proporciona una estructura de costos predecible para las organizaciones de TI.



› **Mejor capacidad de escalamiento vertical y horizontal según demanda.** Por lo general, las organizaciones deben incurrir en gastos de capital por anticipado cuando actualizan sus dispositivos. Sin embargo, las organizaciones de hoy en día simplemente no tienen esos recursos para gastar en actividades que no generan ingresos. La PCaaS permite a las organizaciones cambiar una gran parte de sus presupuestos de TI a un flujo de efectivo más manejable durante un período de tiempo programado. Un director de experiencia de una empresa de belleza y cosmética dijo: “La flexibilidad que ofrece la PCaaS es inmensa. Puede realizar un escalamiento vertical y horizontal cuando necesite más empleados en una tarea determinada. Tiene temporadas altas en las que necesita más cantidad de personal. Cuando finaliza la temporada, quedan muchos dispositivos y no muchos empleados que los usen.” Un director de TI de una empresa de hotelería y esparcimiento dijo: “La PCaaS representa un mejor control de las velocidades de actualización de los dispositivos que no son de nuestra propiedad física; por lo tanto, tenemos menos hardware en el sitio (y menos dolores de cabeza).”



› **Gestión de TI simplificada mediante el aprovisionamiento de la nube.** Un nuevo modelo de administración de PC conocido como UEM (administración unificada de terminales) permite a los equipos de TI quitar la sobrecarga asociada con el almacenamiento provisional, la digitalización y la implementación de un sistema operativo en una máquina. En lugar de eso, los equipos de TI utilizan la potencia de la nube para configurar dispositivos con todas sus configuraciones y aplicaciones requeridas, de manera muy similar a la forma en que las organizaciones administran los dispositivos móviles en la actualidad. La UEM a menudo es un servicio que se desbloquea a través de la PCaaS y puede ayudar a los equipos de TI a optimizar sus prácticas de administración y a desbloquear nuevos casos de uso de experiencia de empleados, como un mejor acceso remoto. Otro estudio del TEI de Forrester mostró que la implementación de la UEM disminuyó el tiempo de incorporación de empleados de una hora a tan solo 10 minutos.



› **La administración remota libera recursos de TI.** El personal en el sitio o los administradores remotos pueden eliminar por completo la necesidad de administrar los dispositivos de los empleados, garantizar una seguridad sólida en todos los dispositivos y las aplicaciones, y abordar los problemas de reparación de averías. Otros TEI de Forrester informaron un ahorro de costos significativo como resultado de la interacción con los servicios administrados para PCaaS.

Figura 6
¿Qué es PCaaS?



Fuente: Un estudio por encargo realizado por Forrester Consulting en nombre de Dell, febrero de 2019

Recomendaciones clave

El riesgo es alto para las organizaciones están realizando transformaciones digitales, y ahora es el momento de comenzar a invertir en la experiencia de la fuerza de trabajo para diferenciar a su empresa de la competencia. Su empresa simplemente no puede permitirse perder tiempo y dinero en la administración de su entorno de TI con plataformas y procesos obsoletos. El Daas (dispositivo como servicio) ofrece una ruta para ayudarlo a deshacerse de las prácticas engorrosas del pasado y, al mismo tiempo, adoptar nuevas tecnologías para el futuro mediante una oferta de financiamiento predecible, acceso mejorado a los dispositivos y aplicaciones más recientes, complejidad reducida de la gestión de TI y experiencia mejorada para los empleados.

La encuesta exhaustiva de Forrester para los tomadores de decisiones de tecnología de TI sobre el dispositivo como servicio brindó varias recomendaciones importantes:



Realice una evaluación rigurosa del ROI para determinar los precios.

Un director de TI de una empresa de hotelería y esparcimiento nos dijo: “Considere todo el ecosistema. Descubra cómo se ve el modelo de precios, ya que una mayor cantidad de dispositivos conduce a un aumento en los gastos. Los dispositivos nuevos también llevan a costos más altos. Solo asegúrese de leer la letra chica.” La PCaaS es un modelo de financiamiento completamente nuevo. Asegúrese de evaluar la manera en que afecta a todos los aspectos de la PCLM, no solo a los dispositivos en sí.



Alinee las prioridades del negocio y de la TI para que los líderes empresariales comprendan el valor de la PCaaS.

Como un director de TI nos dijo: “Las personas se sienten tradicionalmente cómodas con el dispositivo que tienen. Se acostumbran a ellos, por lo que cambiarlos puede ser disruptivo. Dado que la PCaaS aborda directamente los dispositivos que los empleados usan diariamente, es importante comunicar claramente la propuesta de valor de la PCaaS a los usuarios finales en funciones empresariales: un acceso más rápido a dispositivos y aplicaciones, mejor incorporación, mayor compatibilidad.”



Enfóquese en el valor comercial para evitar pagar de más.

Uno de los entrevistados, un director de TI de un comercio minorista, nos dijo: “Haga su investigación. Comprenda todas las implicaciones de cada costo. Si ya tiene un iPad, pero Apple lanza un iPad Pro, no lo obtenga porque es nuevo y brillante; sino porque agrega valor comercial. Los dispositivos nuevos implican más costos.” Las organizaciones de TI deben aprovechar la PCaaS para agregar valor comercial cuando tiene sentido, no con cada versión de cada dispositivo nuevo.

Apéndice A: Metodología

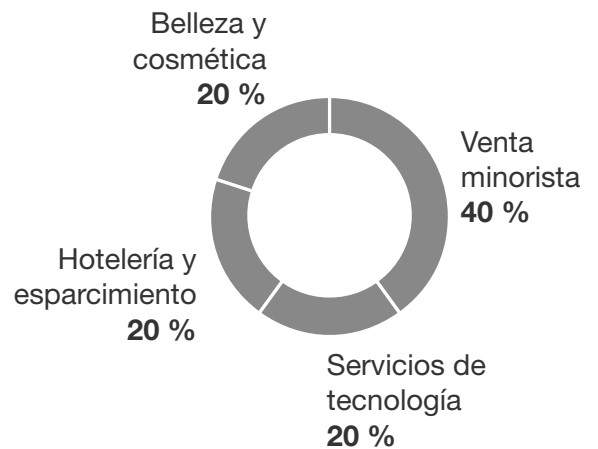
En este estudio, Forrester entrevistó a cinco organizaciones de comercio minorista, TI, hotelería y esparcimiento, y belleza en el Reino Unido y EE. UU. para evaluar qué significa la experiencia de la fuerza de trabajo para ellos, su nivel de prioridad y su predilección por la PCaaS (PC como servicio). Los participantes entrevistados incluyeron tomadores de decisiones en TI con conocimiento sobre la infraestructura de escritorio y el aprovisionamiento de dispositivos para su organización. Las preguntas que se proporcionan a los participantes fueron acerca de la experiencia de la fuerza de trabajo y qué tan importante es para ellos, qué significa PCaaS para ellos, y los retos y beneficios que experimentan. El estudio comenzó en septiembre de 2018 y se completó en febrero de 2019.

Apéndice B: Demografía/datos

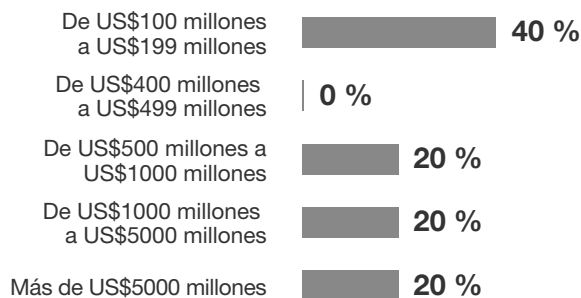
“¿En qué país está ubicado?”



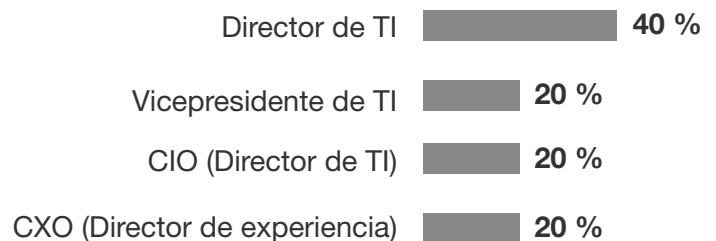
“¿Cómo describiría mejor su sector?”



“Según su estimación, ¿cuál es el ingreso anual de su organización?”



“¿Cuál es su mejor cargo?”



Base: Cinco administradores de TI o superiores con conocimientos sobre el entorno de infraestructura de escritorio, el aprovisionamiento de laptops y computadoras, y otros dispositivos

Fuente: Un estudio por encargo realizado por Forrester Consulting en nombre de Dell

Para leer los resultados completos de este estudio, consulte el estudio Total Economic Impact™ de Forrester encargado por Dell e Intel titulado “El Total Economic Impact™ de los servicios de ciclo de vida útil para PC de Dell” y la Instantánea de oportunidad de Forrester: Un estudio personalizado encargado por Dell titulado “Digital Controllers Optimize, Digital Transformers Innovate”

Director de proyecto:

Tarun Avasthy,
consultor de impacto de mercado

Investigación colaboradora:

Grupo de investigación de
infraestructura y operaciones
de Forrester

ACERCA DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting brinda servicios de consultoría objetiva e independiente basada en la investigación para ayudar a que los líderes tengan éxito en sus organizaciones. Desde una sesión de estrategia corta hasta proyectos personalizados, los servicios de consultoría de Forrester lo conectarán directamente con expertos analistas de investigación que aplicarán sus conocimientos a sus retos de negocios específicos. Para obtener más información, visite forrester.com/consulting.

© 2019, Forrester Research, Inc. Todos los derechos reservados. La reproducción de este material sin autorización está estrictamente prohibida. La información está basada en los mejores recursos disponibles. Las opiniones expresan posturas en el momento y están sujetas a cambios. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar y Total Economic Impact son marcas comerciales de Forrester Research, Inc. Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivas empresas. Para obtener información adicional, visite forrester.com. [A-175320]