

Total Economic Impact™ di Dell PC as a Service

Con Dell PC as a Service i clienti riducono del 20% i costi dei servizi per l'intero ciclo di vita dei dispositivi e forniscono ai dipendenti dispositivi mediamente di due anni più recenti

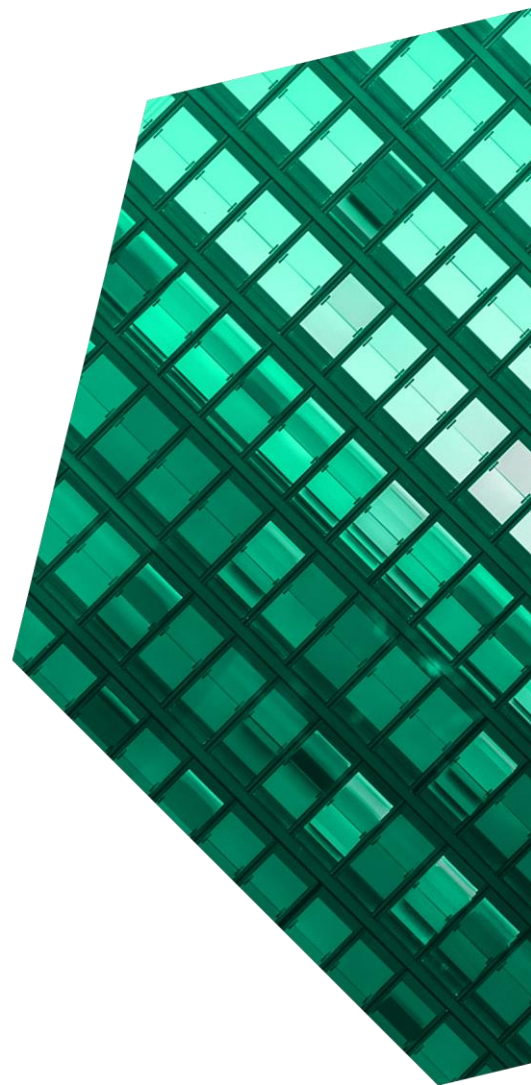
DICEMBRE 2020

Sommario

Executive Summary	1
Il percorso del cliente Dell PC as a Service	7
Organizzazioni intervistate e che hanno partecipato al sondaggio	7
Sfide principali	7
Requisiti della soluzione	8
Risultati chiave	8
Organizzazione composita	9
Costi evitati (vantaggi)	10
Costi evitati per i servizi per l'intero ciclo di vita dei dispositivi	10
Costi evitati per acquisizione e aggiornamento dei dispositivi	12
Vantaggi non quantificati	13
Flessibilità	14
Analisi dei costi	15
Costi dei servizi per l'intero ciclo di vita dei prodotti con Dell PCaaS	15
Finanziamento di dispositivi tramite Dell	16
Costo di transizione dai fornitori attuali	17
Riepilogo finanziario	19
Appendice A: Total Economic Impact	20
Appendice B: materiale aggiuntivo	21
Appendice C: Note finali	21

Team di
consulenza:

Richard Cavallaro
Sam Sexton



INFORMAZIONI SU FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting offre servizi di consulenza indipendenti e obiettivi basati sulla ricerca per aiutare i leader che desiderano affermarsi con successo all'interno delle loro organizzazioni. Per ulteriori informazioni, visita il sito Web forrester.com/consulting.

© 2020, Forrester Research, Inc. Tutti i diritti riservati. È severamente vietata la riproduzione non autorizzata. Le informazioni si basano sulle migliori risorse disponibili. Le opinioni riflettono il giudizio espresso in un determinato momento e potrebbero variare. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar e Total Economic Impact sono marchi di Forrester Research, Inc. Tutti gli altri marchi sono di proprietà delle rispettive aziende.

Executive Summary

L'analisi che Forrester ha eseguito su quattro clienti Dell PC as a Service (PCaaS) nel 2020 e sei clienti nel 2018, integrata da quattro interviste, eseguite nel 2020, con organizzazioni che gestiscono il ciclo di vita dei dispositivi attraverso altri mezzi, e da un sondaggio di 101 responsabili delle decisioni IT, ha rilevato che Dell PCaaS consente alle organizzazioni di risparmiare sulla produttività dell'IT, perché offre la possibilità di evitare l'esecuzione di determinate attività legate al ciclo di vita dei dispositivi. Inoltre, i clienti PCaaS forniscono all'organizzazione IT flessibilità in termini di assunzioni, budget e progetti e, al contempo, modernizzano l'esperienza dei dipendenti. L'analisi di un'organizzazione composta da 4.000 utenti, modellata sulle persone intervistate e i partecipanti al sondaggio, mostra una riduzione del 20,32% dei costi dei servizi per l'intero ciclo di vita dei dispositivi e una riduzione del 5% dei costi dell'hardware, con un risparmio totale pari a \$ 733.000 nell'arco di tre anni.

Con un aumento della varietà di dispositivi disponibili per le organizzazioni e degli stili di lavoro dei dipendenti che li utilizzano, la gestione del ciclo di vita dei dispositivi è diventata più complessa e costosa di quanto non lo sia mai stata prima, soprattutto alla luce della recente tendenza globale al ricorso a forme di lavoro remoto o flessibile. Le organizzazioni IT devono supportare un'ampia gamma di opzioni di dispositivi e tecnologie per una forza lavoro sempre più dispersa e mobile, riducendo al contempo al minimo le interruzioni per gli utenti, il tutto senza avere alcuna certezza in merito ai costi. Con l'aumento dei servizi di abbonamento per le categorie IT tradizionali, ad esempio i dispositivi, noto a Forrester come Device as a Service (DaaS), si è assistito al passaggio da un costo fisso a tantum a una spesa continua per l'acquisto di un dispositivo da parte dei dipendenti. Questo consente di migliorare l'esperienza digitale dei dipendenti, offrendo comunque flessibilità all'organizzazione IT in termini di budget, assunzioni e progetti.¹

Dell Technologies e Intel hanno commissionato a Forrester Consulting l'esecuzione di uno studio sul Total Economic Impact™ (TEI) e l'analisi del potenziale ritorno sul capitale investito (ROI) che le aziende potrebbero realizzare installando i dispositivi abilitati all'uso di Intel vPro con [Dell PC as a Service](#).² Lo scopo di questo studio è fornire ai lettori un framework per valutare il potenziale impatto finanziario dell'adozione di Dell PC as a Service da parte delle loro organizzazioni.



I dipendenti utilizzano **dispositivi mediamente di due anni più recenti** ottenendo una migliore esperienza e una riduzione dei costi associati al ciclo di vita



Riduzione dei costi dei servizi per l'intero ciclo di vita dei dispositivi

20%



Tempo medio di implementazione risparmiato

Cinque giorni lavorativi



Tempo annuale (in ore) risparmiato nella fornitura di servizi per l'intero ciclo di vita dei dispositivi da parte di risorse interne all'organizzazione

5 ore



Miglioramento medio per supportare i tempi di risoluzione dei ticket

Cinque giorni lavorativi



Risparmio sul valore attuale netto (NPV) in tre anni per 1.000 dispositivi attraverso la riduzione dei costi dei servizi per l'intero ciclo di vita dei prodotti, nonché di quelli legati alla spesa per l'hardware

\$ 183.000

“ Siamo passati a Dell PC as a Service, perché volevamo che i dispositivi venissero gestiti end-to-end. Dell sta gestendo tutto, dalla fornitura dei dispositivi alla gestione della sicurezza fino al ripristino e il riciclo dei dispositivi. Nei prossimi due anni, la maggior parte del personale IT non ha intenzione di occuparsi di nulla che abbia a che fare con notebook, dispositivi o periferiche. ”

— IT Director, Financial Services

Per comprendere meglio i vantaggi, i costi e i rischi associati a questo investimento, Forrester ha intervistato dieci clienti Dell PC as a Service che utilizzano dispositivi abilitati all'uso di Intel vPro e quattro aziende che non sono clienti di Dell nell'arco di due anni (otto nel 2020 e sei nel 2018) e ha condotto un sondaggio a cui hanno partecipato 101 responsabili delle decisioni IT (nel 2018). Ai fini di questo studio, Forrester ha raccolto le esperienze dei clienti intervistati e ha combinato i risultati in un'unica [organizzazione composita](#).

RISULTATI CHIAVE

Vantaggi quantificati. I vantaggi quantificati del valore attuale (present value, PV) con correzione in base al rischio comprendono:

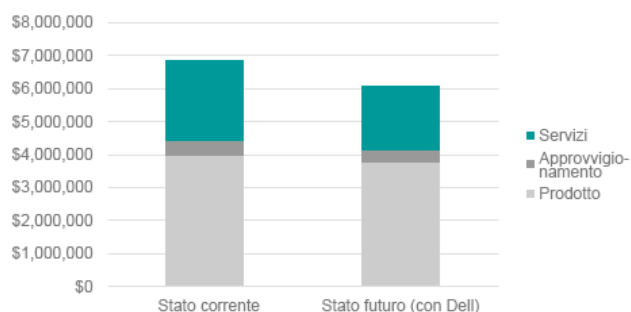
- **Riduzione del 20,32% dei costi dei servizi per l'intero ciclo di vita dei dispositivi.** Con Dell PCaaS, le organizzazioni possono realizzare un risparmio sui costi in ogni fase del ciclo di vita dei PC. Sulla base dei dati relativi alle interviste e ai sondaggi che sono stati condotti nell'arco di due anni, Forrester ha valutato il costo medio mensile per dispositivo che l'organizzazione composita dovrebbe affrontare qualora questi servizi venissero forniti dalle risorse interne. Tali attività includono l'approvvigionamento, l'imaging, l'installazione fisica e la configurazione di base, la preparazione finale e la migrazione, la gestione dei sistemi, il supporto, la disposizione degli asset e la dismissione.

Forrester ha poi valutato questi costi anche per l'organizzazione composita, con l'utilizzo ottimale di Dell PCaaS. Considerando un'organizzazione di grandi dimensioni con 4.000 dispositivi per utenti finali, un ciclo di aggiornamento hardware medio di tre anni e una data combinazione di dipendenti che lavorano in ufficio, in remoto e in mobilità, Forrester ha stimato che questa organizzazione riduce i costi mensili dei servizi per l'intero ciclo di vita dei PC per dispositivo, da \$ 24,34 a \$ 19,39. Tale differenza corrisponde a un risparmio del 20,32% o poco più di 5 ore (5,26) di lavoro per attività di supporto per dispositivo.

- **Riduzione del 5% dei costi hardware relativi ai dispositivi.** Le organizzazioni che consolidano i fornitori e standardizzano le offerte di dispositivi possono ottenere la fornitura a un costo inferiore. Sulla base di quattro interviste effettuate nel 2020 coinvolgendo sia clienti Dell PCaaS sia persone che non erano clienti Dell, Forrester presume, in modo conservativo, una riduzione del 5% dei prezzi medi per i dispositivi Dell rispetto ai prezzi pagati dall'organizzazione composita per dispositivi analoghi provenienti da altri fornitori.

Questo esempio è specifico per l'organizzazione composita basata sulle esperienze delle aziende che sono state intervistate; ciascuna organizzazione deve esplorare il potenziale risparmio sui costi dei dispositivi per i casi d'uso specifici.

Stima dei costi di tre anni, compresi servizi e hardware



Fonte: *Total Economic Impact™ di Dell PC as a Service *Report di Forrester Consulting stilato per Dell Technologies, novembre 2020.

Vantaggi non quantificati. I vantaggi che non

vengono quantificati per questo studio comprendono:

- **Possibilità di dare la priorità ad altre attività di Digital Transformation per l'organizzazione IT.** Non dovendosi più occupare della maggior parte delle attività di approvvigionamento, supporto e dismissione dei dispositivi, il personale IT può concentrarsi sui progetti IT critici per il business principale della propria organizzazione.
- **Flessibilità di assunzione.** I clienti Dell PCaaS hanno notato che grazie ai servizi ricevuti da Dell

sono stati in grado di mantenere livelli coerenti di personale IT o di evitare nuove assunzioni in tempi incerti.

- **Flessibilità di budget.** I clienti Dell PCaaS pagano un prezzo mensile per dispositivo, senza dover affrontare un investimento iniziale e ciò allevia i vincoli relativi al budget e migliora il flusso di cassa.
- **Sicurezza ottimizzata.** Con le applicazioni antivirus e di sicurezza fornite da Dell insieme a Intel vPro a livello hardware, tutti i dispositivi dell'organizzazione intervistata sono protetti.
- **Esperienza dell'utente finale.** Gli intervistati hanno parlato dei miglioramenti apportati all'esperienza degli utenti finali, grazie a tempi migliorati in termini di approvvigionamento e supporto e all'utilizzo di dispositivi più recenti. "Con Dell PC as a Service, i nostri utenti hanno sempre le macchine più recenti e più veloci" ha dichiarato un intervistato.

“Prima di collaborare con Dell, il nostro Service Desk era sopraffatto dai ticket di supporto e il personale necessario per gestirli tutti non era sufficiente. La Risoluzione dei ticket poteva tranquillamente richiedere diverse settimane.

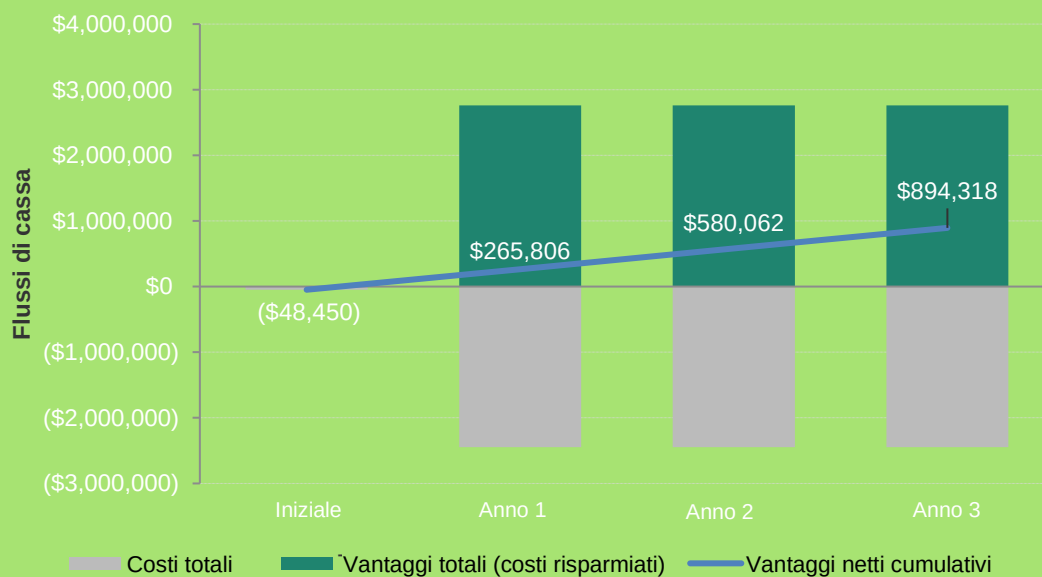
- Senior Operations Lead, Museum

Costi. I costi del valore attuale (PV) con correzione in base al rischio comprendono:

- **Costi dei servizi per l'intero ciclo di vita dei prodotti Dell PCaaS.** Come parte delle spese mensili per ciascun dispositivo, i clienti pagano i servizi ProDeploy, ProSupport e Asset Resale & Recycling.
- **Finanziamento di dispositivi tramite Dell.** I clienti Dell PCaaS acquisiscono i propri dispositivi tramite Dell; i costi sono inclusi nell'analisi composita.
- **Costi di transizione dal precedente fornitore hardware.** L'analisi presuppone un costo di transizione per l'adozione di Dell PCaaS.



Analisi finanziaria (con correzione in base al rischio)



FRAMEWORK E METODOLOGIA TEI

Dalle informazioni fornite nelle interviste, Forrester ha creato un framework Total Economic Impact™ per quelle organizzazioni che prendono in considerazione l'esecuzione di un investimento in Dell PC as a Service.

Il framework ha l'obiettivo di identificare costi, vantaggi, flessibilità e fattori di rischio che influiscono sulla decisione dell'investimento. Forrester ha utilizzato un approccio a più fasi per valutare l'impatto che Dell PC as a Service può avere su un'organizzazione:

INFORMAZIONI

Il lettore deve essere a conoscenza di quanto indicato di seguito:

Questo studio è stato commissionato da Dell Technologies e Intel ed eseguito da Forrester Consulting. Lo studio non è concepito per l'utilizzo come analisi della concorrenza.

Forrester non fa alcuna ipotesi relativamente al ritorno sul capitale investito potenziale ricevuto da altre organizzazioni. Forrester consiglia fortemente ai lettori di utilizzare stime proprie all'interno del framework fornito nel report per stabilire l'adeguatezza di un investimento nelle soluzioni Dell PC as a Service.

Dell Technologies ha eseguito le verifiche e fornito il feedback a Forrester, ma è quest'ultima a mantenere il controllo editoriale sullo studio e sulle scoperte di questo, e non accetta modifiche allo studio che siano in contraddizione con i risultati a cui Forrester è approdata o celare il significato dello studio.

Dell Technologies ha fornito i nomi dei clienti per le interviste, ma non ha partecipato alle interviste.

Forrester ha eseguito il sondaggio in doppio cieco utilizzando un partner di terze parti.



DUE DILIGENCE

Intervista delle entità interessate di Dell Technologies e degli analisti di Forrester per raccogliere i dati relativi a Dell PC as a Service.



INTERVISTE AI CLIENTI

Intervista di dieci responsabili delle decisioni di organizzazioni che utilizzano Dell PC as a Service e quattro responsabili delle decisioni di organizzazioni che non sono clienti di Dell e partecipazione a un sondaggio da parte di 101 responsabili decisionali per ottenere i dati in merito a costi, vantaggi e rischi.



ORGANIZZAZIONE COMPOSITA

Definizione di un'organizzazione composita in base alle caratteristiche delle organizzazioni intervistate e di quelle in cui è stato eseguito il sondaggio.



FRAMEWORK DEL MODELLO FINANZIARIO

Creazione di un modello finanziario rappresentativo delle interviste tramite la metodologia TEI e correzione del modello finanziario in base al rischio a seconda dei problemi e delle preoccupazioni delle organizzazioni intervistate.



CASO DI STUDIO

Impiego di quattro elementi fondamentali del TEI per creare un modello dell'impatto: vantaggi, costi, flessibilità e rischi. Data la crescente sofisticazione delle analisi del ROI legate agli investimenti IT, la metodologia TEI di Forrester fornisce un quadro completo del Total Economic Impact delle decisioni di acquisto. Per ulteriori informazioni sulla metodologia TEI, vedere l'Appendice A.

Il percorso del cliente Dell PC as a Service

■ Fattori trainanti che portano a investire in PC as a Service

Organizzazioni dei clienti Dell PC as a Service intervistati (2020)

Settore	Intervistato	Numero totale di dispositivi
Professional services	Responsabile dell'IT	Oltre 11.000
Produzione	Services and solutions manager	Oltre 700
Istruzione	CIO	Oltre 1.800
Museum	Senior operations lead	Oltre 700

Organizzazioni che non sono clienti Dell intervistate (2020)

Settore	Intervistato	Numero totale di dispositivi
Servizi finanziari	VP di IT	Oltre 2.600
Settore sanitario	VP e COO	Oltre 2.400
Servizi di sicurezza	CTO	Oltre 800
Produzione	Responsabile dell'IT	Oltre 600

ORGANIZZAZIONI INTERVISTATE E CHE HANNO PARTECIPATO AL SONDAGGIO

Forrester ha aggiornato i dati relativi al ciclo di vita dei PC e i costi in base a un sondaggio online del 2018, a cui hanno partecipato 101 responsabili delle decisioni IT, con conoscenza degli ambienti di infrastruttura desktop, con otto interviste delle organizzazioni di cui sopra eseguite nel 2020. Inoltre, Forrester ha sfruttato i dati provenienti da sei interviste condotte nel 2018.

Tutti gli intervistati e i precedenti partecipanti al sondaggio erano coinvolti attivamente nel processo decisionale per la gestione di PC e dispositivi e disponevano di una vasta esperienza nel ciclo di vita dei dispositivi. L'obiettivo di queste interviste e sondaggi era quello di raccogliere informazioni sul tempo e sull'impegno che le organizzazioni avevano dedicato ai servizi legati all'intero ciclo di vita dei PC, dall'approvvigionamento e il deployment fino al supporto e alla gestione per la dismissione dei dispositivi degli utenti finali.

SFIDE PRINCIPALI

Anche se diverse in termini di area geografica, industria e settore, le organizzazioni intervistate avevano affrontato tutte sfide comuni in termini di ciclo di vita dei dispositivi, tra cui:

- **Risorse a tempo pieno limitate.** Le persone intervistate hanno ripetutamente dichiarato che il deployment e il supporto dei dispositivi degli utenti finali richiedevano molto tempo e che avevano difficoltà a trovare e allocare le risorse interne appropriate. Inoltre, questo limitava la quantità di tempo o risorse che l'IT poteva allocare ai progetti business-critical di Digital Transformation ad alto ritorno sul capitale investito.
- **Pressioni per ridurre i costi IT.** Nell'incertezza in merito al budget del 2020, gli intervistati hanno

"In realtà aggiornavamo i nostri dispositivi ogni sette anni. È fantastico poter disporre ora di dispositivi più recenti, che creano meno problemi e di una standardizzazione tra dispositivi e applicazioni."

Senior Operations Lead, Museum

sottolineato l'importanza per le loro organizzazioni di ottimizzare l'efficienza in termini di costi per l'installazione e il supporto dei dispositivi degli utenti finali.

- **Debito tecnico con dispositivi obsoleti e non standardizzati.** A causa di cicli di aggiornamento dei dispositivi non coerenti o più lunghi (superiori ai tre anni) le periferiche meno recenti sono rimaste sul campo per un periodo prolungato e la manutenzione di un set standard di dispositivi è diventata quasi impossibile. Tutto questo ha portato a un aumento dei costi dei servizi dell'intero ciclo di vita man mano che l'hardware diventava più vecchio, a una diminuzione della produttività degli utenti e a rischi per la sicurezza.
- **Erogazione di un servizio di supporto non coerente.** Gli intervistati hanno notato un'esperienza di supporto diversa tra i dipendenti che erano principalmente in loco e i dipendenti che lavoravano mentre erano in viaggio o da remoto. In alcuni casi, i tempi di risposta del supporto per i lavoratori remoti nei casi in cui era necessario riparare i dispositivi sono arrivati fino a 14 giorni lavorativi, con una media di cinque giorni lavorativi.

REQUISITI DELLA SOLUZIONE

Nel nostro sondaggio online, abbiamo appreso che:

- Il 78% degli intervistati desiderava poter installare e gestire i dispositivi basati su Windows 10 in modo più rapido ed efficiente rispetto al passato.
- Il 58% degli intervistati era propenso a servirsi di fornitori che gestiscono tutti i processi di imaging dei PC e deployment al posto loro.
- Il 50% degli intervistati desiderava passare a un modello PC as a Service.

Nella ricerca di un fornitore esterno per i servizi e le soluzioni client, secondo gli intervistati le seguenti caratteristiche sono state importanti o molto importanti:

- Elevato livello di competenza (89%).
- Un fornitore che li aiutasse a **ridurre al minimo il downtime degli utenti finali** (83%).
- Un fornitore che contribuisse a **ridurre i tempi di implementazione** (78%).
- Un fornitore che li aiutasse a **liberare le risorse IT interne** affinché potessero dedicare del tempo ad altre attività (77%).
- **Uniformità dei servizi** in tutti i paesi in cui operavano (74%).

RISULTATI CHIAVE

I clienti Dell intervistati hanno evidenziato diversi risultati chiave dell'investimento PCaaS.

- **Riduzione degli oneri a carico delle risorse IT.** Gli intervistati hanno ridotto il coinvolgimento del team IT e di altre risorse interne nelle attività di deployment e supporto per i dispositivi degli utenti finali. Sfruttando i servizi ProDeploy, ProSupport e Asset Resale & Recycling di Dell, le organizzazioni risparmiano collettivamente oltre 5 ore per dispositivo all'anno per le attività di approvvigionamento, deployment, supporto, aggiornamento e ripristino associate.
- **Riduzione dei tempi per risolvere le richieste di supporto.** L'utilizzo di Dell ProSupport migliora notevolmente il tempo medio impiegato per risolvere le richieste di supporto per gli utenti finali. Le aziende intervistate hanno segnalato un miglioramento fino a sei giorni lavorativi dei tempi di risoluzione dei ticket attraverso un'esperienza di supporto più snella e coerente.
- **Flessibilità per l'organizzazione IT.** Riducendo i compiti del personale legati al ciclo di vita dei dispositivi delle organizzazioni, gli intervistati hanno notato una maggiore capacità delle risorse interne di eseguire progetti business-critical correlati alla Digital Transformation. Il responsabile di produzione dell'organizzazione di un cliente Dell PCaaS ha spiegato a Forrester: "Il nostro team IT ha potuto concentrarsi sui progetti di trasformazione più importanti per il nostro risultato finale, come una nuova versione del catalogo di prodotti presente sul nostro sito Web". Inoltre, gli intervistati hanno parlato del vantaggio di poter disporre di una tariffa forfettaria mensile per dispositivo, piuttosto che di un investimento iniziale, un elemento che è stato particolarmente cruciale nel 2020 durante la pandemia.

- **Dispositivi più recenti e velocità ottimizzata per gli utenti finali.** Con Dell PCaaS, le organizzazioni possono adottare una policy che permette di scegliere il dispositivo in base alle proprie esigenze. La maggior parte delle organizzazioni sceglie un ciclo di aggiornamento di 36 mesi, per poter fornire sempre agli utenti i dispositivi più recenti e di fascia alta. Ciò consente di migliorare l'accesso alle funzioni, alle funzionalità e agli standard di sicurezza più recenti e di ridurre quindi i costi dei servizi per l'intero ciclo di vita dei dispositivi più vecchi nell'organizzazione. Inoltre, con Dell PCaaS, i tempi di implementazione sono diminuiti in media di cinque giorni lavorativi, con un notevole miglioramento rispetto alla situazione precedente.

ORGANIZZAZIONE COMPOSITA

Sulla base delle interviste, Forrester ha costruito un framework TEI, un'azienda composita e un'analisi del ROI che illustra le aree interessate dal punto di vista finanziario. L'organizzazione composita è rappresentativa delle otto aziende intervistate da Forrester nel 2020 ed è utilizzata per presentare l'analisi finanziaria aggregata nella sezione successiva.

L'organizzazione composita presenta le seguenti caratteristiche:

Descrizione dell'organizzazione composita.

L'organizzazione è un'azienda manifatturiera globale con un totale di 4.000 dipendenti con più profili utente, come indicato nella tabella riportata di seguito. Prima di passare all'offerta Dell PCaaS, l'organizzazione finanziava i dispositivi degli utenti finali di diversi

fornitori, con un ciclo di aggiornamento medio di tre anni. L'organizzazione supportava i dispositivi degli utenti finali solo con risorse IT interne. Gradualmente, l'organizzazione inizia a prevedere il passaggio di una parte dei dipendenti a una modalità di lavoro da remoto o in sedi flessibili.

Presupposti chiave

- **Produttore globale**
- **4.000 dipendenti**
- **Base dei dipendenti che passa a una maggiore flessibilità in termini di sede di lavoro**

CATEGORIA DI LAVORATORI	DEFINIZIONE	NUMERO	DISPOSITIVO PRIMARIO	PERIFERICHE
Lavoratore alla scrivania	Trascorre la maggior parte del tempo presso la propria scrivania, lavorando su attività semplici, ad esempio di Call Center, vendite, produzione, immissione di dati	350	Desktop	2 display
Lavoratore della conoscenza alla scrivania	Trascorre oltre il 50% del tempo alla scrivania per lavorare su attività complesse, ad esempio marketing, finanza, progetti creativi o di ingegneria	1.150	Notebook	1 display, 1 docking station
Corridor Warrior	Trascorre oltre il 50% del tempo a spostarsi all'interno della struttura aziendale. Tra questi lavoratori figurano dirigenti e supervisori di struttura, sicurezza e del magazzino	1.200	Notebook	1 display, 1 docking station
Lavoratore remoto	Trascorre oltre il 50% del tempo a lavorare presso clienti, sedi pubbliche o a casa, ad esempio i consulenti	750	Notebook	Nessuna
Professionista mobile	Trascorre oltre il 50% in movimento, a visitare clienti o in sedi remote. Tra questi lavoratori figurano gli addetti alle vendite, alle consegne, alla logistica e i tecnici sul campo	450	Convertibili	Nessuna
Lavoratore specializzato	Trascorre la maggior parte del tempo in ufficio alla scrivania, ad esempio creativi, addetti all'alimentazione, ingegneri, analisti con requisiti specifici	100	Workstation	2 display
TOTALE		4.000		

Costi evitati (vantaggi)

- Vantaggi quantificati per l'organizzazione composta in costi evitati a livello di hardware e gestione del ciclo di vita dei dispositivi

Costi totali evitati (vantaggi)						
Rif.	Vantaggio	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Totale	Valore attuale
Atr	Costi evitati per i servizi per l'intero ciclo di vita dei dispositivi	\$ 1.168.474	\$ 1.168.474	\$ 1.168.474	\$ 3.505.421	\$ 2.905.821
Btr	Costi evitati per acquisizione e aggiornamento dei dispositivi	\$ 1.593.024	\$ 1.593.024	\$ 1.593.024	\$ 4.779.072	\$ 3.961.615
	Vantaggi complessivi (con correzione in base al rischio)	\$ 2.761.498	\$ 2.761.498	\$ 2.761.498	\$ 8.284.493	\$ 6.867.436

COSTI EVITATI PER I SERVIZI PER L'INTERO CICLO DI VITA DEI DISPOSITIVI

Il costo effettivo per dispositivo affrontato dalle organizzazioni per l'intero ciclo di vita dei dispositivi degli utenti finali, dall'approvvigionamento e il deployment, al supporto e alla gestione, fino alla dismissione e allo smaltimento, spesso è poco chiaro.

Per comprendere i costi effettivi associati al ciclo di vita dei dispositivi, Forrester ha analizzato la quantità media di tempo e sforzi spesi per ciascuna delle attività principali del ciclo di vita dei dispositivi, come riportato dagli intervistati e da chi ha partecipato al sondaggio. Forrester ha utilizzato questo risultato per stimare il costo medio mensile del ciclo di vita dei dispositivi per un'organizzazione che utilizza risorse interne per la fornitura di questi servizi. I seguenti costi rappresentano un risparmio e un vantaggio finanziario per l'organizzazione composta, una volta eseguita la migrazione a Dell PCaaS.

I cost driver specifici delle interviste comprendono:

- **Un processo di approvvigionamento dei dispositivi complicato e incoerente.** Le negoziazioni con più fornitori e i diversi livelli di approvazione richiesti portavano, in base a quanto segnalato, a un costo medio del personale per dispositivo pari a \$ 48, all'inizio del ciclo di vita di un dispositivo, solo per le attività di approvvigionamento.

- **Un lungo processo per i ticket del supporto.** Un intervistato ha segnalato una media di tre ore di un dipendente a tempo pieno del team IT per ciascun ticket, con oltre 2.000 richieste di ticket di supporto all'anno in tutta l'organizzazione.
- **Attività di provisioning e configurazione iniziali.** In media, queste attività richiedono quasi 2 ore per dispositivo.
- **Complicati processi di ripristino e dismissione dei dispositivi, soprattutto nelle organizzazioni intervistate nei settori regolamentati.** Un intervistato ha notato: "Paghiamo un extra per i servizi di dismissione. Probabilmente è l'impegno più grande per noi."

Modelli e presupposti. Per l'organizzazione composta, Forrester presuppone che:

- Poco più del 37% degli utenti dell'organizzazione lavora in ufficio e trascorre la maggior parte del tempo alla propria scrivania; il 30% lavora sempre in ufficio, ma trascorre più del 50% del proprio tempo negli spostamenti. Poco meno del 19% rappresenta i lavoratori remoti che trascorrono la maggior parte del tempo alla scrivania e l'11% degli utenti lavora da remoto ed è altamente mobile.
- Supportare le attività del ciclo di vita degli utenti remoti e mobili è in media più costoso che supportare gli utenti in ufficio. I dati del sondaggio di Forrester indicano che il supporto di un utente

remoto ha un costo del 10,4% superiore al supporto di un utente che lavora in ufficio.

- Il personale che supporta il ciclo di vita dei dispositivi guadagna una tariffa oraria complessiva di \$ 30,25. Si tratta di una tariffa ponderata calcolata in base a diversi livelli di anzianità del personale IT (tecnico PC, responsabile dei sistemi IT, amministratore degli approvvigionamenti) e della loro partecipazione al ciclo di vita del dispositivo.



Ore di supporto del personale all'anno per dispositivo prima di Dell

9,85 ore

l'adozione di Dell PCaaS. Per tenere conto dell'incertezza delle ipotesi e delle stime di cui sopra, Forrester ha adattato i costi di assistenza riducendoli del 2%, producendo un valore attuale totale con correzione in base al rischio di tre anni (scontato al 10%) di \$ 2,9 milioni.

"La stragrande maggioranza degli utenti utilizza solo il nostro help desk per il supporto dei dispositivi. Stimerei circa dieci ore per utente all'anno."

VP of IT, Financial Services

In questo business case, i costi stimati dei servizi per l'intero ciclo di vita dei dispositivi precedenti

Costi evitati per i servizi per l'intero ciclo di vita dei dispositivi

Rif.	Metrica	Calcolo	Anno 1	Anno 2	Anno 3
A1	Numero di utenti finali		4.000	4.000	4.000
A2	Arrotondamento a tre anni per dispositivo (media su tutti i tipi di dispositivi)		\$ 894,24	\$ 894,24	\$ 894,24
A3	Costo mensile medio arrotondato del servizio per l'intero ciclo di vita dei dispositivi evitato per unità	A2/ 36 mesi	\$ 24,84	\$ 24,84	\$ 24,84
At	Costi evitati per i servizi per l'intero ciclo di vita dei dispositivi	(A1*A3)*12	\$ 1.192.320	\$ 1.192.320	\$ 1.192.320
	Correzione in base al rischio	↓ 2%			
Atr	Costi evitati per i servizi per l'intero ciclo di vita dei dispositivi (con correzione in base al rischio)		\$ 1.168.474	\$ 1.168.474	\$ 1.168.474
Totale di tre anni: \$ 3.505.421			Valore attuale per tre anni: \$ 2.905.821		

rappresentano i costi di assistenza evitati dopo

COSTI EVITATI PER ACQUISIZIONE E AGGIORNAMENTO DEI DISPOSITIVI

La maggior parte delle organizzazioni intervistate è riuscita ad aggiornare i dispositivi degli utenti finali su base continuativa ogni tre - cinque anni, in media. Alcune organizzazioni hanno aggiornato i dispositivi solo in base alle necessità, superando un periodo di cinque anni tra gli aggiornamenti dei dispositivi. L'organizzazione composita evita i seguenti costi per i dispositivi, perché inizia a procurare l'hardware attraverso Dell.

Modelli e presupposti. Per l'organizzazione composita, Forrester presuppone che:

- I dispositivi erano stati preventivamente finanziati da vari fornitori con i seguenti presupposti: valore residuo del 20%, tasso di interesse annuo del 5% e durata di 36 mesi. Sono stati pagati i seguenti prezzi per dispositivo:
 - Desktop \$ 845.
 - Workstation \$ 1.775.
 - Notebook \$ 1.070.
 - Convertibili \$ 1.146.
 - Docking station \$ 168.

- Display \$ 200.

TIPO DI DISPOSITIVO	NUMERO DI DEPLOYMENT	COSTO PER L'ORGANIZZAZIONE (3 ANNI)
Desktop	350	\$ 295.750
Workstation	100	\$ 177.500
Notebook	3.100	\$ 3.317.000
Convertibili	450	\$ 515.700
Docking station	2.350	\$ 394.800
Display	3.250	\$ 650.000
Totale (dispositivi e periferiche)	9.600	\$ 5.305.750

Su base annua, l'organizzazione composita in precedenza spendeva \$ 1,6 milioni per le spese di leasing dei dispositivi. Passando all'hardware Dell con PCaaS, queste spese rappresentano un costo di aggiornamento dell'hardware evitato.

Costi evitati per acquisizione e aggiornamento dei dispositivi

Rif.	Metrica	Presupposto/ calcolo	Anno 1	Anno 2	Anno 3
B1	Costo precedente per l'hardware (senza Dell PCaaS) di tutti i dispositivi degli utenti finali		\$ 4.305.950	\$ 4.305.950	\$ 4.305.950
B2	Costo precedente per l'hardware di tutte le periferiche		\$ 1.044.800	\$ 1.044.800	\$ 1.044.800
B3	Costo totale precedente dell'hardware	B1 + B2	\$ 5.350.750	\$ 5.350.750	\$ 5.350.750
B4	Costi medi di finanziamento mensili per i dispositivi degli utenti finali	Formula di leasing (valore residuo: 20%. Tasso di interesse annuo: 5%. Durata: 36 mesi).	\$ 132.752	\$ 132.752	\$ 132.752
Bt	Costi evitati per acquisizione e aggiornamento dei dispositivi	B4*12	\$ 1.593.024	\$ 1.593.024	\$ 1.593.024
Btr	Costi evitati per acquisizione e aggiornamento dei dispositivi (con correzione in base al rischio)		\$ 1.593.024	\$ 1.593.024	\$ 1.593.024
Totale di tre anni: \$ 4.779.072			Valore attuale per tre anni: \$ 3.961.615		

VANTAGGI NON QUANTIFICATI

Le organizzazioni intervistate hanno ottenuto altri vantaggi che Forrester non ha quantificato per questa analisi, tra cui:

- **Possibilità di dare la priorità ad altre attività di Digital Transformation per l'organizzazione IT.** I clienti Dell PCaaS hanno descritto a Forrester una moltitudine di progetti di IT ad alto valore che sarebbero stati estremamente difficili da eseguire, a causa del numero limitato del personale IT e delle loro responsabilità nel supporto dei cicli di vita dei dispositivi dell'organizzazione. Alcuni di questi progetti includono:
 - Il rinnovamento del catalogo online dell'azienda manifatturiera a disposizione dei clienti.
 - La migrazione dei carichi di lavoro business-critical on-premise a diversi public cloud per garantire una coerenza in futuro.
 - L'upgrade dell'infrastruttura ad alta sensibilità.
- **Flessibilità di assunzione.** Gli intervistati hanno illustrato i vantaggi della riduzione delle attività di supporto dei dispositivi degli utenti a carico dell'IT rispetto ai requisiti di assunzione. Durante i periodi caratterizzati da incertezza in merito al budget a causa di eventi come la pandemia del 2020, gli intervistati hanno osservato che Dell PCaaS ha permesso loro di continuare a fornire agli utenti un ottimo supporto per i dispositivi con un organico ridotto o statico. Un intervistato ha sintetizzato: "Non stiamo assumendo personale come eravamo abituati a fare prima e probabilmente non lo faremo finché questa pandemia non si fermerà. Se non avessimo avviato la partnership con Dell, non avremmo avuto alcuna via d'uscita."
- **Flessibilità di budget.** I clienti Dell PCaaS hanno inoltre riferito il vantaggio per il loro flusso di cassa derivante da un modello di pagamento mensile rispetto a una spesa di capitale iniziale. L'intervistato che lavora presso il Museo del settore pubblico ha notato: "La possibilità di spalmare il costo e il supporto dei dispositivi fa una grande differenza per noi, in quanto appiattisce la curva della spesa complessiva per il Museo. Questo ci ha

aiutato molto negli ultimi mesi in cui siamo stati chiusi."

- **Sicurezza ottimizzata.** Con le applicazioni antivirus e di sicurezza incluse in Dell PCaaS, insieme alla protezione offerta a livello di hardware con Intel vPro, gli intervistati hanno rilevato un aumento della sicurezza coerente su tutti i dispositivi. Un cliente Dell PCaaS ha detto a Forrester: "La sicurezza coerente su tutti i nostri dispositivi riduce l'ansia del nostro team IT".
- **Esperienza dell'utente finale.** Con l'adozione di Dell PCaaS, gli utenti finali ricevono i propri dispositivi in media cinque giorni prima, utilizzano hardware che è più recente di uno o due anni, possono lavorare tranquillamente con Dell per ottenere il supporto o i dispositivi di cui hanno bisogno e le loro richieste di supporto vengono risolte in media con cinque giorni di anticipo rispetto a prima. Ciò consente alle organizzazioni di implementare una policy che permette di scegliere il dispositivo in base alle proprie esigenze, fornendo agli utenti dispositivi di fascia alta, aggiornati ogni tre anni, con uno standard di supporto più elevato fornito da Dell.

"Se i nostri utenti desiderano accedere a periferiche aggiuntive o dispositivi hardware, non devono fare altro che richiederle. Con Dell PCaaS, stiamo dando ai dipendenti la facoltà di prendere le decisioni relative ai dispositivi in piena autonomia. Questa è una delle aree in cui la nostra leadership sta lavorando duramente perché, in quanto organizzazione di servizi finanziari tradizionali, è noto che siamo molto orientati al processo" ha riassunto un intervistato.

Questa intuizione è coerente con la ricerca di Forrester sui vantaggi dell'esperienza dei dipendenti di Device as a service, che suggerisce che le offerte DaaS, come Dell PCaaS, possono migliorare l'onboarding dei dipendenti, ridurre la frustrazione associata ai guasti dei dispositivi e promuovere ulteriori cambiamenti relativi alle esperienze, supponendo un deployment di successo.³

FLESSIBILITÀ

Il valore della flessibilità è unico per ciascun cliente. Sono molti gli scenari in cui un cliente potrebbe scegliere di implementare Dell PCaaS e rendersi conto successivamente degli altri usi e delle altre opportunità di business, tra cui:

Scalabilità e personalizzazione del deployment nel tempo. Le organizzazioni possono iniziare a installare dispositivi degli utenti finali, avvalendosi di Dell PCaaS per un reparto o un gruppo di utenti specifico e poi estenderlo o modificarne l'ambito nel tempo.

- Il CIO del college che ha partecipato all'intervista ha colto l'opportunità per reinventare i laboratori informatici del college, in quanto i desktop non utilizzati potrebbero non essere gli strumenti migliori per offrire potenza di elaborazione agli studenti. Con Dell PCaaS, il college non ha investito tutto nei desktop e ha potuto esplorare altre opzioni per i laboratori informatici o per rispondere alle esigenze di elaborazione degli studenti con ciascun ciclo di aggiornamento.
- La maggior parte dei clienti e delle persone (non clienti Dell) intervistati si aspettava un passaggio significativo al lavoro flessibile o remoto tra i dipendenti. I clienti Dell PCaaS saranno ben posizionati per dotare gli utenti dei dispositivi di cui hanno bisogno per adattarsi a questo cambiamento e fornire loro supporto.
- Queste informazioni sono coerenti con la ricerca pubblicata di Forrester, in cui si nota che DaaS consente alle organizzazioni di aumentare o diminuire il numero di dispositivi nelle rispettive flotte in base alle loro esigenze. Ciò è utile quando le aziende devono supportare un volume maggiore di dipendenti in tempi rapidi, ad esempio dopo un ciclo di assunzioni o durante i picchi di lavoro stagionali.⁴

La flessibilità sarà quantificata anche quando viene valutata come parte di un progetto specifico (ulteriori dettagli sono forniti nell'[Appendice A](#)).

Analisi dei costi

■ Dati sui costi quantificati applicati all'azienda composita

COSTI DEI SERVIZI PER L'INTERO CICLO DI VITA DEI PRODOTTI CON DELL PCAAS

- L'organizzazione utilizza in modo ottimale Dell PCaaS con i dispositivi compatibili con Intel vPro.

Costi complessivi con Dell PC as a Service							
Rif.	Costo	Iniziale	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Totale	Valore attuale
Ctr	Costi dei servizi per l'intero ciclo di vita dei prodotti con Dell PC as a Service	\$ 0	\$ 930.730	\$ 930.730	\$ 930.730	\$ 2.792.189	\$ 2.314.587
Dtr	Finanziamento di dispositivi tramite Dell	\$ 0	\$ 1.516.512	\$ 1.516.512	\$ 1.516.512	\$ 4.549.536	\$ 3.771.341
Etr	Costo di transizione dai fornitori attuali	\$ 48.450	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 48.450	\$ 48.450
	Costi complessivi (con correzione in base al rischio)	\$ 48.450	\$ 2.447.242	\$ 2.447.242	\$ 2.447.242	\$ 7.390.175	\$ 6.134.378

Gli intervistati hanno riferito di aver utilizzato Dell PCaaS per aiutare i dipartimenti IT a risparmiare tempo e denaro.

Dell ProDeploy è un servizio completo che include tutte le operazioni necessarie per disporre di un PC operativo. Dell fornisce l'installazione on-site 24 ore su 24, 7 giorni su 7; la migrazione dei dati al nuovo sistema, l'eliminazione del sistema legacy e il supporto post-deployment di 30 giorni. Dell ProSupport Plus è l'unico servizio di supporto completo che offre accesso privilegiato all'aiuto degli esperti, riparazione dei danni e monitoraggio proattivo per prevenire e risolvere automaticamente i problemi.

Gli intervistati hanno inoltre notato che negli abbonamenti PCaaS sono state integrate le applicazioni antivirus e di sicurezza dei dati. A livello hardware, le funzionalità di Intel vPro aiutano le organizzazioni a proteggere in modo proattivo i PC da attacchi malware, a eseguire la diagnosi e la riparazione dei sistemi in remoto (anche se il sistema è spento) e a ridurre attivamente il consumo di energia.

Modelli e presupposti. Per l'organizzazione composita, Forrester presuppone che:

- L'organizzazione composita segue un ciclo di aggiornamento dei dispositivi di 36 mesi.
- Il costo medio mensile dei servizi per l'intero ciclo di vita dei PC è pari a \$ 19,01, data la presenza di diverse tipologie di lavoratori dell'organizzazione composita (lavoratori dell'ufficio contro utenti remoti, utenti che lavorano principalmente alla scrivania contro lavoratori mobili). Questi costi includono le stime dei costi di Dell (per le funzionalità di Dell PCaaS), che sono state integrate dai calcoli relativi ai costi forniti da Forrester concernenti le attività che dovranno essere comunque svolte dalle risorse interne, come il processo di approvvigionamento iniziale di Dell, nonché la creazione e la gestione di un'immagine centrale o la gestione dei sistemi. Forrester calcola un risparmio di 5,26 ore per dispositivo all'anno nel supporto IT fornito dalle risorse interne all'organizzazione.

Per tenere conto dell'incertezza delle ipotesi e delle stime di cui sopra, Forrester ha adattato i costi dei servizi per l'intero ciclo di vita dei prodotti aumentandoli del 2%, producendo un valore attuale totale stimato con correzione in base al rischio di tre anni di \$ 2,3 milioni.

Costi dei servizi per l'intero ciclo di vita dei prodotti con Dell PC as a Service

Rif.	Metrica	Calcolo	Iniziale	Anno 1	Anno 2	Anno 3
C1	Numero di dispositivi per gli utenti finali			4.000	4.000	4.000
C2	Costo medio mensile dei servizi per l'intero ciclo di vita per dispositivo con Dell PCaaS			\$ 19,01	\$ 19,01	\$ 19,01
Ct	Costi dei servizi per l'intero ciclo di vita dei prodotti con Dell PC as a Service	$C1 \times C2 \times 12$	\$ 0	\$ 912.480	\$ 912.480	\$ 912.480
	Correzione in base al rischio	↑2%				
Ctr	Costi dei servizi per l'intero ciclo di vita con Dell PC as a Service (con correzione in base al rischio)		\$ 0	\$ 930.730	\$ 930.730	\$ 930.730
Totale di tre anni: \$ 2.792.189			Valore attuale per tre anni: \$ 2.314.587			

FINANZIAMENTO DI DISPOSITIVI TRAMITE DELL

Quando consolidano il numero di fornitori e standardizzano le tipologie dei dispositivi usati dagli utenti finali, le organizzazioni potrebbero riuscire a negoziare sconti migliori sul volume.

In base alle conversazioni con otto clienti Dell PCaaS e non clienti Dell in merito all'approvvigionamento e ai costi dei dispositivi, Forrester presume, in modo conservativo, che per l'organizzazione composita i prezzi medi per i dispositivi Dell siano di circa il 5% inferiori rispetto alla spesa media per unità per i dispositivi in uso. Diversi intervistati hanno riportato una spesa per dispositivo superiore di oltre il 10% del prezzo Dell PCaaS per l'hardware paragonabile.

Modelli e presupposti. Per questa analisi, Forrester ha stimato che il valore totale di tutto l'hardware Dell (lo stesso tipo e numero di dispositivi indicati nella sezione Costi evitati per acquisizione e aggiornamento dei dispositivi), compresi i dispositivi e le periferiche per gli utenti finali, è pari a \$ 5.093.750, con un dispendio annuo di poco più di \$ 1,5 milioni. Forrester formula le

TIPO DI DISPOSITIVO	NUMERO DI DEPLOYMENT	COSTO PER L'ORGANIZZAZIONE (3 ANNI)
Desktop	350	\$ 281.400
Workstation	100	\$ 169.000
Notebook	3.100	\$ 3.158.900
Convertibili	450	\$ 490.950
Docking station	2.350	\$ 376.000
Display	3.250	\$ 617.500
Totale (dispositivi e periferiche)	9.600	\$ 5.093.750

stesse ipotesi di finanziamento dallo stato dell'organizzazione composita presente prima dell'adozione di Dell PCaaS, anche se previsioni migliori potrebbero essere disponibili tramite Dell Financial Services. Contatta Dell per le tariffe specifiche.

Finanziamento di dispositivi tramite Dell						
Rif.	Metrica	Presupposto/ calcolo	Iniziale	Anno 1	Anno 2	Anno 3
D1	Costi complessivi per i dispositivi degli utenti finali			\$ 4.100.250	\$ 4.100.250	\$ 4.100.250
D2	Costi complessivi per le periferiche			\$ 993.500	\$ 993.500	\$ 993.500
D3	Costo totale dell'hardware	D1 + D2		\$ 5.093.750	\$ 5.093.750	\$ 5.093.750
D4	Costi medi mensili per i dispositivi degli utenti finali con Dell PCaaS	Formula di leasing (valore residuo: 20%. Tasso di interesse annuo: 5%. Durata: 36 mesi).	\$ 0	\$ 126.376	\$ 126.376	\$ 126.376
Dt	Finanziamento dei dispositivi tramite Dell PCaaS	D4*12	\$ 0	\$ 1.516.512	\$ 1.516.512	\$ 1.516.512
Dtr	Finanziamento di dispositivi tramite Dell PCaaS (con correzione in base al rischio)		\$ 0	\$ 1.516.512	\$ 1.516.512	\$ 1.516.512
Totale di tre anni: \$ 4.549.536			Valore attuale per tre anni: \$ 3.771.341			

COSTO DI TRANSIZIONE DAI FORNITORI ATTUALI

È raro che la transizione di un fornitore B2B abbia un costo contenuto: le organizzazioni devono creare nuovi processi e sviluppare nuove relazioni. Gli intervistati hanno indicato che il personale IT aveva dovuto investire del tempo per massimizzare l'efficacia degli strumenti Dell PCaaS all'interno delle proprie organizzazioni. Inoltre, nel breve termine, potrebbe essere necessario per le aziende continuare a rispettare i contratti già in essere con i fornitori di supporto o di servizi, prima di interrompere completamente ogni relazione. Per l'analisi dell'organizzazione composita, Forrester presume un costo di transizione una tantum di \$ 47.500 in base a una media di \$ 1.187,50 per 100 dispositivi. Il costo di transizione stimato non include

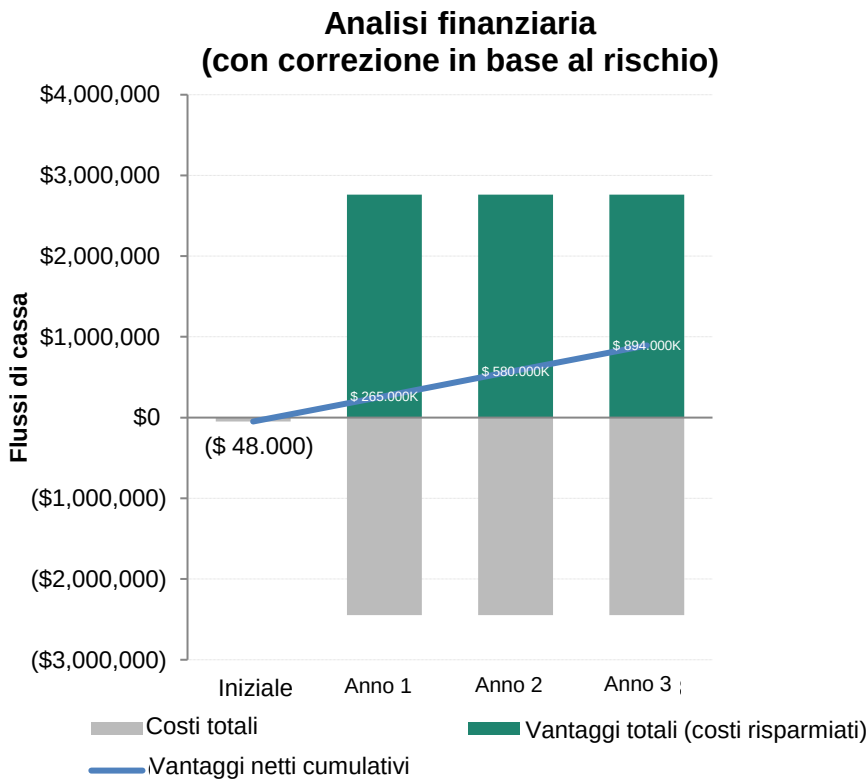
i costi di formazione per l'implementazione, la gestione o l'amministrazione di un nuovo sistema operativo o di una nuova applicazione aziendale che potrebbe essere implementata in concomitanza con la fornitura dei nuovi dispositivi.

La transizione può variare a seconda dell'azienda in base a fattori quali i contratti correnti in essere con i fornitori di dispositivi o di supporto ed è stata stimata solo per l'organizzazione composita. Per tenere conto dell'incertezza delle ipotesi formulate, Forrester ha corretto in base al rischio il costo aumentandolo del 2% per un importo pari a \$ 48.450 per la transizione iniziale a Dell PCaaS.

Costo di transizione dai fornitori attuali						
Rif.	Metrica	Calcolo	Iniziale	Anno 1	Anno 2	Anno 3
E1	Costo di transizione presunto per 100 dispositivi		\$ 1.187,50			
E2	Numero di dispositivi		4.000			
Et	Costi di transizione dai fornitori attuali	$E1*(E2/100)$	\$ 47.500	\$ 0	\$ 0	\$ 0
	Correzione in base al rischio	↑2%				
Etr	Costo di transizione dai fornitori attuali (con correzione in base al rischio)		\$ 48.450	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Totale di tre anni: \$ 47.500			Valore attuale per tre anni: \$ 48.450			

Riepilogo finanziario

METRICHE TRIENNALI CONSOLIDATE CORRETTE IN BASE AL RISCHIO



I risultati finanziari calcolati nelle sezioni relative ai vantaggi e ai costi possono essere utilizzati per determinare ROI, valore attuale netto (NPV) e periodo di recupero dell'investimento dell'organizzazione composita. Per questa analisi, Forrester ipotizza una percentuale di sconto annuale del 10%.

Questi valori di ROI, valore attuale netto (NPV) e periodo di recupero dell'investimento corretti in base al rischio sono determinati applicando i fattori di correzione in base al rischio ai risultati non corretti in ogni sezione relativa ai vantaggi e ai costi.

Analisi del flusso di cassa (stime con correzione in base al rischio)

	Iniziale	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Totale	Valore attuale
Costi complessivi	(\$ 48.450)	(\$ 2.447.242)	(\$ 2.447.242)	(\$ 2.447.242)	(\$ 7.390.175)	(\$ 6.134.378)
Vantaggi complessivi	\$ 0	\$ 2.761.498	\$ 2.761.498	\$ 2.761.498	\$ 8.284.493	\$ 6.867.436
Utili netti	(\$ 48.450)	\$ 314.256	\$ 314.256	\$ 314.256	\$ 894.318	\$ 733.058
Ritorno sul capitale investito						12%
Recupero dell'investimento						Meno di 6 mesi

Appendice A: Total Economic Impact

Total Economic Impact (TEI) è una metodologia sviluppata da Forrester Research che migliora i processi decisionali relativi alla tecnologia di un'azienda e supporta i vendor nella comunicazione della value proposition dei loro prodotti e servizi ai clienti. La metodologia TEI aiuta le aziende a dimostrare, giustificare e rendere conto del valore tangibile delle iniziative IT sia al Senior Management sia alle altre entità interessate chiave del business.

APPROCCIO AL TOTAL ECONOMIC IMPACT

I **vantaggi** rappresentano il valore per il business fornito dal prodotto. La metodologia TEI dà egual peso alla misurazione dei vantaggi e a quella dei costi, consentendo un esame completo dell'effetto della tecnologia sull'intera organizzazione.

I **costi** considerano tutte le spese necessarie a fornire il valore proposto o i vantaggi del prodotto. La categoria dei costi all'interno del TEI include i costi incrementali rispetto all'ambiente esistente per i costi continui associati alla soluzione.

La **flessibilità** rappresenta il valore strategico che è possibile ottenere per la creazione di un investimento aggiuntivo futuro sull'investimento iniziale già fatto. Avere la possibilità di acquisire tale vantaggio ha un valore attuale, PV, che è possibile stimare.

I **rischi** misurano l'incertezza delle stime di vantaggi e costi, date 1) la probabilità che le stime corrispondano alle proiezioni originali e 2) la probabilità che le stime vengano monitorate nel tempo. I fattori di rischio TEI si basano su una "distribuzione triangolare".



VALORE ATTUALE (PV)

Il valore attuale o corrente delle stime in termini di costi (scontati) e vantaggi forniti a un tasso di interesse (percentuale di sconto). Il PV dei costi e dei vantaggi inserito nel valore NPV totale dei flussi di cassa.



VALORE ATTUALE NETTO (NPV)

Il valore attuale o corrente dei flussi di cassa netti futuri (scontati) forniti a un tasso di interesse (percentuale di sconto). Un valore NPV di progetto positivo di norma indica che l'investimento deve essere effettuato a meno che altri progetti non abbiano valori NPV più alti.



RITORNO SUL CAPITALE INVESTITO (ROI)

Ritorno previsto di un progetto in percentuale. Il ROI viene calcolato dividendo gli utili netti (utili meno costi) per i costi.



PERCENTUALE DI SCONTO

Il tasso di interesse utilizzato nell'analisi del flusso di cassa per prendere in considerazione il valore del denaro nel tempo. Le organizzazioni in genere utilizzano percentuali di sconto compresi tra l'8% e il 16%.



PERIODO DI RECUPERO DELL'INVESTIMENTO

Il punto di pareggio di un investimento. Si tratta del point-in-time in cui gli utili netti (vantaggi meno costi) equivalgono all'investimento iniziale o al costo.

Appendice B: materiale aggiuntivo

Correlati alla ricerca di Forrester

"Research Overview: Modern Technology Operations", Forrester Research, Inc., 3 agosto 2020.

"Enhance Digital Employee Experience With Device-As-A-Service" Forrester Research, Inc., 23 gennaio 2020.

Appendice C: Note finali

¹Fonte: "Research Overview: Modern Technology Operations", Forrester Research, Inc., 3 agosto 2020.

² Total Economic Impact (TEI) è una metodologia sviluppata da Forrester Research che migliora i processi decisionali relativi alla tecnologia di un'azienda e supporta i vendor nella comunicazione della value proposition dei loro prodotti e servizi ai clienti. La metodologia TEI aiuta le aziende a dimostrare, giustificare e rendere conto del valore tangibile delle iniziative IT sia al Senior Management sia alle altre entità interessate chiave del business.

³ Fonte: "Enhance Digital Employee Experience With Device-As-A-Service (DaaS)" Forrester Research, Inc., 23 gennaio 2020.

⁴ Ibid.

FORRESTER®