

FORRESTER®

Estudio **TOTAL ECONOMIC IMPACT™** de **ManageEngine ServiceDesk Plus**

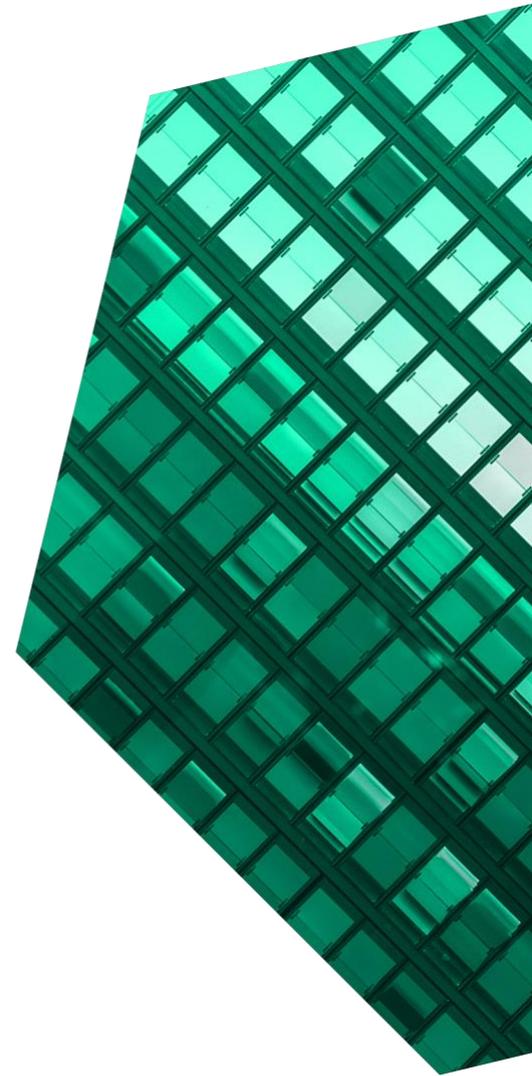
Ahorro de costes y beneficios empresariales
habilitados por ManageEngine ServiceDesk Plus

OCTUBRE DE 2021

Tabla de contenidos

Equipo de consultoría: Zhi Tao Ng

Resumen ejecutivo	1
Experiencia del cliente con ManageEngine	
ServiceDesk Plus	6
Desafíos clave	6
Requisitos de la solución	7
Organización mixta	7
Análisis de beneficios	8
Mejora de la productividad de los agentes de atención	8
Mejora de la eficiencia de operaciones de TI	11
Mayor productividad del usuario final	13
Ganancias asociadas a la generación de informes y análisis	15
Mayores ahorros resultantes de la retirada de sistemas	16
Beneficios sin cuantificar	17
Flexibilidad	18
Análisis de costes	19
Cánones de licencia de ManageEngine	19
Costes de implementación y gestión continua	20
Coste de recursos internos	21
Resumen financiero	23
Apéndice A: Total Economic Impact	24
Apéndice B: Notas	25



ACERCA DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting ofrece servicios de consultoría basados en análisis objetivos e independientes para ayudar a los directivos a lograr el éxito en sus organizaciones. Si desea obtener más información, visite forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Todos los derechos reservados. Queda estrictamente prohibida la reproducción no autorizada. La información se basa en los mejores recursos disponibles. Las opiniones reflejan valoraciones en un momento preciso y están sujetas a cambio. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar y Total Economic Impact son marcas registradas de Forrester Research, Inc. El resto de marcas son propiedad de sus respectivas compañías.

Resumen ejecutivo

Los empleados necesitan servicios fiables y fáciles de usar para hacer su mejor trabajo. Para ofrecer excelencia en el servicio, las organizaciones deben mejorar el entorno de prestación y la visibilidad integral. Las organizaciones necesitan soluciones de gestión de servicios de TI (ITSM) y de gestión de servicios empresariales (ESM) que satisfagan mejor las necesidades de los empleados, que les faciliten una plataforma de productividad y que mejoren su experiencia.

ManageEngine encargó a Forrester Consulting la realización de un estudio Total Economic Impact™ (TEI) con el fin de analizar el posible retorno de la inversión (ROI) que las empresas pueden lograr si implementan [ManageEngine ServiceDesk Plus](#).¹ El objetivo de este estudio es ofrecer a los lectores un marco para evaluar el posible impacto financiero que puede tener ManageEngine ServiceDesk Plus en sus organizaciones.

Para comprender mejor los beneficios, los costes y los riesgos asociados a esta inversión, Forrester entrevistó a cuatro responsables de la toma de decisiones con experiencia en el uso de ManageEngine ServiceDesk Plus. Para este estudio, Forrester ha añadido las experiencias de los entrevistados y ha combinado los resultados en una única [organización mixta](#).

Antes de utilizar ServiceDesk Plus, los entrevistados explicaron la forma en la que sus organizaciones utilizaban varias herramientas inconexas para responder a sus casos de uso. Las soluciones legacy se caracterizaban por tener ecosistemas deficientes, con funciones y características limitadas.

Las herramientas no ayudaban a sus empresas a escalar y crecer globalmente.

Después de invertir en ServiceDesk Plus, los entrevistados gestionan las solicitudes de los empleados en un sistema centralizado de tickets y aprovechan un enfoque de gestión de servicios empresariales (ESM) para implementar la solución a través de todas sus organizaciones. Los entrevistados indicaron que sus organizaciones desarrollaron scripts personalizados para automatizar los tickets, crearon un catálogo de servicios para mejorar la eficiencia del equipo de TI y administraron sus activos en un módulo de mando

ESTADÍSTICAS CLAVE



Retorno de la inversión (ROI)

352 %



Valor actual neto (NPV)

**2,1 MILLONES
DE USD**

central. Además, las organizaciones han desarrollado una base de conocimientos para crear una base de datos de errores conocidos dirigida a evitar problemas recurrentes y mejorar la experiencia de los empleados. Los principales resultados de la inversión en ServiceDesk Plus incluyen una mejor productividad de los agentes de atención, una mayor eficiencia de las operaciones de TI, una mejora de la productividad del usuario final, ganancias asociadas a la generación de informes y análisis, y mayores ahorros resultantes de la retirada de sistemas.

CONCLUSIONES CLAVE

Beneficios cuantificativos. Los beneficios cuantificados del valor actual (PV) ajustado al riesgo incluyen:

- **Mejora de la productividad de los agentes del servicio de atención por más de 1 millón de USD.** Los entrevistados buscaban un sistema centralizado de tickets y descubrieron que ServiceDesk Plus ofrece una manera más eficiente de gestionar las solicitudes. Esta solución les permite asignar tickets

correctamente antes de trabajar en ellos y procesarlos. Los agentes de atención responden a más tickets, pierden menos tickets y mejoran su acuerdo de niveles de servicio (SLA). Para la organización mixta, la mejora de la productividad de los agentes de atención aporta un valor de más de 1 millón de USD.

- **Mejora de la eficiencia de operaciones de TI de más de 353.000 USD.** ServiceDesk Plus ha permitido a las organizaciones gestionar sus activos con mayor visibilidad, mejorar su eficiencia cuando se preparan para auditorías trimestrales, administrar y evitar problemas recurrentes, y mejorar la gestión de los cambios. Para la organización mixta, el tiempo ahorrado permite mejorar la eficiencia de las operaciones de TI en más de 353.000 USD.

"Queríamos un sistema centralizado y eficaz en el que nuestros usuarios pudieran iniciar sesión para informar de problemas y enviar solicitudes y cambios que se revisen o aprueben correctamente antes de que se dirijan al grupo de asistencia específico para trabajar en ellos. Queremos un registro de todas estas acciones para permitirnos mejorar nuestras operaciones y cumplir las normativas".

Director de gestión de servicios de TI y automatización, servicios financieros

- **Mejora de la productividad del usuario final por más de 681.000 USD.** Según los entrevistados ServiceDesk Plus es más fácil de usar y los usuarios finales dedican menos tiempo a generar tickets. Una mayor responsabilidad del agente de atención y una mejor gestión de tickets se traducen en menos incidencias omitidas y no respondidas. Para la organización mixta, este hecho mejora la productividad del usuario final con ahorros de más de 681.000 USD.

- **Ganancias asociadas a la generación de informes y análisis por más de 215.000 USD.** ServiceDesk Plus mejoró la visibilidad y la responsabilidad mediante un seguimiento más sencillo de los indicadores clave de rendimiento, como la cantidad de tickets cerrados. Este hecho redujo el tiempo necesario para la preparación de informes de indicadores clave de rendimiento (KPI, por sus siglas en inglés) mensualmente. Para la organización mixta, las ganancias asociadas a la generación de informes y análisis supera los 215.000 USD.
- **Mayores ahorros resultantes de la retirada de sistemas por casi 416.000 USD.** Las soluciones legacy variaron en función del entrevistado. Para la organización mixta, partimos de la hipótesis de que utiliza un sistema que cuesta, al año, 150.000 USD más que ServiceDesk Plus. Para la organización mixta, eliminar la solución legacy da como resultado un ahorro de casi 416.000 USD.

Beneficios sin cuantificar. Los beneficios no cuantificados de este estudio:

- **Mejora de la experiencia de los empleados.** ServiceDesk Plus ofrece una interfaz de usuario mejorada y una mayor visibilidad de las solicitudes para los usuarios finales, y permite mejorar los acuerdos de niveles de servicio de los agentes de atención. El resultado es una mejora de la satisfacción de los empleados.

Costes. Los costes de PV ajustados al riesgo incluyen:

- **Cánones de licencia de ManageEngine ligeramente por encima de 369.000 USD.** La organización mixta incurre en cánones de licencia de 200 USD por agente al año. Teniendo en cuenta la mayor cantidad de licencias requeridas, así como el ajuste de riesgos, la cantidad se eleva hasta 369.000 USD.
- **Costes de implementación y gestión continua ligeramente por encima de 167.000 USD.** Para la organización mixta, los servicios profesionales se encargan en su mayor parte de la implementación y requieren una participación relativamente baja del director de servicios de TI. Este hecho da como resultado un coste de implementación y gestión continua ligeramente por encima de 167.000 USD.

- **Coste de activos internos superior a 54.000 USD.** Los empleados deben seguir una formación online en video sobre ServiceDesk Plus. La organización mixta crea su propio video de formación y actualiza el material de video anualmente para garantizar su pertinencia. El resultado es un coste de recursos internos ligeramente por encima de 54.000 USD.

Las entrevistas a los responsables de la toma de decisiones y el análisis financiero permitieron determinar que una organización mixta obtiene beneficios de más de 2,67 millones de USD en tres años frente a unos costes de casi 591.000 USD, lo que se suma a un valor actual neto (NPV) de 2,08 millones de USD y un ROI del 352 %.



ROI
352 %



PV DE BENEFICIOS
2,67 MILLONES DE USD



NPV
2,08 MILLONES DE USD



PLAZO DE AMORTIZACIÓN
< 6 meses

Beneficios (trienales)



MARCO DE TRABAJO Y METODOLOGÍA DE TEI

A partir de la información proporcionada en las entrevistas, Forrester elaboró un marco de trabajo de Total Economic Impact™ para aquellas organizaciones que están considerando invertir en ServiceDesk Plus.

El objeto de este marco es identificar el coste, los beneficios, la flexibilidad y los factores de riesgo que influyen en la decisión de inversión. Forrester adoptó un planteamiento multifase para evaluar el impacto que ServiceDesk Plus puede tener en una organización.

DECLARACIONES

Los lectores deben tener presente lo siguiente:

Este estudio lo ha realizado Forrester Consulting por encargo de ManageEngine. No está destinado a ser utilizado como un análisis competitivo.

Forrester no hace ninguna presuposición en cuanto al ROI que puedan obtener otras organizaciones. Forrester aconseja encarecidamente a los lectores que utilicen sus propias estimaciones dentro del marco de trabajo proporcionado en el estudio para determinar la idoneidad de una inversión en ServiceDesk Plus.

ManageEngine revisó y dio su opinión a Forrester acerca del informe, pero Forrester mantiene el control editorial sobre el estudio y sus conclusiones, y no acepta cambios en el mismo que contradigan sus averiguaciones u oscurezcan el sentido del estudio.

ManageEngine proporcionó los nombres de los clientes para las entrevistas, pero no participó en las mismas.



DILIGENCIA DEBIDA

Entrevista a interesados de ManageEngine y analistas de Forrester para la recopilación de datos relativos a ServiceDesk Plus.



ENTREVISTAS A RESPONSABLES DE LA TOMA DE DECISIONES

Se entrevistó a cuatro responsables de la toma de decisiones de cinco organizaciones que utilizan ServiceDesk Plus para obtener datos relativos a los costes, los beneficios y los riesgos.



ORGANIZACIÓN MIXTA

Se diseñó una organización mixta basada en las características de las organizaciones a las que pertenecen los entrevistados.



MARCO DEL MODELO FINANCIERO

Elaboración de un modelo financiero representativo de las organizaciones entrevistadas usando la metodología TEI y ajustado al riesgo en función de los problemas y consideraciones de los responsables de la toma de decisiones.



CASO PRÁCTICO

Se emplearon cuatro elementos fundamentales de TEI en el modelado del impacto de la inversión: beneficios, costes, flexibilidad y riesgos. Dada la creciente sofisticación de los análisis del ROI con relación a las inversiones en TI, la metodología TEI de Forrester ofrece a las empresas una perspectiva completa del impacto económico total de las decisiones de compra. Le rogamos que consulte el Apéndice A para obtener más información sobre la metodología TEI.

Experiencia del cliente con ManageEngine ServiceDesk Plus

Factores que favorecen la inversión en ManageEngine ServiceDesk Plus

Responsables de la toma de decisiones entrevistados			
Entrevistado	Industria	Región	Ingresos anuales
Responsable del servicio de la mesa de servicios	Servicios financieros	Con sede en la India	1.100 millones de USD
Director global de prestación de servicios	Cosmética	Con sede en los EE. UU.	390 millones de USD
Ingeniero Senior de aplicaciones	Telecomunicaciones	Con sede en Jamaica	2.500 millones de USD
Director de gestión de servicios de TI y automatización	Servicios financieros	Con sede en los EE. UU.	300.000 millones de USD (activo bajo administración)

DESAFÍOS CLAVE

Antes de implementar ServiceDesk Plus, las organizaciones de los entrevistados utilizaban diversas herramientas: desde otras soluciones de la competencia hasta hojas de cálculo o correo electrónico. Todos los entrevistados señalaron que las soluciones legacy de sus organizaciones presentaban limitaciones en términos de funciones, eran difíciles de escalar y tenían un ecosistema de productos deficiente.

Los entrevistados observaban cómo sus organizaciones tenían grandes dificultades con desafíos habituales como los siguientes:

- **Ausencia de un sistema centralizado de tickets.** Las organizaciones de los entrevistados buscaban un sistema centralizado de tickets y una manera más eficiente de gestionar las solicitudes, los incidentes y los cambios. Los tickets debían asignarse correctamente antes de abordarse para garantizar el cumplimiento de las normativas y la eficiencia.
- **Limitación de las funciones de las soluciones legacy.** Los entrevistados se quejaban de que las soluciones legacy de su organización presentaban funciones limitadas. Aunque se trataba de herramientas para el registro de tickets, no incluían funciones adicionales como análisis, capacidades de auditoría, API para automatización y gestión de recursos.

- **Deficiente escalabilidad de las soluciones legacy.** Las organizaciones de los entrevistados se encontraban en una fase de alto crecimiento y buscaban expandirse a otras regiones. La funcionalidad limitada de sus sistemas legacy, junto con la falta de asistencia en idiomas locales, obstaculizaba la localización del contenido para los mercados individuales. Las soluciones legacy no podían adaptarse a la implementación en la nube, lo que presentaba un desafío importante. Los entrevistados indicaron que ahora pueden migrar a todos los empleados a través de diferentes geografías en una sola herramienta. La integración con sus aplicaciones existentes también resultaba complicada. Con ServiceDesk Plus, las organizaciones de los entrevistados se integran con las aplicaciones locales en el entorno de ServiceDesk Plus.
- **Un ecosistema de productos deficiente.** El ecosistema de ManageEngine proporciona una solución de software integral. Además de ServiceDesk Plus, la mayoría de los entrevistados utilizan el producto junto con otras soluciones de ManageEngine, como ADAudit Plus y Analytics Plus, que no se analizan en este documento.
- **Costes prohibitivos.** En comparación con otras soluciones similares del mercado, las alternativas a ManageEngine son más caras. Los costes adicionales para una determinada cantidad de suscriptores necesarios para las operaciones organizativas es mayor que el de ManageEngine.

"Buscábamos una solución de software integral. Además de ServiceDesk Plus, utilizamos varias herramientas de ManageEngine. Entre otras, DesktopCentral, Key Manager Plus, ADAudit Plus, Mobile Device Manager Plus y Analytics Plus. Lo mejor es que todas se integran entre sí".

Responsable de la mesa de servicios, servicios financieros

REQUISITOS DE LA SOLUCIÓN

Las organizaciones de los entrevistados buscaban una solución que les permitiera llevar a cabo las siguientes acciones:

- Gestionar sus solicitudes en un sistema centralizado de tickets.
- Proporcionar un ecosistema completo de productos para abarcar casos de uso cada vez más complejos.
- Proporcionar escalabilidad, implementar el sistema en la nube y afrontar los requisitos de localización.
- Ofrecer un coste competitivo.

ORGANIZACIÓN MIXTA

A partir de las entrevistas, Forrester ha elaborado un marco de TEI, una organización mixta y un análisis de retorno de la inversión (ROI) que ilustra las áreas afectadas financieramente. La organización mixta es representativa de los cuatro responsables de la toma de decisiones a los que Forrester entrevistó y sirve para presentar el análisis financiero global de la sección siguiente. La organización mixta presenta las siguientes características:

Descripción de la organización mixta. La organización mixta tiene su sede mundial en EE. UU. y opera a escala mundial. Ofrece servicios de TI y no relacionados con TI a sus 10.000 empleados. Es una empresa de servicios financieros y genera aproximadamente 1.000 millones de dólares de ingresos al año.

Características de la implementación.

La organización mixta implementa ServiceDesk Plus para gestionar aproximadamente 120.000 tickets al año. Estas incidencias son gestionadas por 675 agentes de atención. La organización implementa una serie de módulos y funciones de ServiceDesk Plus, incluidos activos, cambios, incidentes, problemas y gestión de solicitudes, junto con la elaboración de informes y los indicadores clave de rendimiento.

Supuestos clave

- **120.000 tickets al año**
- **Equipo de 675 agentes de atención para la gestión de tickets**

Análisis de beneficios

Datos sobre beneficios cuantificados aplicados a la organización mixta

Beneficios totales						
Ref.	Beneficio	Año 1	Año 2	Año 3	Total	Valor actual
Atr	Mejora de la productividad de los agentes de atención	333.104 USD	409.204 USD	484.845 USD	1.227.153 USD	1.005.278 USD
Btr	Mejora de la eficiencia de operaciones de TI	128.021.USD	142.546 USD	158.776 USD	429.343 USD	353.480 USD
Ctr	Mejora de la productividad del usuario final	231.944 USD	273.235 USD	325.445 USD	830.624 USD	681.184 USD
Dtr	Ganancias asociadas a la generación de informes y análisis	83.981 USD	86.780 USD	89.580 USD	260.340 USD	215.368 USD
Etr	Mayores ahorros resultantes de la retirada de sistemas	162.520 USD	167.396 USD	172.417 USD	502.333 USD	415.629 USD
	Beneficios totales (ajustados al riesgo)	939.570 USD	1.079.160 USD	1.231.063 USD	3.249.793 USD	2.670.939 USD

MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE LOS AGENTES DE ATENCIÓN

Evidencia y datos. Los entrevistados necesitaban un sistema centralizado de tickets para su gestión eficiente.

- Un entrevistado de la industria de las telecomunicaciones señaló que la organización no tenía un sistema formal de tickets y que los gestionaba mediante correos electrónicos. La organización del entrevistado experimentó casi un 40 % en ahorros de tiempos en la gestión de tickets.
- ServiceDesk Plus no fue una solución aislada para el departamento de TI. Incluía capacidades de servicios empresariales de rápido aprovechamiento que ampliaban las funciones de ITSM más allá de los servicios tecnológicos para abordar los casos de uso específicos del negocio. Todos los entrevistados informaron que casi todos los empleados de sus organizaciones utilizan ServiceDesk Plus, desde activos humanos hasta finanzas. Los departamentos que aún no utilizan ServiceDesk Plus ya están en proceso de implementación. Por ejemplo, el departamento de finanzas y administración de un entrevistado de la industria de los servicios financieros utilizó

ServiceDesk Plus para planificar las compras y adquisiciones, y gestionar las órdenes de compra. El departamento de finanzas pasó a utilizar el panel de gestión de órdenes de compra de ServiceDesk Plus en lugar de depender de los hilos de correos electrónicos. Todo se captura y registra, lo que facilita las auditorías en el futuro. Para el departamento de recursos humanos, un entrevistado de la industria de los servicios financieros integró ServiceDesk Plus con Workday para incorporar y gestionar cambios en los perfiles de usuario. Cada cambio o actualización en Workday activa automáticamente la creación de un ticket. También importan la información de un nuevo empleado a ServiceDesk Plus y crean automáticamente un inicio de sesión de usuario en Active Directory para aplicaciones comerciales o hardware asignado a un ordenador.

- La automatización de procesos también es compatible con ServiceDesk Plus. Un entrevistado de la industria de los servicios financieros procesa hasta el 30 % de los tickets que recibe la organización sin intervención humana. La organización utiliza scripts personalizados de Python y PowerShell para crear triggers automáticos a fin de ayudar a sus agentes de atención a ahorrar tiempo. Los entrevistados indican que también crean artículos de

conocimiento en el módulo de la base de conocimientos de ServiceDesk Plus. En lugar de enviar un ticket de solicitud de servicio, los usuarios finales pueden buscar el servicio que necesitaban y resolver sus propias solicitudes, sin tener que esperar a que un agente de atención les ayude. Esta solución ahorra tiempo a los usuarios finales y a los agentes de atención.

Creación de modelos y supuestos. Para el análisis de la organización mixta, Forrester asume los siguientes casos:

- Los agentes de atención procesan 120.000 tickets al año tanto de TI como de otros ámbitos, de los cuales el 40 % son tickets de incidente y el 60 % son tickets de solicitud de servicio. La cantidad de tickets aumenta un 15 % interanualmente en el segundo y tercer año
- Gracias a ServiceDesk Plus, el tiempo de procesamiento de cada ticket de incidente y de cada ticket de solicitud de servicio es de 10 y 6 minutos, respectivamente.
- A partir del segundo año, se evita el 5 % de los tickets de solicitud de servicio.
- Del tiempo total que los agentes de atención ahorran, el 80 % se mantiene y reasigna en un trabajo productivo.
- Del tiempo total que ahorran los agentes de atención, el 90 % se puede atribuir a ServiceDesk Plus.

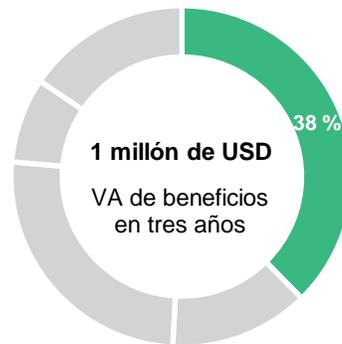
"TI, recursos humanos y finanzas: casi todos en la empresa utilizan ServiceDesk Plus de forma habitual. Para RR. HH., creamos una integración con Workday para procesar las actualizaciones de incorporación, transferencias y perfiles de los empleados. La usamos para las órdenes de compra. El departamento de finanzas revisa y aprueba todas las solicitudes con esta herramienta. ServiceDesk Plus ha supuesto una gran mejora con respecto al sistema que teníamos antes".

Director de gestión de servicios de TI y automatización, servicios financieros

Riesgos. Las organizaciones pueden registrar resultados diferentes a los presentados en el modelo financiero debido a:

- Diferencia en las complejidades de las operaciones de TI.
- Diferentes capacidades de las soluciones legacy.
- Variación del salario.
- Variación de la productividad de los agentes de atención.

Resultados. Para representar las distintas complejidades de las operaciones de TI, las diferentes capacidades de las soluciones legacy y la variación del salario, Forrester ajustó este beneficio en un 10 % a la baja, lo que produjo un PV total ajustado al riesgo de tres años (con un descuento del 10 %) de más de 1 millón de USD.



Mejora de la productividad de los agentes de atención: 38 % del total de beneficios

Mejora de la productividad de los agentes de atención					
Ref.	Métrica	Fuente	Año 1	Año 2	Año 3
A1	Cantidad de tickets	Organización mixta	120.000	138.000	158.700
A2	Porcentaje de tickets que son incidentes	Organización mixta	40 %	40 %	40 %
A3	Cantidad de tickets de incidente procesados	A1*A2	48.000	55.200	63.480
A4	Tiempo ahorrado por ticket (minutos)	Organización mixta	10	10	10
A5	Tiempo ahorrado por los agentes de atención en tickets de incidente (minutos)	A3*A4	480.000	552.000	634.800
A6	Porcentaje de tickets que son solicitudes de servicio	Organización mixta	60 %	60 %	60 %
A7	Cantidad de tickets de solicitud de servicio	A1*A6	72.000	82.800	95.220
A8	Porcentaje de tickets de solicitud de servicio evitados	Organización mixta	3 %	5 %	5 %
A9	Cantidad de tickets de solicitud de servicio evitados	A7*A8	2.160	4.140	4.761
A10	Tiempo de gestión por ticket de solicitud de servicio (minutos)	Organización mixta	30	30	30
A11	Cantidad de tickets de solicitud de servicio procesados	A7-A9	69.840	78.660	90.459
A12	Tiempo ahorrado por ticket (minutos)	Organización mixta	6	6	6
A13	Tiempo ahorrado por los agentes de atención en los tickets de solicitud de servicio (minutos)	(A9*A10)+(A11*A12)	483.840	596.160	685.584
A14	Tiempo total ahorrado por los agentes de atención	A5+A13	963.840	1.148.160	1.320.384
A15	Salario promedio total del agente de atención (por hora)	Supuesto	32 USD	33 USD	34 USD
A16	Ganancia de productividad del agente de atención	(A14/60)*A15	514.048 USD	631.488 USD	748.218 USD
A17	Conversión de productividad	Supuesto	80 %	80 %	80 %
A18	Atribución a ServiceDesk Plus	Supuesto	90 %	90 %	90 %
At	Mejora de la productividad de los agentes de atención	A16*A17*A18	370.115 USD	454.671 USD	538.717 USD
	Ajuste al riesgo	↓10 %			
Atr	Mejora de la productividad de los agentes de atención (ajustada al riesgo)		333.104 USD	409.204 USD	484.845 USD
Total a tres años: 1.227.153 USD			Valor actual a tres años: 1.005.278 USD		

MEJORA DE LA EFICIENCIA DE OPERACIONES DE TI

Evidencia y datos. El ITSM completo de ServiceDesk Plus permite a los entrevistados gestionar incidentes, activos, problemas, cambios y un catálogo de servicios.

- Después de la implementación de ServiceDesk Plus, los activos se ubican en un centro de mando. Mediante el uso de probes, las organizaciones de los entrevistados identifican las licencias y el software instalados en el hardware de cada usuario. Se consigue una mayor visibilidad de las aplicaciones que utilizan los empleados, el historial de actualizaciones de software, el vencimiento de las licencias y la lista de usuarios instalados en sus servidores. Esto no habría sido posible en el pasado.
- Un entrevistado de la industria de los servicios financieros tenía problemas para descubrir las causas principales y la resolución de problemas. Con ServiceDesk Plus, la organización del entrevistado utiliza su base de conocimientos para crear una base de datos de errores conocidos. La base de datos sirve de repositorio de artículos de conocimiento, con soluciones sobre problemas, como la instalación de VPN y correcciones de software. Cuando surgen problemas, se añaden recursos y se crea un documento de soluciones que se almacena en la base de conocimientos. De esta manera, los problemas recurrentes similares se resuelven de forma más rápida. La organización mixta ahorra 2,5 horas de tiempo por cada incidente recurrente.
- Con el módulo de gestión de cambios de ServiceDesk Plus, las organizaciones de los entrevistados registran y rastrean todos los cambios que realizan en producción para la aprobación y generación de informes, y por lo tanto, ahorran tiempo. Los ahorros de tiempo varían y dependen del alcance y la complejidad de los cambios. La organización mixta recibe 1.200 solicitudes de cambio de TI al año.

Creación de modelos y supuestos. Para el análisis de la organización mixta, Forrester asume los siguientes casos:

- El tiempo que los gestores de TI ahorran en administrar cada cambio de TI con ServiceDesk Plus es de 3 horas.
- El salario promedio completo de un gestor de TI es de 43 USD por hora en el primer año. Este aumenta un 3 % en el segundo y tercer año.
- Del tiempo total ahorrado, se captura el 90 % y se reasigna a un trabajo productivo.
- Del tiempo total ahorrado, el 90 % se puede atribuir a ServiceDesk Plus.

Riesgos. Las organizaciones pueden registrar resultados diferentes a los presentados en el modelo financiero debido a:

- Tiempo dedicado a las auditorías de recursos de TI en el estado actual.
- Tiempo dedicado a resolver problemas recurrentes.
- Tiempo dedicado a la gestión de cambios.
- Variación del salario.
- Variación de la productividad de los gestores de TI.

Resultados. Para reflejar estos riesgos, Forrester ajustó este beneficio a la baja en un 10 %, obteniendo un PV total a tres años ajustado al riesgo de cerca de 353.000 USD.



Mejora de la eficiencia de operaciones de TI: 13 % del total de beneficios

Mejora de la eficiencia de operaciones de TI

Ref.	Métrica	Fuente	Año 1	Año 2	Año 3
B1	Cantidad de auditorías de activos de TI	Organización mixta	4	4	4
B2	Cantidad de gestores de TI involucrados en auditorías de activos de TI	Organización mixta	4	4	4
B3	Tiempo dedicado a cada auditoría (antes de ServiceDesk Plus) (horas)	Organización mixta	32	32	32
B4	Tiempo dedicado a cada auditoría (con ServiceDesk Plus) (horas)	Organización mixta	8	8	8
B5	Tiempo ahorrado en auditoría de activos de TI (horas)	$B1*B2*(B3-B4)$	384	384	384
B6	Cantidad de incidentes de problemas recurrentes	Organización mixta	40	40	40
B7	Tiempo que se tarda en resolver el problema recurrente (antes de ServiceDesk Plus) (horas)	Organización mixta	3	3	3
B8	Tiempo que se tarda en resolver el problema recurrente (con ServiceDesk Plus) (horas)	Organización mixta	0,5	0,5	0,5
B9	Tiempo ahorrado en la gestión de problemas (horas)	$B6*(B7-B8)$	100	100	100
B10	Cantidad de solicitudes de cambio de TI	Organización mixta	1.200	1.320	1.452
B11	Tiempo que los gestores de TI deben dedicar a cada cambio de TI con una solución legacy (horas)	Supuesto	4,0	4,0	4,0
B12	Tiempo que los gestores de TI deben dedicar a cada cambio de TI con ServiceDesk Plus (horas)	Supuesto	1,0	1,0	1,0
B13	Ahorro de tiempo en cada solicitud de cambio de TI (horas)	$B11-B12$	3,0	3,0	3,0
B14	Tiempo ahorrado en la gestión de cambios de TI (horas)	$B10*B13$	3.600	3.960	4.356
B15	Tiempo total ahorrado por los gestores de TI (horas)	$B5+B9+B14$	4.084	4.444	4.840
B16	Salario promedio completo del gestor de TI (por hora)	Supuesto	43 USD	44 USD	45 USD
B17	Ganancia de productividad del gestor de TI	$B15*B16$	175.612 USD	195.536 USD	217.800 USD
B18	Conversión de productividad	Supuesto	90 %	90 %	90 %
B19	Atribución a ServiceDesk Plus	Supuesto	90 %	90 %	90 %
Bt	Mejora de la eficiencia de operaciones de TI	$B17*B18*B19$	142.246 USD	158.384 USD	176.418 USD
	Ajuste al riesgo	↓10 %			
Btr	Mejora de la eficiencia de operaciones de TI (ajustada al riesgo)		128.021.USD	142.546 USD	158.776 USD
Total a tres años: 429.343 USD			Valor actual a tres años: 353.480 USD		

MAYOR PRODUCTIVIDAD DEL USUARIO FINAL

Evidencia y datos. Para los usuarios finales de las organizaciones de los entrevistados, el envío de tickets se realizaba a través de correos electrónicos o a través de una solución legacy. Se perdían tickets y la experiencia del usuario era deficiente.

- Con los correos electrónicos, la respuesta y gestión de tickets resultaba deficiente, lo que a menudo provocaba la pérdida de tickets que no se registraban y no se solucionaban.
- Las soluciones legacy eran engorrosas. Los usuarios tenían que rellenar un formulario en una plataforma, con una experiencia de uso deficiente, para generar tickets. El formulario incluía campos o categorías que no resultaban fáciles de entender para los usuarios finales. Por estos motivos, el usuario final pasaba más tiempo del necesario para crear tickets.

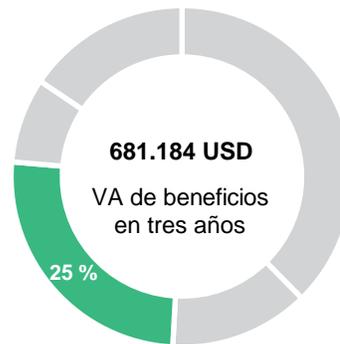
Creación de modelos y supuestos. Para el análisis de la organización mixta, Forrester asume los siguientes casos:

- El salario total por hora de los usuarios finales es de 27 USD en el año 1. Este crece un 3 % en el segundo y tercer año.
- Del tiempo total ahorrado, se captura el 90 % y se reasigna a un trabajo productivo.
- Del tiempo total ahorrado, el 90 % se puede atribuir a ServiceDesk Plus.

Riesgos. Las organizaciones pueden registrar resultados diferentes a los presentados en el modelo financiero debido a:

- La cantidad de tickets procesados.
- El tiempo que los usuarios finales ahorran en el envío de tickets.
- Variación del salario.
- Variación de la productividad de los usuarios finales.

Resultados. Para reflejar estos riesgos, Forrester ajustó este beneficio a la baja en un 10 %, obteniendo un PV total a tres años ajustado al riesgo de cerca de 681.000 USD.



Mayor productividad del usuario final: 25 % del total de beneficios

Mayor productividad del usuario final					
Ref.	Métrica	Fuente	Año 1	Año 2	Año 3
C1	Cantidad de tickets enviados	Organización mixta	117.840	133.860	153.939
C2	Tiempo ahorrado por ticket enviado (minutos)	Organización mixta	6	6	6
C3	Tiempo ahorrado en el envío del ticket (horas)	$C1 \cdot C2 / 60$	11.784	13.386	15.394
C4	Salario promedio completo (por hora)	Supuesto	27 USD	28 USD	29 USD
C5	Conversión de productividad	Supuesto	90 %	90 %	90 %
C6	Atribución a ServiceDesk Plus	Supuesto	90 %	90 %	90 %
Ct	Mayor productividad del usuario final	$C3 \cdot C4 \cdot C5 \cdot C6$	257.716 USD	303.594 USD	361.605 USD
	Ajuste al riesgo	↓10 %			
Ctr	Productividad del usuario final mejorada (ajustada al riesgo)		231.944 USD	273.235 USD	325.445 USD
Total a tres años: 830.624 USD			Valor actual a tres años: 681.184 USD		

GANANCIAS ASOCIADAS A LA GENERACIÓN DE INFORMES Y ANÁLISIS

Evidencia y datos. La gestión centralizada de tickets, recursos, problemas y cambios permite a las organizaciones de entrevistados realizar un seguimiento de sus KPI para garantizar la responsabilidad.

- Los entrevistados rastrean la cantidad de tickets cerrados y los tipos más comunes de tickets, y monitorean los SLA de agentes de atención.
- Anteriormente, los entrevistados debían realizar una encuesta por separado para determinar los puntos débiles de los usuarios. Esto ya no era necesario, pues los informes y análisis de ServiceDesk Plus les ayudan a identificar los puntos débiles de los tipos más comunes de tickets enviados. Un entrevistado de la industria de las telecomunicaciones señaló que la organización crea campañas para abordar esos problemas y mejorar la experiencia de los empleados.
- Con ServiceDesk Plus, los KPI se registran automáticamente a final de mes a través de informes o paneles, y la alta dirección puede iniciar sesión para revisar los informes en tiempo real. Sin ServiceDesk Plus, se habría tardado varios días en preparar los informes.

Creación de modelos y supuestos. Para el análisis de la organización mixta, Forrester asume los siguientes casos:

- El tiempo ahorrado en cada informe por gestor es de 8 horas.
- El salario promedio completo por hora de un gestor es de 60 USD en el año 1. Este aumenta un 3 % en el segundo y tercer año.
- Del tiempo total ahorrado, se captura el 90 % y se reasigna a un trabajo productivo.
- Del tiempo total ahorrado, el 90 % se puede atribuir a ServiceDesk Plus.

Riesgos. Las organizaciones pueden registrar resultados diferentes a los presentados en el modelo financiero debido a:

- La cantidad de gestores con responsabilidades de elaboración de informes.
- El tiempo dedicado a preparar informes.
- Variación del salario.
- Variación de la productividad de los gestores.

Resultados. Para reflejar estos riesgos, Forrester ajustó este beneficio a la baja en un 10 %, obteniendo un PV total a tres años ajustado al riesgo de cerca de 215.000 USD.



Ganancias asociadas a la generación de informes y análisis: 8 % del total de beneficios

Ganancias asociadas a la generación de informes y análisis

Ref.	Métrica	Fuente	Año 1	Año 2	Año 3
D1	Cantidad de gestores con responsabilidades de elaboración de informes	Organización mixta	20	20	20
D2	Cantidad de informes anuales	Organización mixta	12	12	12
D3	Tiempo ahorrado en la elaboración de informes por informe y gestor (horas)	Supuesto	8	8	8
D4	Tiempo total ahorrado en la elaboración de informes	D1*D2*D3	1.920	1.920	1.920
D5	Salario promedio completo del gestor (por hora)	Supuesto	60 USD	62 USD	64 USD
D6	Conversión de productividad	Supuesto	90 %	90 %	90 %
D7	Atribución a ServiceDesk Plus	Supuesto	90 %	90 %	90 %
Dt	Ganancias asociadas a la generación de informes y análisis	D4*D5*D6*D7	93.312 USD	96.422 USD	99.533 USD
	Ajuste al riesgo	↓10 %			
Dtr	Ganancias asociadas a la generación de informes y análisis (ajustados al riesgo)		83.981 USD	86.780 USD	89.580 USD
Total a tres años: 260.340 USD			Valor actual a tres años: 215.368 USD		

MAYORES AHORROS RESULTANTES DE LA RETIRADA DE SISTEMAS

Evidencia y datos. Los cuatro entrevistados señalaron que sus organizaciones utilizaban distintas soluciones antes de migrar a ServiceDesk Plus, desde productos de la competencia a soluciones rudimentarias, como hojas de cálculo o correos electrónicos.

Creación de modelos y supuestos. Para el análisis de la organización mixta, Forrester asume los siguientes casos:

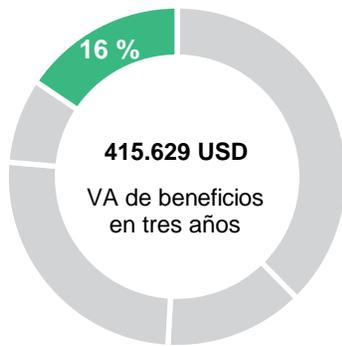
- La solución legacy es un producto de la competencia que cuesta 150.000 USD más que ServiceDesk Plus al año.
- Requiere un gestor de TI adicional en comparación con ServiceDesk Plus.
- El salario anual promedio completo del gestor de TI es de 89.000 en el año 1. Este aumenta un 3 % en el segundo y tercer año.

- El 80 % de los mayores ahorros asociados a la retirada de los sistemas legacy se pueden atribuir a ServiceDesk Plus. Si bien la organización mixta necesitaba cambiar el sistema de tickets, reconocemos que la mayor parte de este beneficio se puede atribuir a ServiceDesk Plus.

Riesgos. Las organizaciones pueden registrar resultados diferentes a los presentados en el modelo financiero debido a:

- Coste de la solución legacy.
- La cantidad de gestores de TI que deben administrar la solución legacy.
- Variación del salario.

Resultados. Para reflejar estos riesgos, Forrester ajustó este beneficio a la baja en un 15 %, obteniendo un PV total a tres años ajustado al riesgo de cerca de 416.000 USD.



Mayores ahorros resultantes de la retirada de sistemas: 16 % del total de beneficios

Mayores ahorros resultantes de la retirada de sistemas

Ref.	Métrica	Fuente	Año 1	Año 2	Año 3
E1	Diferencia de coste entre ServiceDesk Plus y la solución legacy	Supuesto	150.000 USD	154.500 USD	159.135 USD
E2	Gestores de TI adicionales que deben administrar la solución legacy	Supuesto	1	1	1
E3	Salario promedio completo del gestor de TI (anual)	Supuesto	89.000 USD	91.670 USD	94.420 USD
E4	Coste adicional asociado a la gestión del sistema	E2*E3	89.000 USD	91.670 USD	94.420 USD
E5	Atribución a ServiceDesk Plus	Supuesto	80,0 %	80,0 %	80,0 %
Et	Mayores ahorros resultantes de la retirada de sistemas	(E1+E4)*E5	191.200 USD	196.936 USD	202.844 USD
	Ajuste al riesgo	↓15 %			
Etr	Mayores ahorros resultantes de la retirada de sistemas (ajustados al riesgo)		162.520 USD	167.396 USD	172.417 USD
Total a tres años: 502.333 USD			Valor actual a tres años: 415.629 USD		

BENEFICIOS SIN CUANTIFICAR

Entre los beneficios adicionales que los clientes obtuvieron, pero que no se cuantificaron, se encuentran los siguientes:

- Mejora de la experiencia de los empleados.**
 Los usuarios finales dedican menos tiempo a enviar tickets y tienen a su disposición una base de conocimientos donde encontrar soluciones por su cuenta, lo que les permite convertir ese tiempo ahorrado en trabajo útil con valor añadido como mejor les parezca. La mejor gestión de tickets se ha traducido en una mayor cantidad

de incidencias atendidas y menos pérdidas. Una mayor visibilidad permite que los usuarios finales puedan ver el estado de sus solicitudes y sentirse más seguros de que los agentes atienden sus problemas y necesidades. Además, durante los periodos de mucha actividad, los usuarios finales comprenden mejor las demoras en la resolución de los tickets. Esto conlleva una mejora de la satisfacción de los empleados, de los usuarios finales a los agentes de atención, lo que se traduce en una mejor experiencia de los empleados.

FLEXIBILIDAD

El valor de la flexibilidad es único para cada cliente. Son muchos los supuestos en los que un cliente podría implementar ManageEngine ServiceDesk Plus y, más tarde, considerar otros usos y oportunidades de negocio; por ejemplo:

- **Facilidad de integración y personalización.**
La integración nativa de ServiceDesk Plus con otras herramientas de ManageEngine mejora la productividad de la gestión de TI. Por ejemplo, cualquier anomalía en el rendimiento de la red activa automáticamente la creación de un ticket con ManageEngine OpManager Plus, la solución de monitoreo de red de ManageEngine, antes de que ocurra cualquier problema importante. Estas integraciones nativas reducen el esfuerzo de las organizaciones, pues evitan tener que gestionar varios acuerdos de licencia de proveedores.
- **Visibilidad e influencia en la hoja de ruta del producto.** Los entrevistados observaron que sus organizaciones tienen cierto grado de influencia en la hoja de ruta de los productos de ServiceDesk Plus, así como una visibilidad clara. Se les mostró la hoja de ruta de productos regularmente y las áreas en las que ManageEngine iba a mejorar. Los entrevistados a menudo citaron una buena relación de trabajo con sus gestores de cuentas, lo que facilita la comunicación de comentarios sobre el producto. También reconocieron que sus voces se escuchan, pues las nuevas funciones lanzadas de los productos solucionan sus problemas e inquietudes.
- **Elección del modelo de implementación.**
Los entrevistados indicaron que sus organizaciones tienen la opción de elegir el modelo de implementación para ServiceDesk Plus (local y en la nube). Una vez implementado, las organizaciones pueden trasladar sin problemas sus licencias de un modelo a otro. Según el entrevistado de la industria de las telecomunicaciones, su organización migró de una implementación local a la implementación en la nube.

La flexibilidad también estaría cuantificada cuando se evalúa como parte de un proyecto específico (descrito más detalladamente en el [Apéndice A](#)).

Análisis de costes

Datos sobre costes cuantificados aplicados a la organización mixta

Costes totales							
Ref.	Coste	Iniciales	Año 1	Año 2	Año 3	Total	Valor actual
Ftr	Cánones de licencia de ManageEngine	0 USD	141.750 USD	148.838 USD	156.279 USD	446.867 USD	369.285 USD
Gtr	Costes de implementación y gestión continua	39.204 USD	50.102 USD	51.604 USD	53.152 USD	194.062 USD	167.333 USD
Htr	Coste de recursos internos	47.696 USD	2.541 USD	2.618 USD	2.695 USD	55.550 USD	54.194 USD
	Costes totales (ajustados al riesgo)	86.900 USD	194.393 USD	203.060 USD	212.126 USD	696.479 USD	590.812 USD

CÁNONES DE LICENCIA DE MANAGEENGINE

Evidencia y datos. ServiceDesk Plus está disponible en varios rangos de precios. Los precios oscilan según la cantidad de licencias de técnicos y las características del producto. Según la información de precios de ServiceDesk Plus disponible públicamente y el tamaño de la organización mixta, Forrester estima que la organización mixta requiere 675 licencias de técnicos en el primer año para atender y satisfacer las solicitudes de 10.000 empleados.

Los cánones de licencia reflejados en este documento equivalen al nivel de suscripción *Enterprise*. (Nota: Para obtener las últimas actualizaciones sobre precios, se recomienda a los lectores que se pongan en contacto con ManageEngine).

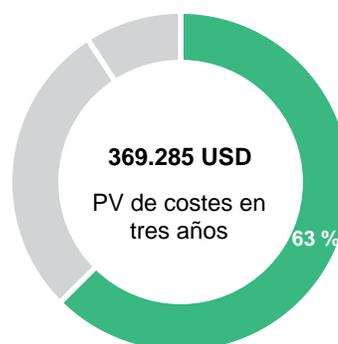
Creación de modelos y supuestos. Para el análisis de la organización mixta, Forrester asume los siguientes casos:

- La cantidad de técnicos aumenta a un ritmo del 5 % anualmente.
- La licencia de técnico se basa en un periodo de suscripción anual.
- Cada licencia de técnico se fija en 200 USD anuales.

Riesgos. Los riesgos que pueden alterar los costes de licencia incluyen:

- Nivel de licencia.
- Complementos de funciones del producto.
- Descuentos aplicables (si los hubiera).

Resultados. Para reflejar estos riesgos, Forrester ajustó este coste al alza en un 5 %, obteniendo un PV total a tres años ajustado al riesgo (con un descuento del 10 %) de más de 369.000 USD.



Cánones de licencia: 63 % del total de costes

Cánones de licencia de ManageEngine

Ref.	Métrica	Fuente	Iniciales	Año 1	Año 2	Año 3
F1	Licencia de técnico	Organización mixta	0	675	709	744
F2	Cánones de licencia (por licencia al año)	Organización mixta	0	200 USD	200 USD	200 USD
Ft	Cánones de licencia de ManageEngine	F1*F2	0 USD	135.000 USD	141.750 USD	148.838 USD
	Ajuste al riesgo	↑5 %				
Ftr	Cánones de licencia de ManageEngine (ajustadas al riesgo)		0 USD	141.750 USD	148.838 USD	156.279 USD
Total a tres años: 446.867 USD			Valor actual a tres años: 369.285 USD			

COSTES DE IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN CONTINUA

Evidencia y datos. Los servicios profesionales se encargan mayoritariamente de la implementación según la recomendación de ManageEngine, tras consultar con ManageEngine. Este hecho conlleva una participación relativamente baja para el gestor de servicios de TI de la organización mixta.

Creación de modelos y supuestos. Para el análisis de la organización mixta, Forrester asume los siguientes casos:

- La implementación tarda tres meses en completarse.
- El salario promedio completo del gestor de servicios de TI es de 47 USD a la hora.
- Se requieren dos agentes de servicios de TI para administrar ServiceDesk Plus.

- Los agentes de servicios de TI dedican un tercio de su tiempo a la administración de ServiceDesk Plus.
- El salario anual total promedio del agente de servicio de TI es de 67.000 en el primer año. Este aumenta un 3 % en el segundo y tercer año.

Riesgos. Los riesgos que pueden alterar los costes de implementación y gestión continua incluyen:

- Complejidad de los procesos existentes y los casos de uso.
- Complejidad de la implementación.
- Variación del salario.

Resultados. Para reflejar estos riesgos, Forrester ajustó este coste al alza en un 10 %, obteniendo un PV total a tres años ajustado al riesgo de más de 167.000 USD.



Costes de implementación y gestión continua: 28 % del total de costes

Costes de implementación y gestión continua						
Ref.	Métrica	Fuente	Iniciales	Año 1	Año 2	Año 3
G1	Cantidad de empleados involucrados en la implementación	Organización mixta	1			
G2	Cantidad de semanas de implementación	Organización mixta	12			
G3	Porcentaje de tiempo dedicado a la implementación	Organización mixta	25 %			
G4	Cantidad total de horas de mano de obra dedicadas a la implementación	$G1 \cdot G2 \cdot G3 \cdot 5 \cdot 8$	120			
G5	Salario promedio completo del gestor de servicios de TI (por hora)	Supuesto	47 USD			
G6	Coste de implementación	$G4 \cdot G5$	5.640 USD			
G7	Cantidad de agentes de servicios de TI que gestionan ServiceDesk Plus	Organización mixta	0	2	2	2
G8	Porcentaje de tiempo dedicado a la gestión de ServiceDesk Plus	Supuesto	33 %	33 %	33 %	33 %
G9	Salario promedio completo del agente de servicios de TI (anual)	Supuesto	67.000 USD	69.010 USD	71.080 USD	73.212 USD
G10	Coste de gestión continua	$G7 \cdot G8 \cdot G9$	0 USD	45.547 USD	46.913 USD	48.320 USD
G11	Servicios profesionales	Organización mixta	30.000 USD			
Gt	Costes de implementación y gestión continua	$G6 + G10 + G11$	35.640 USD	45.547 USD	46.913 USD	48.320 USD
	Ajuste al riesgo	↑10 %				
Gtr	Costes de implementación y gestión continua (ajustados al riesgo)		39.204 USD	50.102 USD	51.604 USD	53.152 USD
Total a tres años: 194.062 USD			Valor actual a tres años: 167.333 USD			

COSTE DE RECURSOS INTERNOS

Evidencia y datos. Las organizaciones de los entrevistados exigen que todos los empleados se sometan a una formación sobre el uso de ServiceDesk Plus cuando empiezan a trabajar en la empresa. Esto garantiza una incorporación uniforme, una comprensión general de cómo utilizar ServiceDesk Plus y la adopción constante de la plataforma.

Creación de modelos y supuestos. Para el análisis de la organización mixta, Forrester asume los siguientes casos:

- Cada empleado dedica 2 horas a la formación.
- La organización dedica 5 horas a preparar el primer video de formación inicial.

- La organización dedica 2 horas al año a actualizar sus videos de formación.
- El salario promedio total del agente de atención por hora es de 32 USD durante la implementación inicial. Esta cantidad aumenta un 3 % en el primero, segundo y tercer año.

Riesgos. Los riesgos que pueden alterar los costes de mantenimiento incluyen:

- Tiempo que se dedica a preparar los videos de formación.
- Cualquier coste adicional originado en la preparación de los materiales de formación.
- Variación del salario.

Resultados. Para reflejar estos riesgos, Forrester ajustó este coste al alza en un 10 %, obteniendo un PV total a tres años ajustado al riesgo de 54.000 USD.



Coste de recursos internos: 9 % del total de costes

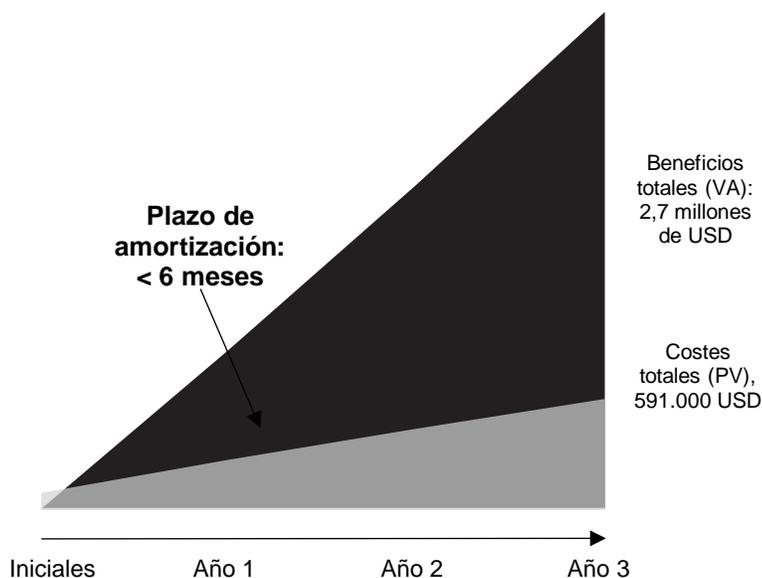
Coste de recursos internos

Ref.	Métrica	Fuente	Iniciales	Año 1	Año 2	Año 3
H1	Cantidad de empleados que requieren formación completa	Organización mixta	675	34	34	34
H2	Cantidad de horas de formación por empleado	Organización mixta	2	2	2	2
H3	Cantidad de horas de formación	G1*G4	1.350	68	68	68
H4	Cantidad de horas dedicadas a preparar videos de formación	Supuesto	5	2	2	2
H5	Salario promedio completo del agente de atención (por hora)	Supuesto	32 USD	33 USD	34 USD	35 USD
Ht	Coste de recursos internos	(H3+H4)*H5	43.360 USD	2.310 USD	2.380 USD	2.450 USD
	Ajuste al riesgo	↑10 %				
Htr	Coste de recursos internos (ajustado al riesgo)		47.696 USD	2.541 USD	2.618 USD	2.695 USD
Total a tres años: 55.550 USD			Valor actual a tres años: 54.194 USD			

Resumen financiero

MÉTRICAS CONSOLIDADAS A TRES AÑOS AJUSTADAS AL RIESGO

Resumen financiero



Los resultados financieros calculados en las secciones de costes y beneficios se pueden utilizar para determinar el ROI, el NPV y el plazo de amortización de la inversión de la organización mixta. Forrester asume una tasa de descuento anual del 10 % para este análisis.

Estos valores de ROI, NPV y plazos de amortización se determinan aplicando factores de ajuste al riesgo a los resultados sin dicho ajuste en cada una de las secciones de beneficios y costes.

Análisis del flujo de efectivo (estimaciones ajustadas al riesgo)

	Iniciales	Año 1	Año 2	Año 3	Total	Valor actual
Costes totales	(86.900 USD)	(194.393 USD)	(203.060 USD)	(212.126 USD)	(696.479 USD)	(590.812 USD)
Beneficios totales	0 USD	939.570 USD	1.079.160 USD	1.231.063 USD	3.249.793 USD	2.670.939 USD
Beneficios netos	(86.900 USD)	745.177 USD	876.100 USD	1.018.937 USD	2.553.314 USD	2.080.127 USD
ROI						352 %
Plazo de amortización						< 6 meses

Apéndice A: Total Economic Impact

Total Economic Impact es una metodología desarrollada por Forrester Research que mejora los procesos de toma de decisiones de la empresa y ayuda a los proveedores a comunicar la propuesta de valor de sus productos y servicios a los clientes. La metodología TEI ayuda a las empresas a demostrar, justificar y materializar el valor tangible de las iniciativas de TI ante los directivos y las principales partes interesadas.

EL ENFOQUE DE TOTAL ECONOMIC IMPACT

Beneficios representa el valor que el producto aporta a la empresa. La metodología TEI da igual peso a la medida de los beneficios y a la medida de los costes, para posibilitar un análisis integral del efecto de la tecnología en toda la organización.

Costes considera todos los gastos necesarios para aportar el valor propuesto, o los beneficios, del producto. La categoría de costes dentro de TEI abarca los mayores costes en el entorno existente de costes continuos asociados a la solución.

Flexibilidad representa el valor estratégico que puede obtenerse de una inversión adicional futura, aparte de la inversión inicial ya realizada. A la capacidad de obtener ese beneficio se asocia un PV que puede estimarse.

Riesgos mide la incertidumbre de las estimaciones de costes y beneficios teniendo en cuenta: 1) la probabilidad de que las estimaciones se ajusten a los pronósticos originales y 2) la probabilidad de que se realice un seguimiento de las estimaciones a lo largo del tiempo. Los factores de riesgo en TEI se basan en una “distribución triangular”.

La columna de inversión inicial contiene los costes de inversión incurridos en el “momento 0” o al comienzo del año 1, sin descontar. Todos los demás flujos de efectivo se descuentan utilizando la tasa de descuento al final del año. Se hacen cálculos de PV para cada estimación de costes y beneficios totales. Los cálculos de NPV en las tablas de resumen representan la suma de la inversión inicial y los flujos de efectivo descontados de cada año. Las sumas y cálculos del valor actual de las tablas de beneficios totales, costes totales y flujo de efectivo pueden no cuadrar exactamente, debido al redondeo.



VALOR ACTUAL (PV)

El valor presente o actual de las estimaciones de costes y beneficios (descontados) a una tasa de interés (la tasa de descuento). El PV de costes y beneficios contribuye al NPV total de los flujos de efectivo.



VALOR ACTUAL NETO (NPV)

El valor presente o actual de los flujos de efectivo netos futuros (descontados) a una tasa de interés (la tasa de descuento). Un NPV positivo indica normalmente que la inversión debe hacerse, a no ser que otros proyectos tengan un NPV más alto.



RETORNO DE LA INVERSIÓN (ROI)

La rentabilidad prevista del proyecto en términos porcentuales. El ROI se calcula dividiendo los beneficios netos (beneficios menos costes) por los costes.



TASA DE DESCUENTO

La tasa de interés utilizada en el análisis de flujo de efectivo es para estimar el valor del dinero en el tiempo. Las organizaciones normalmente utilizan tasas de descuento entre el 8 % y el 16 %.



PLAZO DE AMORTIZACIÓN

El punto de equilibrio de una inversión. Corresponde al momento en que los beneficios netos (beneficios menos costes) igualan el coste o inversión inicial.

Apéndice B: Notas

¹ Total Economic Impact es una metodología desarrollada por Forrester Research que mejora los procesos de toma de decisiones de la empresa y ayuda a los proveedores a comunicar la propuesta de valor de sus productos y servicios a los clientes. La metodología TEI ayuda a las empresas a demostrar, justificar y materializar el valor tangible de las iniciativas de TI ante los directivos y las principales partes interesadas.

FORRESTER®