

Las ganancias de Dell Technologies Unified Workspace compensan los costos de TI y hardware

Dell Technologies Unified Workspace es un enfoque sobre la modernización de la computación para el usuario final que reúne el software, los servicios y la seguridad para proporcionar mejores eficiencias a TI y los usuarios finales.¹ Los dispositivos se administran desde la nube, lo que libera recursos de TI, mejora la experiencia de los empleados y permite cambios rápidos y seguros en las políticas.

Para comprender mejor los beneficios, los costos y los riesgos asociados con Unified Workspace, Dell Technologies encargó a Forrester Consulting que utilizara la infraestructura Total Economic Impact™ (TEI) para medir el impacto financiero. Forrester entrevistó a cinco grandes organizaciones para explorar y comprender el impacto de la solución; también usó datos clave de los casos de estudio históricos de Dell TEI, que abarcaron los siguientes datos:

- Beneficios en la productividad del personal de Dell y sus partners, que incluyen una mejor experiencia de dispositivos de Dell y una administración unificada de terminales (UEM).²
- Servicios del ciclo de vida útil de PC de Dell.³

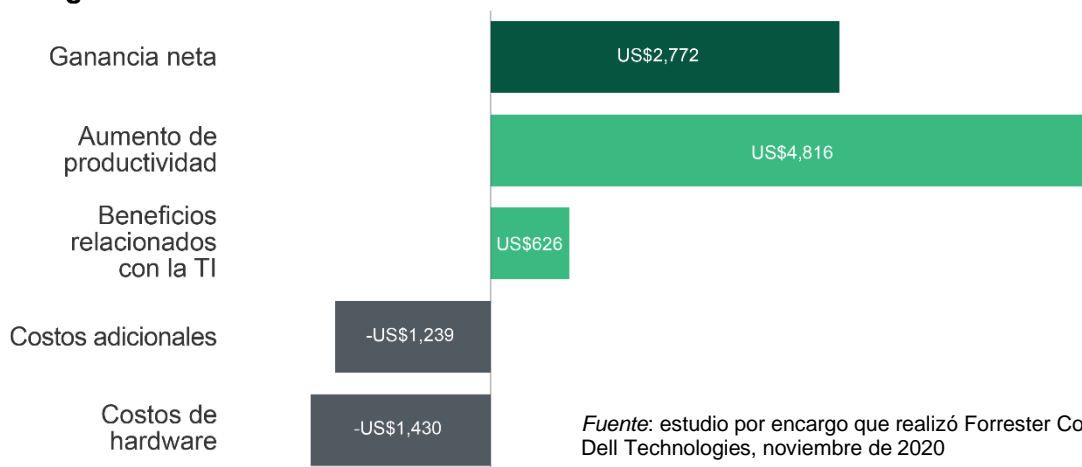
- Dispositivos especializados de Dell.⁴

El análisis global de estos estudios muestra que los beneficios a la productividad luego de implementar Unified Workspace superan por mucho los costos de hardware. En otras palabras, si las organizaciones invierten en Unified Workspace, esencialmente obtienen el dispositivo sin costo.

UNIFIED WORKSPACE OFRECE US\$2772 EN BENEFICIOS NETOS POR USUARIO DURANTE TRES AÑOS

La figura 1 muestra los beneficios en comparación con los costos por usuario durante tres años luego de una inversión de muestra en Unified Workspace. El aumento de productividad y los beneficios relacionados con la TI equivalen a US\$5442 por usuario, mientras que los costos totales son de US\$2669, lo que genera una ganancia neta de US\$2772. Tenga en cuenta que, para ser conservadores, se supone que los costos promedio de los dispositivos tienen un pico de US\$1500; por otra parte, el beneficio de la disminución de costos con la adquisición de hardware alternativo no se incluyó en el análisis.

Figura 1: ganancia neta por usuario con la inversión en Unified Workspace luego de tres años



Fuente: estudio por encargo que realizó Forrester Consulting en nombre de Dell Technologies, noviembre de 2020

CONTROLADORES DE INVERSIÓN

Los entrevistados para este estudio tuvieron desafíos compartidos que los llevaron a buscar una alternativa a su configuración tradicional de administración del ciclo de vida útil de la PC (PCLM):

- **La tecnología era restrictiva y dificultaba la capacidad de los empleados para trabajar de manera eficaz y eficiente.** El acceso a las aplicaciones requería múltiples inicios de sesión, el acceso móvil se veía limitado debido a las políticas de seguridad y los empleados dedicaban su tiempo a esperar a que TI resolviera los problemas de configuración de dispositivos y acceso a las aplicaciones.
- **Los equipos de TI lucharon para lidiar con sistemas y políticas dispares.** El personal de TI pasó mucho tiempo configurando y reparando dispositivos, administrando políticas de seguridad y brindando soporte a varias plataformas y pilas de tecnología.
- **La participación de los empleados era baja.** La experiencia de los empleados es crucial para lograr un rendimiento empresarial sólido y también está intrínsecamente vinculada a la experiencia del cliente y a los ingresos.

EL VIAJE DEL CLIENTE DE UNIFIED WORKSPACE

A pesar de que los tomadores de decisiones que Forrester entrevistó se encontraban en diferentes fases de sus viajes de modernización, compartieron algunos puntos comunes importantes:

- **Sus organizaciones perdían mucho tiempo, tanto para los usuarios como para el equipo de soporte de TI, en la configuración y el soporte de los dispositivos.** Las configuraciones heredadas eran complejas y, por lo general, se componían de varias piezas móviles.

- **Las implementaciones se realizaban de manera regional.** Algunas organizaciones comenzaron en grandes países en desarrollo; el éxito en esos lugares podría replicarse más fácilmente en países con una infraestructura más madura. Otros se centraron primero en sus mercados más importantes.
- **El impacto se sintió no solo dentro de los equipos sino también entre ellos.** Las empresas no solo permitieron eficiencias en el personal y dentro de los departamentos de TI, sino que los dos grupos también trabajaron mejor en conjunto después de la implementación.
- **El personal de TI podía centrarse en proyectos más estratégicos.** En lugar de configurar dispositivos, actualizar políticas y abordar los vales de la mesa de ayuda, los empleados de TI podían abordar importantes prioridades de tecnología organizacional, como la migración en la nube, sus datos y su IA y también la dirección futura del Internet de las cosas (IoT).

“En algunos casos, hemos observado un impacto en la productividad del 50 %. La configuración de los dispositivos es clave: ahora se realiza en una sola toma. Además, los empleados ya no tienen que navegar por cuatro equipos de soporte diferentes”.

Jefe de entrega de tecnología global, finanzas

ANÁLISIS DE BENEFICIOS

Forrester construyó el análisis para una organización con 1000 usuarios: el 25 % eran trabajadores de primera línea (US\$30 000 de salario promedio) y el 75 % eran trabajadores expertos (US\$75 000 de salario promedio). Como se muestra en la figura 1, Forrester identificó dos categorías de beneficios y la de mayor productividad es la más significativa.

El impacto en la productividad de los empleados es profundo. La política de mejores dispositivos de Dell significa que los usuarios gozan de dispositivos de alto nivel que se actualizan cada tres años, así como también cuentan con servicios y soporte del ciclo de vida útil. Los estudios anteriores demuestran que tanto una política de mejores dispositivos (con la que los empleados pueden elegir su hardware, que incluye PC y periféricos que se actualizan cada tres años) como la administración unificada de terminales (UEM), una solución de administración de dispositivos consolidada que funciona en todos los sistemas operativos y que sumó facilidad de administración en la nube, impulsan la productividad de los empleados en un 10 %. Forrester ajustó estos parámetros en este análisis para dar cuenta de los diferentes tipos de trabajadores; Forrester supone que aproximadamente el 15 % son nuevos empleados o

contratistas (por lo tanto, requieren un dispositivo nuevo o actualizado). Según la mejores prácticas de TEI estándar, Forrester aplicó un factor de conversión de productividad del 50 % para dar cuenta del tiempo liberado que no se vuelve a poner en uso productivo.

Figura 2: controladores para mejorar la productividad



Configuración y disponibilidad rápidas de dispositivos



Portal unificado



Mejor rendimiento del dispositivo



Mayor movilidad de los empleados

ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD

El impacto en la productividad de la política del mejor dispositivo de Dell oscila entre el 9,7 % y el 12,0 %; el impacto de la UEM varía entre el 7,9 % y el 11,8 %. Forrester realizó ajustes para una superposición (ambas soluciones permiten una entrega más rápida de los dispositivos y aumentan la movilidad) y redujo el impacto (solo se supone que la mitad del tiempo se vuelve a poner en uso productivo), lo que **resulta en un impacto neto de US\$2772** en tres años. La medida en la que la productividad se ve afectada varía según los siguientes parámetros:

- **Ubicación geográfica.** El salario promedio completo de los empleados depende del lugar donde se encuentren; en este caso, Forrester supone que los empleados están dispersos en todo el mundo, con un salario anual completo de US\$75 000 para los trabajadores expertos y US\$30 000 para los trabajadores de primera línea.
- **Ubicación de los empleados.** Cuanto mayor sea la cantidad de empleados que se encuentran fuera de la oficina, mayor será el impacto debido a que ya no pierden tiempo dependiendo del personal de TI que está en la oficina; en este caso, Forrester supone que el 55 % trabaja en la oficina.
- **La antigüedad de las PC que se usaban anteriormente.** Las PC más antiguas tienden a ser menos confiables y a tener un menor rendimiento. En este caso, Forrester supone que los dispositivos no tienen más de cinco años de antigüedad y aplica un ajuste de riesgo del 35 % para reducir dicha incertidumbre.
- **La medida en la que se adoptan los dispositivos especializados.** Forrester no incluyó este parámetro, pero un estudio anterior muestra que las laptops reforzadas y de alto rendimiento pueden transformar la experiencia de ciertos empleados y procesos.

Hay varias formas en las que la eficiencia y la efectividad de los empleados pueden mejorar:

- **Los dispositivos completamente configurados están disponibles desde el primer día.** Todos los entrevistados destacaron que los nuevos empleados, los que requieren un dispositivo nuevo y los contratistas entrantes ya no necesitan esperar a que se entreguen y configuren sus nuevos dispositivos. En algunos casos, esto ahorra semanas, no solo en la preparación de los dispositivos, sino también en la habilitación del acceso a las aplicaciones.

“Esta introducción más rápida fue el beneficio más importante. Anteriormente, el proceso de aprobación era prolongado y, por lo general, tomaba una semana o más para configurar un nuevo dispositivo y ponerlo a disposición de los nuevos empleados”.

Jefe de entrega de tecnología global, finanzas

- **Los recursos están disponibles a través de un portal unificado en todos los dispositivos.** Todas las aplicaciones están disponibles a través de un único portal con un solo registro en todos los dispositivos. Anteriormente, se requerían diferentes inscripciones y las aplicaciones no siempre estaban disponibles en todos los dispositivos debido a las restricciones de seguridad. Los empleados también son más autosuficientes; pueden, por ejemplo, instalar aplicaciones adicionales sin necesidad de esperar una aprobación y actualizar las contraseñas sin el soporte de TI.
- **Un dispositivo más adecuado permite que los empleados completen las tareas más rápido.** Los dispositivos de mejor rendimiento permiten que los empleados completen las tareas de la aplicación en menos tiempo. Los dispositivos especializados, como las laptops reforzadas y las estaciones de trabajo móviles de alto rendimiento, pueden tener impactos drásticos en la productividad de los trabajadores de primera línea. Los dispositivos más antiguos también tienden a ser menos confiables.

- **El acceso a cualquier dispositivo aumenta la movilidad de los empleados.** El acceso a todos los recursos desde los dispositivos móviles y los dispositivos personales (BYOD) les permite trabajar con mayor facilidad mientras están en movimiento y desde ubicaciones remotas. Esto no solo les permite lograr más cosas, sino que se vuelven más flexibles y tienen una mayor autonomía, que es el segundo impulsor más alto de la participación de los empleados.⁵

Las eficiencias del costo de TI surgen de los costos de administración de PC más bajos, la disminución de costos de plataformas de soporte heredadas y la reducción de los requisitos de soporte. Estos cuestan más de US\$600 en conjunto en el transcurso de un año por usuario.

- **Los recursos de TI se liberan de la administración de las PC.** Según el TEI de los servicios de ciclo de vida útil de la PC, el costo promedio de la administración del ciclo de vida útil de una PC es de US\$24,34. En cambio, el costo del servicio de ciclo de vida útil de la PC que proporciona Dell se promedia en US\$19,39, que se incluye en los costos de este análisis.
- **Se pueden suspender algunas plataformas de soporte heredadas.** Esto podría incluir plataformas para administrar PC, parches de seguridad y administración móvil. Forrester asume que el ahorro promedio es de US\$5 mensuales por usuario.



Se puede ahorrar un solo empleado de tiempo completo de un equipo de 10 usuarios que ayuda a 1000 usuarios.

- **Los costos de la mesa de ayuda y la administración de inventario disminuyen.** Los vales de la mesa de ayuda generalmente disminuyen entre el 20 % y el 35 %, lo que libera recursos del personal de TI para proyectos más estratégicos. Además, al consolidar a los proveedores, las empresas administran menos inventario y los problemas de compatibilidad disminuyen. Forrester supone que las empresas

pueden ahorrar 1 empleado de tiempo completo (FTE) de un equipo de 10 que ayuda 1000 usuarios. Varios entrevistados destacaron la creciente necesidad de dar soporte a oportunidades de IoT como un nuevo enfoque, en particular, dado que algunas soluciones de UEM como VMware WorkspaceONE pueden administrar otros dispositivos, como sensores, robots y drones.

BENEFICIOS NO CUANTIFICADOS

Además de los beneficios descritos anteriormente, las organizaciones experimentaron algunas otras ventajas que no se podían cuantificar:

- **Las ventajas intangibles de una buena experiencia del empleado.** Mientras que Forrester integró en el análisis anterior el impacto de la alta participación de los empleados en la productividad, que incluye el esfuerzo discrecional y la reducción del ausentismo, mejorar la experiencia del empleado conlleva beneficios adicionales. La estrategia de dispositivos y la incorporación más rápida de empleados son factores críticos en muchos casos para atraer y retener talento. Los empleados comprometidos también son más capaces y están más dispuestos a ayudar a los clientes. Las investigaciones demostraron que una mejor participación de los empleados impacta de manera positiva en la experiencia del cliente, la rentabilidad y la productividad.⁶
- **Los equipos de TI se aprecian más.** Los entrevistados compartieron que los equipos de TI ahora pueden respaldar mejor a los empleados para que hagan su trabajo y, como resultado, ya no se ven puramente como solucionadores de problemas. Además, hay menos conflictos internos, como los que puede haber entre los especialistas de aplicaciones y los de seguridad.
- **Las organizaciones se vuelven más ágiles.** Al administrar todos los usuarios y dispositivos de forma centralizada, las organizaciones pueden cambiar las políticas de manera rápida y sencilla si las circunstancias evolucionan, como los requisitos de cumplimiento de normas. Los empleados pueden trasladarse con mayor facilidad a diferentes roles o departamentos. Se

pueden administrar diferentes roles y perfiles, por lo que es más fácil responder a las pandemias, los incendios forestales y otras circunstancias imprevistas. Además, al reducir la responsabilidad del equipo de TI para brindar soporte, puede centrarse en otras áreas estratégicas de enfoque, como la migración de los servicios en la nube, la administración de datos y el IoT.

ANÁLISIS DE COSTOS

Como se muestra en la figura 1, Forrester ha incluido dos categorías de costos en este análisis.

Los **costos de adquisición de hardware** incluyen los costos iniciales de adquisición de PC nuevas y los periféricos relacionados. Son costos absolutos, no incrementales: no se incluye la disminución de costos de la adquisición de hardware alternativo. Forrester asume lo siguiente:

- **El trabajador experto promedio adquiere 1,1 dispositivos y cada uno cuesta US\$1500.** La implementación de una política de mejores dispositivos de Dell generalmente significa que los empleados eligen PC y dispositivos de alto nivel que se actualizan cada tres años y aprovechan los servicios del ciclo de vida útil de la PC de Dell. Por lo general, solo los ejecutivos del nivel C y otros líderes pueden elegir un segundo dispositivo, como una tableta, lo que genera el promedio de 1,1 dispositivos.
- **El trabajador experto promedio adquiere 2,5 periféricos y cada uno cuesta US\$200.** Los periféricos típicos incluyen monitores, estaciones de acoplamiento, baterías de repuesto y auriculares.
- **Los trabajadores de primera línea adoptan dispositivos de menor costo (US\$700) y menos periféricos.**

La **implementación y los costos continuos** incluyen los siguientes: el costo de implementar una plataforma de UEM desde cero para 1000 empleados (75 % son trabajadores expertos, 25 % son trabajadores de primera línea), los honorarios anuales de esta plataforma, el costo constante de brindar soporte a esta plataforma y las tarifas asociadas con los servicios del ciclo de vida útil de la PC.

- **Los costos de implementación incluyen el esfuerzo interno y los servicios de otros fabricantes.** La implementación de una plataforma de UEM para 1000 usuarios requiere un estimado de 3 FTE, donde cada uno ejerce

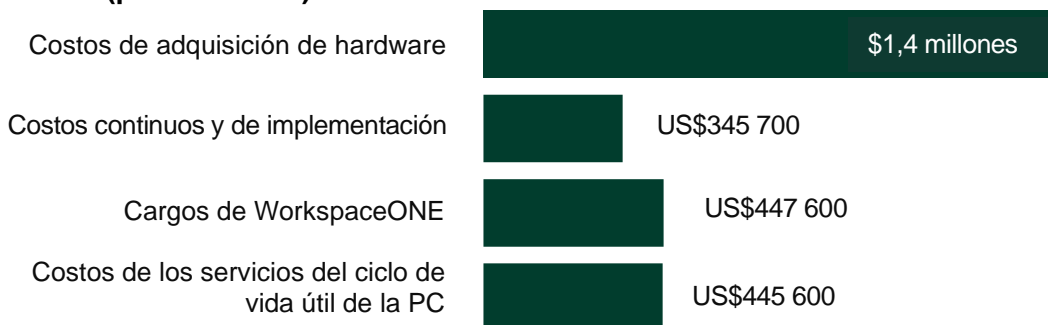
seis meses de esfuerzo; el salario promedio es de US\$50 000. Los honorarios de los servicios de consultoría de VMware alcanzaron los US\$100 000.

- **El soporte y el mantenimiento continuos de la plataforma de UEM requieren 2 FTE que deben dedicar un mes de esfuerzo al año.**
Forrester asume que las tarifas de UEM por usuario serán de US\$15 por mes.
- **Los servicios del ciclo de vida útil de la PC cuestan apenas US\$20 mensuales por PC.**
Este número se toma directamente del TEI de los servicios del ciclo de vida útil de la PC, un enlace que se puede encontrar en el Apéndice B: notas

finales. Hay que actualizar 700 dispositivos para 1000 usuarios.

En general, estos costos por usuario en total son de US\$1430 para la adquisición de hardware y US\$1239 para todos los costos adicionales, que incluyen la implementación y el soporte continuo.

Costos (por tres años)



Fuente: estudio por encargo que realizó Forrester Consulting en nombre de Dell Technologies, noviembre de 2020

METODOLOGÍA

Forrester entrevistó a cinco tomadores de decisiones en organizaciones con experiencia en el uso de WorkspaceONE, la política de mejores dispositivos de Dell y los servicios del ciclo de vida útil de la PC.

Cantidad de empleados	Sector	Rol del entrevistado	Presencia regional
235 000	Finanzas	Jefe de entrega de tecnología global	Global
130 000	Servicios de salud	Director de TI	Global
120 000	Tecnología	Arquitecto principal de soluciones	Global
12 000	Medios	VP de TI	América del Norte
8000	Tecnología	Director de sistemas de información	Global

Este análisis se basa en las entrevistas a los clientes y los datos de la encuesta recopilados de otros proyectos de Forrester (consulte los enlaces en el Apéndice B: notas finales):

- El TEI de Dell sobre las facultades del personal incluyó una encuesta en línea de 732 tomadores de decisiones y ocho entrevistas con los clientes.
- El TEI de Dell sobre los servicios del ciclo de vida útil de la PC incluyó una encuesta en línea de 101 encuestados y seis entrevistas con los clientes.
- El TEI de Dell sobre los dispositivos especializados incluyeron otras seis entrevistas con los clientes.

Apéndice A: investigación relacionada

“The Employee Experience Maturity Ecosystem” Forrester Research, Inc. 14 de febrero de 2019.

“Understand The Differences Between EX And CX,” Forrester Research, Inc., 22 de junio de 2020

“The Forrester Wave: Unified Endpoint Management,” Forrester Research, Inc, 4.º trimestre de 2019, 11 de noviembre de 2019.

Apéndice B: notas finales

¹ Fuente: “[A Technical Brief Framework For Dell Technologies’ Unified Workspace](#)”, informe de consultoría de Forrester preparado para Dell, marzo de 2020.

² Fuente: “[Dell And Partners Workforce Productivity Benefits](#)”, informe de consultoría de Forrester preparado para Dell, enero de 2019.

³ Fuente: “[The Total Economic Impact Of Dell's PC Lifecycle Services](#),” informe de consultoría de Forrester preparado para Dell, febrero de 2018.

⁴ Fuente: “[Dell Specialized Devices Deliver Workforce Productivity Benefits](#),” informe de consultoría de Forrester preparado para Dell, abril de 2019.

⁵ Fuente: “Forrester’s EX Index: A Deeper Look At The Data”, Forrester Research, Inc., 4 de marzo de 2020.

⁶ Fuente: Sue Jones, “Engaged Employees Lead to More Profitable Business Outcomes”, VRM Intel, 5 de enero de 2017 (vrmintel.com/Engaged-Employees-Lead-Profitable-Business-Outcomes/).

INFORMACIÓN

El lector debe considerar lo siguiente:

- Dell encarga este estudio y Forrester Consulting lo realiza. No se pretende que sea un análisis competitivo.
- Forrester no realiza supuestos con respecto al retorno potencial que las organizaciones recibirán. Forrester recomienda a los lectores que usen sus propios cálculos dentro de la infraestructura proporcionada en el informe a fin de determinar la adecuación de la inversión en Dell Unified Workspace.
- Dell analizó y envió sus comentarios a Forrester. Forrester conserva el control editorial sobre el estudio y sus hallazgos, y no acepta modificaciones que contradigan las conclusiones de Forrester ni que oscurezcan el significado del estudio.
- Dell no participó en las entrevistas.

SOBRE TEI

Total Economic Impact™ (TEI) es una metodología desarrollada por Forrester Research que mejora los procesos de toma de decisiones de tecnología de la empresa y ayuda a los proveedores en la comunicación de la propuesta de valor de sus productos y servicios a los clientes. La metodología TEI ayuda a las empresas a demostrar, justificar y obtener el valor tangible de las iniciativas de TI, tanto para la gerencia ejecutiva como para otras partes interesadas clave del negocio. La metodología de TEI consta de cuatro componentes para evaluar el valor de la inversión: beneficios, costos, riesgos y flexibilidad.

FORRESTER®