

FORRESTER®

El análisis Total Economic Impact™ de Microsoft 365 E3

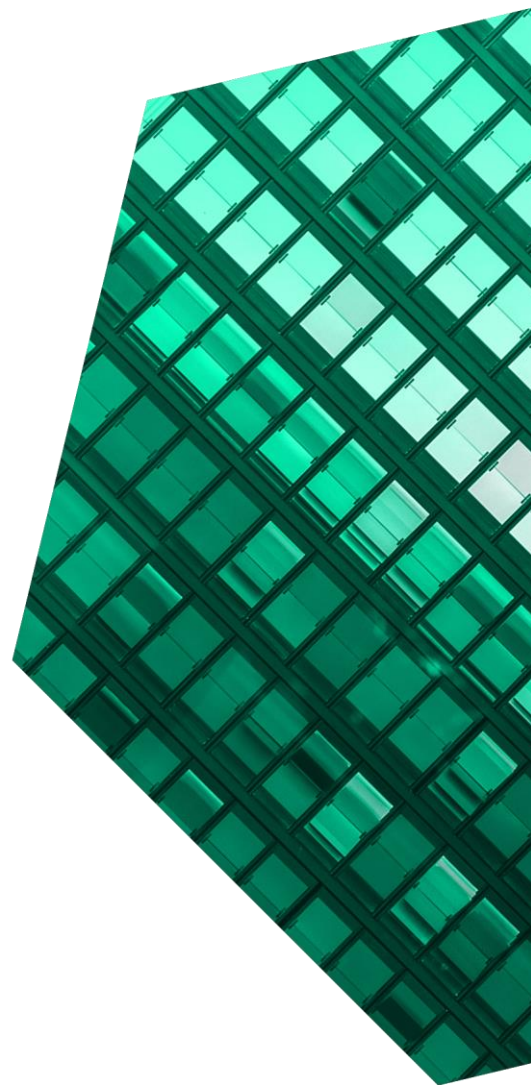
Ahorro en costos y beneficios empresariales
Autorizado por E3

OCTUBRE DE 2022

Tabla de contenido

Resumen ejecutivo	1
Opinión del cliente	3
Proceso del cliente de Microsoft 365 E3	6
Desafíos principales	6
Objetivos de inversión	7
Organización compuesta	7
Análisis de los beneficios	10
Ahorro en la consolidación de proveedores.....	10
Ahorro en los dispositivos de usuarios finales	12
Ahorro en el tiempo de gestión e implementación de puntos finales	14
Servicio de asistencia técnica y administración de TI...16	
Mejoras en la productividad de los usuarios finales	18
Reducción en gastos de desplazamiento	21
Reducción del riesgo de violación de seguridad de datos	23
Beneficios no cuantificados	25
Flexibilidad.....	25
Análisis de costos	26
Planificación e IMPLEMENTACIÓN iniciales.....	26
Costos de concesión de licencias de Microsoft	27
Gestión de E3 en curso	28
Capacitación del usuario final	28
Renovación de dispositivos	29
Resumen financiero	31
Apéndice A: Impacto económico total	32
Anexo B: Datos demográficos de la encuesta y la entrevista	33
Apéndice C: Notas	35

Equipo de asesoramiento: *Richard Cavallaro*
Jonny Cook



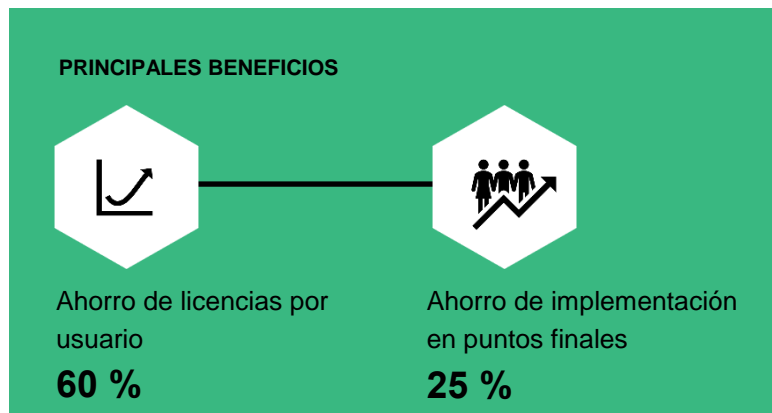
Resumen ejecutivo

Apoyar los modelos de trabajo híbrido mejora la satisfacción de los empleados, la capacidad de colaborar y la productividad.¹ Sin embargo, el trabajo híbrido presenta nuevos desafíos a los que las soluciones tradicionales locales difícilmente puedan hacer frente. Con el objetivo de optimizar el apoyo a los modelos de trabajo híbrido del futuro, las organizaciones deben actualizar y consolidar sus plataformas y equipos tecnológicos para mitigar los problemas de seguridad, reducir los costos de la gestión de las tecnologías de la información (TI) y eliminar gastos de soluciones redundantes para que se pueda hacer más con menos.

Microsoft encargó a Forrester Consulting un estudio Total Economic Impact™ (TEI) y un análisis del posible ROI que las empresas pueden alcanzar al implementar [Microsoft 365 E3](#).² La finalidad de este estudio es poner a disposición del lector un marco para evaluar el posible impacto económico de Microsoft 365 E3 para sus organizaciones. Este informe es una versión revisada del informe original que se encargó a finales del 2020. Forrester aportó estos datos junto a varias entrevistas adicionales, sobre todo en mercados emergentes, así como una encuesta global.

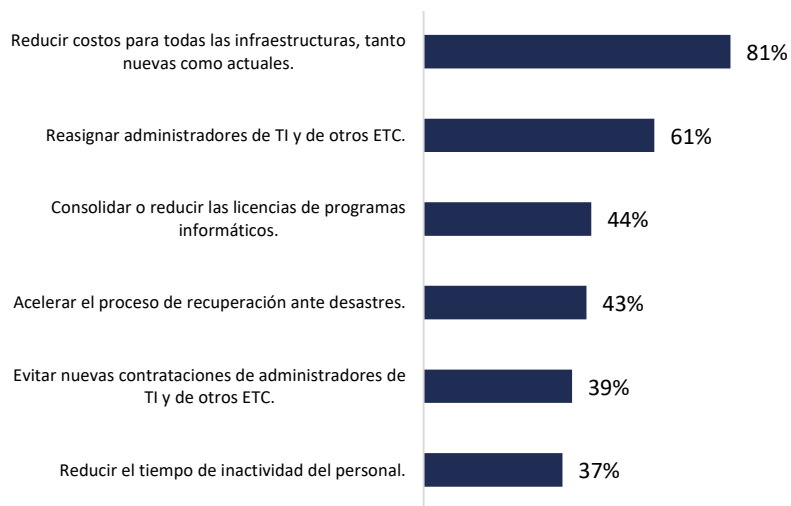
Para comprender mejor las ventajas, los costos y los riesgos derivados de esta inversión, Forrester entrevistó a 15 representantes que llevaban usando Microsoft 365 E3 durante dos años y realizó una encuesta de campo a 79 representantes de TI de diferentes organizaciones que contaban con usuarios de Microsoft 365 E3 entre su plantilla. Para los fines de este estudio, Forrester agrupó las experiencias de los entrevistados y participantes de la encuesta, y combinó los resultados en una sola [organización compuesta](#).

Antes de utilizar Microsoft 365 E3, la mayoría de las organizaciones en donde trabajaban los entrevistados mantenían un entorno híbrido con Microsoft Office (aplicaciones Microsoft 365) y el resto de sus implementaciones locales. Estas organizaciones dependían de herramientas de terceros y distribuidores externos para que su plantilla pudiera disponer de soluciones que les permitieran comunicarse, intercambiar archivos y gestionar dispositivos. Para gestionar estos entornos, eran necesarias horas equivalentes a tiempo completo (en adelante, ETC) de TI, relaciones comerciales con diferentes proveedores y un presupuesto destinado a tareas de apoyo para soluciones redundantes. Los responsables



encargados de la toma de decisiones tenían la esperanza de que migrar a la nube y consolidar las soluciones adoptadas para su organización reduciría los costos, liberaría de carga de trabajo a los recursos de TI para centrarse en tareas más importantes y mejoraría la productividad de TI.

Figura 1
Principales motivos para la implementación de Microsoft 365 E3



Al migrar a Microsoft 365 E3, los clientes entrevistados y encuestados pudieron retirar aplicaciones, tanto locales como ahora redundantes, lo que liberó recursos de TI y redujo los costos de licencia e infraestructura. Con las nuevas características y funcionalidades de Microsoft 365 E3, los equipos de TI pudieron gestionar sus entornos más fácilmente y los usuarios pudieron acceder a un nuevo conjunto de soluciones, que les permitió trabajar de forma más eficiente, ya fuera en la modalidad a distancia, trabajo en la oficina o una mezcla de ambos. Desde las entrevistas del 2020 hasta las entrevistas del 2022, todos los encuestados afirmaron que la productividad del usuario había mejorado con Microsoft 365 E3, lo que se tradujo en un mayor aprendizaje de las soluciones E3 durante los confinamientos del 2020. Los usuarios adquirieron conocimientos que seguirán beneficiando su productividad y la colaboración con los modelos de trabajo híbridos del futuro.

PRINCIPALES CONCLUSIONES

Beneficios cuantificados. Estos son algunos de los beneficios, cuantificados en valor actual (VA) ajustado por riesgo a tres años, para la organización compuesta:

Ahorro de costos por la eliminación de soluciones redundantes

- **Disminución del 60 % de los gastos de concesión de licencias por usuario, lo que supone una media mensual de \$55 por usuario.** La organización compuesta consolida sus soluciones con Microsoft 365 E3. Esto permite eliminar las licencias ahora redundantes para **la comunicación, la colaboración, el intercambio de archivos, la gestión de puntos finales, el correo electrónico, el almacenamiento, la gestión de dispositivos móviles, la gestión de identidades y acceso, el etiquetado de datos y cifrado de información y las plataformas de protección de puntos finales (EPP).** Migrar a la nube también reduce los costos de soporte y de los equipos. La organización compuesta ahorra un total de \$1586 en concesiones de licencias y costos de soporte por usuario en el transcurso de tres años, lo que supone una reducción media del 60 %.
- **Una reducción del 23 % del gasto efectuado en dispositivos para empleados.** La autenticación multifactorial (MFA, por sus siglas en inglés) y las herramientas de gestión de dispositivos permite que la organización compuesta inicie la transición a

un modelo en el que el personal puede usar sus dispositivos personales con fines corporativos o BYOD ("bring your own device", por sus siglas en inglés), así como retirar los dispositivos corporativos. Esto genera un ahorro en la adquisición de dispositivos, planes de llamadas y por facturación de administración y gestión de proveedores. La organización compuesta ahorra \$40 por usuario en el transcurso de tres años en toda la plantilla de empleados (lo que supone un total de \$540 en tres años por los 3000 trabajadores con dispositivos corporativos).

Gestión de TI simplificada

- **Reducción de un 25 % del tiempo dedicado a la implementación y gestión de nuevos programas informáticos.** Al conectar aplicaciones con Azure AD, habilitar el inicio de sesión único (SSO) y la MFA, el equipo de TI de la organización compuesta reduce los esfuerzos requeridos de apoyo a nuevos programas informáticos. Microsoft Intune, la plataforma de gestión unificada que incluye la solución de administración local Configuration Manager, facilita la implementación de programas informáticos, la gestión de actualizaciones, la solución de problemas y la obtención de soporte técnico a los usuarios.
- **Disminución de un 75 % del tiempo de configuración de los puntos finales.** Las capacidades de configuración de los puntos finales semiautomática que ofrece Windows Autopilot permite que los administradores de TI de la organización compuesta se ahorren mucho tiempo y dedicación.
- **Reducción de un 75 % del tiempo necesario para configurar a un usuario en un punto final.** Al aprovechar las aplicaciones modernas de Microsoft, la organización compuesta es capaz de configurar un nuevo dispositivo para un usuario en muchísimo menos tiempo que antes. Conectar aplicaciones a Azure Active Directory (Azure AD) le ahorra trabajo extra al equipo de TI para configurar un usuario en un nuevo dispositivo.
- **Eliminación del 15 % de incidencias técnicas recibidas en el servicio de asistencia y soporte técnico, y reducción de un 15 % del tiempo medio necesario para resolver incidencias.** La organización compuesta reduce el número de incidencias anuales con opciones de autoservicio y reparaciones automáticas para problemas comunes, como el restablecimiento de contraseña y las instalaciones de programas informáticos. Estas capacidades de gestión mejoradas que ofrece

Microsoft Intune permite a los equipos de TI resolver incidencias de manera mucho más rápida y eficaz que antes. Estas reducciones ahorran a la organización compuesta cerca de \$79 por usuario en el transcurso de tres años.

Apoyo y protección al personal que sigue un modelo de trabajo híbrido

- **Productividad del usuario final mejorada, lo que ahorra a los usuarios una media de 60 horas al año.** Los usuarios finales de la organización compuesta son más productivos al poder combinar las características de comunicación de Microsoft Teams con las capacidades de colaboración e intercambio de documentos de las aplicaciones de Microsoft 365, Teams, OneDrive, SharePoint y Azure AD SSO. Los usuarios finales de la organización compuesta se ahorran una media de 72 minutos a la semana, o lo que es lo mismo, 2248 \$ por usuario en el transcurso de tres años.
- **Ahorro del 25 % en viáticos y gastos.** La organización compuesta reemplaza sus reuniones presenciales por reuniones en Teams sin afectar la calidad de las mismas. Al celebrar estas reuniones de forma virtual, la organización se ahorra un importante desembolso de dinero en vuelos, alimentos, seguro y otros gastos relacionados.
- **Reducción del riesgo de una posible violación de seguridad de los datos.** Microsoft 365 E3 posee características que refuerzan el nivel de seguridad organizacional y mejoran la capacidad de la organización compuesta para identificar, investigar y corregir amenazas. A través de políticas de acceso condicional pormenorizado, registros de seguridad integrados y detallados, la MFA y la seguridad general de Azure, la organización se expone menos al riesgo. Esta reducción del riesgo tiene un valor de \$40 por usuario en el transcurso de tres años.
- **Seguridad reforzada y beneficios de compatibilidad (no cuantificados).** Los equipos de Microsoft 365 E3 están diseñados para trabajar conjuntamente con los equipos homólogos locales, lo que reduce los riesgos de interrupciones en la actividad comercial y el tiempo de aprendizaje para TI.

Beneficios no cuantificados. Entre los beneficios que aportan valor para la organización compuesta, pero que no están cuantificados para este estudio se incluyen:

- **Beneficios medioambientales.** Los entrevistados se mostraron optimistas por la mejora en sus respectivas organizaciones en materia de iniciativas de sustentabilidad y reducción de la huella de

carbono de cara al futuro a causa de la reducción de los desplazamientos.

- **Transición de gastos en capital a gastos operativos.** Microsoft 365 E3 es una oferta completa de software como un servicio (SaaS), que proporciona la flexibilidad para llevar a cabo una implementación a gran escala, pero sin grandes inversiones en equipos de apoyo o concesiones de licencia por adelantado. Las cuotas mensuales periódicas también ofrecen una ventaja de liquidez sobre las concesiones de licencia abonadas por adelantado.
- **Soporte para la transición hacia un modelo de trabajo híbrido.** A medida que las empresas experimentan con diferentes iniciativas de regreso a la oficina, trabajo a distancia o una combinación de ambas modalidades (trabajo híbrido), Microsoft 365 E3 facilita una colaboración efectiva en cualquiera de estos modelos a medida que siguen evolucionando de cara al futuro.
- **Migrar a la nube al ritmo del negocio.** Dado que muchas empresas, incluidas las organizaciones compuestas, se encuentran en distintas fases de su plan de migración a la nube, debido a dependencias existentes (por ejemplo: herramientas, contratos en vigencia, políticas) de otras partes interesadas, Microsoft 365 E3 proporciona la flexibilidad para adoptar la nube al ritmo de la empresa, sin afectar a sus operaciones comerciales.

Costos. Estos son algunos de los costos en VA ajustado por riesgo a tres años para la organización compuesta:

- **\$3,3 millones en costos de planificación e implementación iniciales.** La organización compuesta dedica recursos internos para migrar aplicaciones existentes a la nube e implementar nuevas características que vienen integradas con Microsoft 365 E3. La organización colabora con un socio de Microsoft para crear una hoja de ruta del proyecto, ayudar con las iniciativas de migración e implementación, y crear materiales sobre la adopción y gestión del cambio. El centro FastTrack de Microsoft se incluye para los clientes de organizaciones compuestas sin costo adicional y les ofrece asesoramiento directamente de mano de ingenieros expertos de Microsoft.
- **\$32,5 millones en costos de concesión de licencias de Microsoft.** La organización paga mensualmente \$36 por usuario en gastos de concesiones de licencias por sus 30 000 usuarios con licencia E3.

- **\$5,7 millones en costos de gestión en curso.** La organización incurre en gastos de recursos internos que gestionan la implementación.
- **\$1,2 millones en costos de capacitación del usuario final.** En un primer momento, la organización ofrece a los usuarios actuales cursos de capacitación sobre las nuevas funcionalidades y características, así como cursos de capacitación para nuevas contrataciones una vez al año.

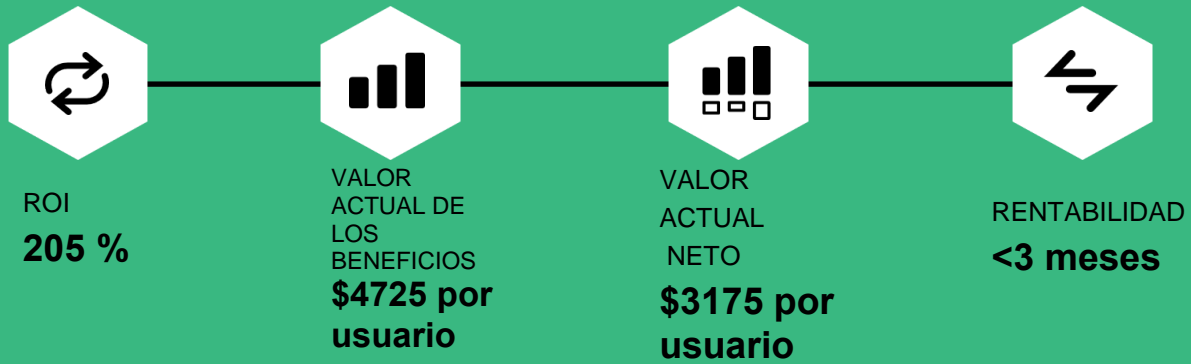
\$1,3 millones en costos de renovación de dispositivos. Como parte de la implantación de la licencia E3, la organización compuesta adopta principios modernos de gestión de puntos finales. Como parte de este cambio, la organización acorta el ciclo de renovación de los dispositivos y ofrece a los usuarios dispositivos más recientes de manera más frecuente.

El análisis económico, basado en las entrevistas y en la encuesta, concluyó que una organización compuesta obtiene un beneficio \$4725 por usuario a tres años frente a costos de \$46,51 millones, lo que aporta un valor actual neto (VAN) de \$95,25 millones o \$3175 por usuario y un ROI del 205 %.

OPINIÓN DEL CLIENTE

Los clientes entrevistados declararon:

- **"La capacidad de nuestros empleados para trabajar en el mismo documento al mismo tiempo nos ha permitido finalizar tareas en cuestión de minutos en vez de en días, como venía siendo lo habitual",**
administrador de sistemas, empresa del sector de la manufactura
- **"Con Intune, es muchísimo más fácil mantener un entorno estándar, sobre todo teniendo en cuenta el gran número de empleados que usan dispositivos móviles o que trabajan desde casa. El grado de automatización y la capacidad para sincronizar puntos finales mejoró significativamente",**
director de tecnología, empresa del sector de los servicios profesionales
- **"Microsoft es un socio básico de apoyo en nuestra transición al modelo de trabajo híbrido",** *administrador de sistemas, empresa del sector de la manufactura*
- **"Microsoft 365 nos ofrece una disponibilidad del 99,9 % en todas las soluciones hasta tal punto que no tenemos que preocuparnos más. No podemos decir lo mismo de nuestro entorno local",**
director global de seguridad de la información, empresa del sector del procesamiento de alimentos
- **Hace tres años, teníamos un equipo entero dedicado a la gestión de proveedores y a los contratos de la concesión de licencias de programas informáticos para nuestras soluciones. Ahora, solo tenemos a una persona que se ocupa de todo esto",**
director global de seguridad de la información, empresa del sector del procesamiento de alimentos
- **"[Con Microsoft 365 E3] todo es mucho más fácil. Podemos adaptar modelos de trabajo híbridos, podemos colaborar en tiempo real y depender menos del correo electrónico. Hacer esto antes era imposible" híbrido",** *administrador de sistemas, empresa del sector de la manufactura*
- **"Aun habiéndola implementado [la E3] durante la pandemia, pudimos comprobar de inmediato el valor que iba a agregar a las soluciones de colaboración y habilidades que habíamos forjado para nuestra organización de cara al futuro",**
director de Windows y sistemas corporativos, empresa del sector de las telecomunicaciones
- **"Microsoft es una de las empresas más innovadoras del mundo. No solo nos sentimos más seguros con ella, sino que, además, sabemos que si hay alguna amenaza de seguridad o tendencia tecnológica, Microsoft va a saber responder",**
director global de seguridad de la información, empresa del sector del procesamiento de alimentos.



Beneficios (tres años)



Los usuarios finales son un 3 % más productivos con Teams, OneDrive, SharePoint y las aplicaciones de Microsoft

MARCO DE REFERENCIA Y METODOLOGÍA TEI

A partir de la información obtenida en las entrevistas y la encuesta, Forrester elaboró un marco de impacto económico total (Total Economic Impact™) para aquellas organizaciones que se plantean invertir en la licencia E3.

Su objetivo es identificar el costo, el beneficio, la flexibilidad y los factores de riesgo que afectan la decisión de la inversión. Forrester adoptó una estrategia en múltiples pasos para evaluar el impacto que puede tener E3 en una organización.

Forrester Consulting encargó una encuesta en línea de 351 líderes en ciberseguridad pertenecientes a empresas de ámbito mundial. La encuesta se llevó a cabo en EE. UU., Reino Unido, Canadá, Alemania y Australia. Entre los participantes en la encuesta había gerentes, directores, vicepresidentes y ejecutivos de alto rango con responsabilidades en la toma de decisiones, las operaciones y la generación de informes en el ámbito de la ciberseguridad. Con las preguntas planteadas a los participantes, se pretendía evaluar las estrategias de ciberseguridad de estos líderes, así como cualquier fallo de seguridad que se hubiera producido dentro de sus organizaciones. Los participantes accedieron voluntariamente a la encuesta a través de un panel de investigación externo que llevó a cabo el trabajo de campo por encargo de Forrester en noviembre de 2020.

DECLARACIONES

Los lectores deben tener en cuenta lo siguiente:

El estudio ha sido encargado por Microsoft 365 y realizado por Forrester Consulting. No pretende usarse como un análisis competitivo.

Forrester no hace suposiciones en cuanto al posible ROI que recibirán otras organizaciones. Forrester recomienda encarecidamente que los lectores utilicen sus propias estimaciones dentro del marco proporcionado en el informe para determinar la idoneidad de una inversión en E3.

Microsoft 365 examinó y aportó sugerencias a Forrester, pero Forrester mantiene el control editorial sobre el estudio y sus conclusiones, y no acepta cambios en el estudio que contradigan las conclusiones a las que ha llegado o que confundan su significado.

Microsoft 365 proporcionó los nombres de los clientes para las entrevistas, pero no participó en ellas.

Forrester llevó a cabo el estudio con doble ciego con la colaboración de un socio de encuesta tercero.



DILIGENCIA DEBIDA

Se entrevistó a partes interesadas de Microsoft 365 y a analistas de Forrester para recoger datos relativos a E3.



ENTREVISTAS Y ENCUESTA

Se entrevistó a 15 representantes y se encuestó a 79 participantes en la encuesta de organizaciones que utilizaban E3 para recoger datos sobre costos, beneficios y riesgos.



ORGANIZACIÓN COMPUESTA

Se diseñó una organización compuesta basada en las características de los entrevistados y encuestados.



MARCO DE REFERENCIA DEL MODELO FINANCIERO

Se elaboró un modelo económico representativo de las entrevistas mediante la metodología TEI y, posteriormente, se ajustó por riesgo dicho modelo a partir de los problemas e inquietudes que manifestaron los entrevistados y encuestados.



ESTUDIO DE CASO

Se utilizaron cuatro elementos fundamentales de TEI en el modelo del impacto en la inversión: beneficios, costos, flexibilidad y riesgos. Dada la creciente complejidad de los análisis del ROI relacionados con las inversiones en TI, la metodología de TEI de Forrester brinda un panorama completo del impacto económico total de las decisiones de compra. Consulte el Anexo A para obtener información adicional sobre la metodología TEI.

Proceso del cliente de Microsoft 365 E3

Motivos para invertir en E3

DESAFÍOS PRINCIPALES

Forrester entrevistó a 15 representantes y encuestó a 79 participantes que habían utilizado ya E3 en sus organizaciones. Para obtener más información sobre los participantes y las organizaciones que representan, consulte el [Apéndice B](#).

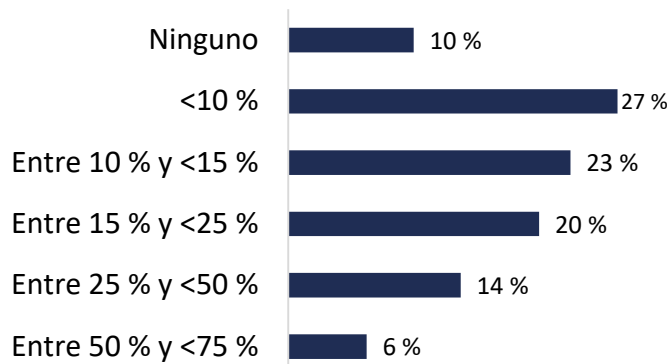
Tantos los entrevistados como los encuestados señalaron que sus empresas se enfrentaban a retos comunes, entre otros:

- **Las soluciones preexistentes resultaban complicadas y caras de mantener.** Las soluciones preexistentes locales eran caras de mantener, tanto desde el punto de vista del personal como de la infraestructura. El entramado de soluciones redundantes y las aplicaciones en diferentes áreas del programa informático incrementaba los costos, aumentaba la complejidad y reducía la estandarización en diferentes áreas funcionales de las organizaciones.
- **Un claro predominio del "Shadow IT".** Los entrevistados afirmaron que varios departamentos dentro de sus organizaciones con frecuencia adquirían soluciones para cubrir las necesidades de dichos departamentos sin la aprobación del área de Tecnología de la Información. Esto exponía a las organizaciones a riesgos de seguridad y a un incremento agregado de herramientas redundantes.
- **Productividad subóptima.** Los usuarios finales habían alcanzado los límites de la productividad con sus conjuntos de herramientas vigentes. Muchos exigían disponer de mejores herramientas y sus respectivas organizaciones procuraron mejorar la colaboración y mejorar la productividad.
- **Infraestructura anticuada y cara.** Algunas de las organizaciones de los entrevistados todavía disponían de infraestructuras locales a punto de alcanzar el final de su vida útil y con herramientas preexistentes. En este punto de inflexión, los entrevistados afirmaron aprovechar

la oportunidad para estandarizar herramientas y migrar a soluciones en la nube cuando fuera posible.

- **Apoyo a los empleados que siguen un modelo de trabajo híbrido.** En el año 2022, muchos entrevistados afirmaron que sus respectivas organizaciones estaban en plena transición hacia un modelo de trabajo híbrido (por ejemplo: trabajo en oficina y a distancia), lo que plantea oportunidades únicas para la optimización de soluciones que ayuden a tener una colaboración fluida entre colegas en cualquier momento y lugar. Un 22 % de los encuestados afirmaron que esperaban un aumento del número de empleados trabajando a distancia en los próximos años.

Figura 2
Porcentaje de encuestados que afirmaron que los empleados de su organización trabajaban a distancia 3 días o más a la semana



- **Problemas de seguridad propios de empleados que siguen un modelo de trabajo híbrido.** Tener empleados trabajando a distancia durante, al menos, parte de su jornada laboral semanal plantea riesgos derivados de una mayor movilidad, como son el acceso a redes sospechosas, pérdida o robo de dispositivos, y un mayor número de amenazas de infiltrados. Tener soluciones que protejan a los empleados de estos riesgos y que reduzcan el daño que pueda derivarse de esta falta de seguridad es

una prioridad de los equipos de TI en las organizaciones de los entrevistados.

OBJETIVOS DE INVERSIÓN

Las organizaciones de los entrevistados y de los encuestados buscaban una solución que pudiera:

- Reemplazar el entramado de soluciones con un solo conjunto de productos fácil de utilizar por todos los empleados que siguieran un modelo de trabajo híbrido.
- Identificar los ahorros en costos y las eficiencias de TI al estar en la nube.
- Equipar a los empleados con herramientas de colaboración sólidas para mejorar tanto el trabajo presencial como a distancia.
- Ofrecer a los empleados la capacidad de acceder a aplicaciones y archivos desde cualquier lugar.
- Consolidar el gasto por concesiones de licencias.
- Permitir un entorno de trabajo en el que los empleados pueden usar sus dispositivos personales con fines corporativos.
- Mejorar la seguridad.

ORGANIZACIÓN COMPUESTA

A partir de las entrevistas y encuestas, Forrester elaboró un marco TEI, una organización compuesta y un análisis de ROI que ilustra en qué ámbitos hay un impacto económico. La organización compuesta es representativa de los 15 entrevistados y de los 79 encuestados, y se emplea en el próximo apartado para presentar el análisis económico agrupado. La organización compuesta tiene las siguientes características:

Descripción de la organización compuesta. La organización tiene su sede en los Estados Unidos y opera a escala global. 30 000 de sus usuarios utilizan licencias de Microsoft 365. Antes de utilizar Microsoft 365 E3, la organización tenía un plan de

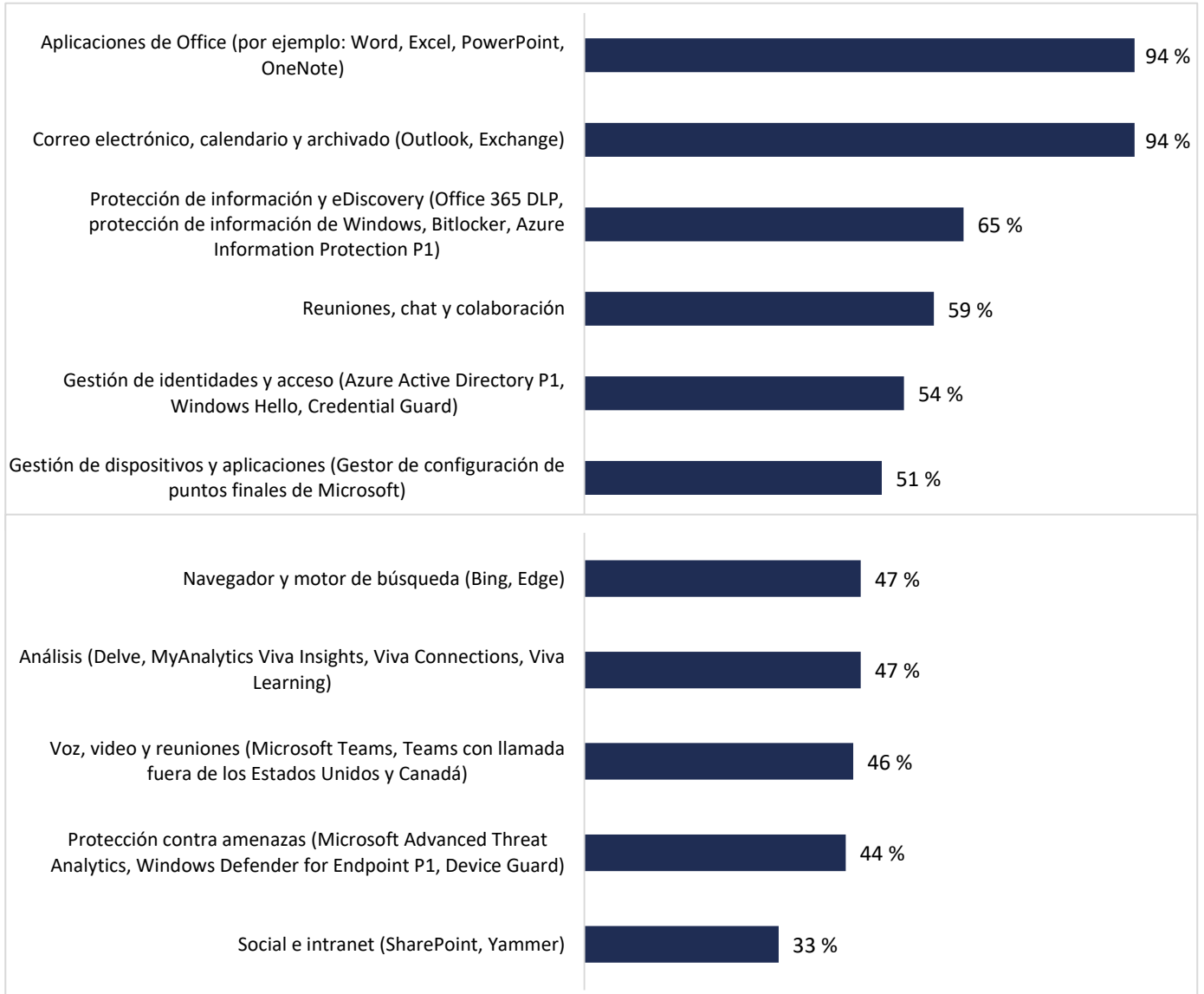
implementación híbrido con Microsoft Office en la nube y el resto de sus aplicaciones en el entorno local. También utilizaba distintas aplicaciones de terceros de chat y video, servicios de intercambio de archivos y herramientas básicas para la gestión de dispositivos móviles y antivirus.

Características de la implementación. La organización implementó el conjunto completo de soluciones Microsoft 365 E3 e identificó las ventajas en comparación con las soluciones utilizadas anteriormente para cada una de las capacidades de E3.

Supuestos fundamentales

- **30 000 usuarios de Microsoft 365 E3**
- **Sueldo medio de un trabajador de TI de \$125 000**
- **Sueldo medio de un profesional medio del sector de \$70 000**
- **El 10 % de los empleados trabaja a distancia con un dispositivo corporativo y varias licencias de Microsoft**
- **\$25 millones de presupuesto anual para viáticos y gastos**

Figura 3
Desglose de las Soluciones de Microsoft 365 E3 a gran escala en las organizaciones de los participantes de la encuesta



Capacidades y soluciones implementadas de la organización compuesta

Capacidad	Solución/soluciones
Sistema operativo	<ul style="list-style-type: none"> Windows 11 Enterprise
Aplicaciones Microsoft 365	<ul style="list-style-type: none"> Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Publisher (solo para computadora personal), y Access (solo para computadora personal) en hasta 5 computadoras personales y Mac, 5 tabletas y 5 dispositivos móviles por persona.
Correo electrónico y calendario	<ul style="list-style-type: none"> Exchange
Social e intranet	<ul style="list-style-type: none"> SharePoint Yammer
Reuniones, voz y colaboración	<ul style="list-style-type: none"> Teams
Archivos y contenidos	<ul style="list-style-type: none"> OneDrive para empresas Microsoft Stream Sway para Office 365
Aplicaciones corporativas	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Forms To Do Planificador
Plataforma Power	<ul style="list-style-type: none"> Aplicaciones de Power para Office 365 Power Automate para Office 365
Gestión de aplicaciones y dispositivos	<ul style="list-style-type: none"> Administración Microsoft 365 Microsoft Intune Gestor de configuración de puntos finales de Microsoft Windows Autopilot Experiencia de usuario sintonizada Salud de dispositivos Windows Analytics Gestión de dispositivos móviles para Office 365
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Windows Hello Credential Guard y Direct Access BitLocker Microsoft Defender Antivirus y Device Guard Azure Active Directory Plan 1 Análisis de amenazas avanzado de Microsoft Microsoft Information Protection Plan 1
Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> Búsqueda de contenido eDiscovery Etiquetas de retención y de sensibilidad manual Prevención de pérdida de datos de Office 365 para correos electrónicos y archivos Exportación de eDiscovery Retención de eDiscovery Retención de litigios Retención local Auditoría básica Archivado del correo electrónico
Análisis	<ul style="list-style-type: none"> Viva Insights Delve

Análisis de los beneficios

Datos cuantificados de los beneficios según se aplican a la organización compuesta

Beneficios totales						
Ref.	Beneficio	Año 1	Año 2	Año 3	Total	Valor actual
Ahorro en la consolidación de costos						
Atr	Ahorro en la consolidación de proveedores	\$19 134 900	\$19 134 900	\$19 134 900	\$57 404 700	\$47 585 664
Brt	Ahorro en los dispositivos de usuarios finales	\$486 000	\$486 000	\$486 000	\$1 458 000	\$1 208 610
Gestión de TI simplificada						
Ctr	Ahorro en el tiempo de gestión e implementación de puntos finales	\$5 939 784	\$6 058 579	\$6 179 751	\$18 178 114	\$15 049 832
Dtr	Ahorro en el servicio de asistencia técnica y administración de TI	\$949 050	\$949 050	\$949 050	\$2 847 150	\$2 360 147
Apoyo a los empleados que siguen un modelo de trabajo híbrido						
Etr	Mejoras en la productividad de los usuarios finales	\$26 275 392	\$27 173 135	\$28 096 277	\$81 544 803	\$67 453 005
Ftr	Reducción en gastos de desplazamiento y gastos de representación	\$2 250 000	\$2 812 500	\$3 375 000	\$8 437 500	\$6 905 522
Gtr	Reducción del riesgo de violación de seguridad de datos	\$484 327	\$484 327	\$484 327	\$1 452 981	\$1 204 449
Beneficios totales (ajustados en función del riesgo)		\$55 519 453	\$57 098 491	\$58 705 304	\$171 323 248	\$141 767 229

AHORRO EN LA CONSOLIDACIÓN DE PROVEEDORES

Evidencia y datos. Al reemplazar el entramado de herramientas anticuadas con Microsoft, las organizaciones de los entrevistados redujeron los gastos en soporte técnico y en concesiones de licencia por usuario. La organización compuesta se ahorró casi \$37 por usuario en concesiones de licencia de terceros y \$18 más en costos de programas informáticos y equipos relacionados con el soporte de soluciones heredadas.

- Los entrevistados afirmaron que sus organizaciones usaban tres aplicaciones de chat y comunicación diferentes además del correo electrónico.
- El director de Windows y sistemas corporativos de una empresa del sector de las

telecomunicaciones afirmó que en medio de un proceso de adquisición por una empresa más grande en 2021, su compañía experimentó una disminución del 70 % en costos de soluciones por parte de los usuarios de Microsoft 365 después de cambiarse a E3.

- El director global de seguridad de información de una empresa del sector del procesamiento de alimentos afirmó que al migrar a soluciones en la nube con la oferta de servicios de Microsoft 365 E3, su empresa ya no necesitaba realizar grandes inversiones en infraestructura cada cinco años para respaldar las soluciones preexistentes. Esto disminuye los costos empresariales de TI de manera muy notable.
- El administrador de sistemas de una empresa del sector de la manufactura observó que su

empresa ahorra en la concesión de licencias y equipos al reemplazar soluciones de colaboración por Microsoft Teams en Microsoft 365 E3. Además, los usuarios no podían acceder a los servicios de colaboración preexistentes sin acceso VPN, lo que no siempre era posible en un modelo de trabajo híbrido.

- Los responsables de la toma de decisiones de TI que participaron en la encuesta afirmaron que sus organizaciones ahorraron bastante en los costos de infraestructuras y concesión de licencias tras adoptar las soluciones de Microsoft 365 E3.
- Además de los gastos que se eliminaron, los entrevistados mencionaron un descenso en los costos de mantenimiento de equipos en toda la infraestructura para mantener las aplicaciones de los usuarios finales. Un 42 % de los encuestados indicaron que sus empresas se ahorraban entre un 10 y un 25 % del gasto total por mantenimiento de infraestructuras gracias a la implementación de Microsoft 365 E3. Los entrevistados y encuestados también señalaron una reducción en los costos de energía y refrigeración (73 %) y en los costos del hospedaje en la nube para soluciones en la nube preexistentes (90 %).
- Microsoft 365 E3 incluye las aplicaciones Microsoft 365, así como la capacidad de instalar aplicaciones de Office hasta en cinco computadoras, cinco tabletas y cinco teléfonos inteligentes por usuario.

Modelado e hipótesis. Forrester estima lo siguiente acerca de la organización compuesta:

- La organización compuesta elimina gastos de cerca de \$37 por usuario en concesiones de licencias de terceros (correo electrónico, colaboración, productividad, soluciones de identidades, etc.) con las capacidades que le ofrece Microsoft 365 E3 y \$18 más por usuario en costos de programas informáticos y equipos locales para respaldar las soluciones preexistentes.
- El ahorro medio mensual por usuario en concesiones de licencias y herramientas de seguridad de la organización compuesta es de \$8,80. Reemplaza inicialmente las soluciones de gestión de dispositivos móviles (MDM) existentes.

"Había trabajadores utilizando diferentes aplicaciones en la web y, luego, comprando de forma puntual aplicaciones para computadoras de escritorio cuando así lo decidían. Y luego, a nivel de equipo, teníamos varios departamentos que usaban diferentes aplicaciones de chat y video. Decidimos que era mucho más fácil tener a todo el mundo en una sola plataforma".

Director de TI, empresa del sector de la biotecnología

- El costo medio mensual por usuario para licencias de sincronización de archivos de la organización compuesta es de \$13,75. OneDrive y SharePoint reemplaza esta funcionalidad.
- Anteriormente, la organización compuesta utilizaba diferentes aplicaciones de chat y video, con un precio medio de \$14,40. Microsoft Team reemplaza estas aplicaciones.
- La organización compuesta se ahorra \$18 (cifra redondeada por usuario) en programas informáticos y equipos asociados a las herramientas in situ, además de costos en el hospedaje en la nube para soluciones en la nube ahora redundantes.
- Las licencias locales anteriores de la organización compuesta no venían con la misma funcionalidad de instalación que las aplicaciones Microsoft 365 E3, lo que lleva a comprar licencias adicionales para parte de la plantilla de empleados, como los representantes de ventas que disponen de varios dispositivos de trabajo. Al migrar a 365 E3, la organización compuesta elimina la necesidad de esta licencia redundante en el 10 % de los empleados correspondientes. Las licencias preexistentes tienen un precio de \$12 por usuario.

Riesgos. Forrester sabe que los ahorros en la consolidación de las licencias de proveedores pueden variar según la organización. Entre los aspectos concretos a considerar están:

- Soluciones heredadas existentes y costos medios. El tamaño de la organización y la capacidad para negociar descuentos pueden repercutir en esto.
- La renovación del personal y de la industria, que dará lugar a que profesionales capacitados

puedan necesitar varias licencias de Microsoft preexistentes.

- Desglose de soluciones en la nube frente a las soluciones en el entorno local ahora redundante con Microsoft 365 E3 al relacionarse con posibles gastos que se evitaron.

Resultados. En consideración de estos riesgos, Forrester ajustó el beneficio un 5 % a la baja, con lo que obtuvo un VA total ajustado por riesgo a tres años (con un descuento del 10 %) de \$47,5 millones.

Ahorro en la consolidación de proveedores					
Ref.	Métrica	Fuente	Año 1	Año 2	Año 3
A1	Número de usuarios	Compuesta	30 000	30 000	30 000
A2	Costo mensual de licencias de herramientas de seguridad por usuario	Entrevistas	\$8,80	\$8,80	\$8,80
A3	Costo mensual de licencias de sincronización de archivos por usuario	Entrevistas	\$13,75	\$13,75	\$13,75
A4	Costo mensual de licencias de herramientas de comunicación por usuario	Entrevistas	\$14,40	\$14,40	\$14,40
A5	Consolidación de licencias de proveedores terceros	$A1*(A2+A3+A4) *1 2$	\$13 302 000	\$13 302 000	\$13 302 000
A6	Costo mensual de hospedaje en la nube y en el entorno local por usuario (programas informáticos y equipos)	Entrevistas	\$18	\$18	\$18
A7	Ahorros de licencias redundantes	$(A1*10\%)*\$10*12$	\$360 000	\$360 000	\$360 000
At	Ahorro en la consolidación de proveedores	$A5+(A6*A1*12)+A7$	\$20 142 000	\$20 142 000	\$20 142 000
	Ajuste de riesgos	↓5 %			
Atr	Ahorro en la consolidación de proveedores (ajustado al riesgo)		\$19 134 900	\$19 134 900	\$19 134 900
Total a tres años: \$57 404 700			Valor actual a tres años: \$47 585 664		

AHORRO EN LOS DISPOSITIVOS DE USUARIOS FINALES

Evidencia y datos. Microsoft 365 E3 proporcionó a las empresas de los encuestados las herramientas de gestión y seguridad necesarias para trabajar de forma segura en un entorno en el que los empleados pueden usar sus dispositivos personales con fines corporativos. Ofrecer a los empleados la posibilidad de usar sus propios dispositivos aumentó la productividad móvil y redujo los gastos corporativos en equipos, planes de dispositivos y labores administrativas.

- Con Microsoft Intune, MFA, Azure Active Directory y Conditional Access, las organizaciones pueden gestionar aplicaciones que contienen datos corporativos y ejecutar políticas para mantener los datos protegidos. Los encuestados afirmaron que la MFA para Microsoft 365 resultaba muy útil a la hora de reducir el riesgo de usuarios finales. Asimismo, señalaron que, probablemente, fuera un elemento clave para permitir a los empleados usar sus propios dispositivos.
- Antes de tener Microsoft 365 E3, las organizaciones de los encuestados estaban limitadas en cuanto al número de dispositivos en

los que podían instalar sus aplicaciones de Microsoft 365. Una licencia Microsoft 365 E3 permite las instalaciones de sus aplicaciones hasta en cinco computadoras, tabletas y teléfonos inteligentes. Esto permite a los usuarios finales tener una experiencia segura e ininterrumpida al usar sus propios dispositivos sin la necesidad de costos adicionales derivados de tener que adquirir e integrar licencias y herramientas dispares.

- El director global de seguridad de la información de una empresa del sector del procesamiento de alimentos observó que Microsoft Intune ayudaba a su empresa a mantenerse consistente en todos los dispositivos tanto propiedad de la empresa como de los trabajadores dentro de sus entornos.
- Un socio principal de un comercio minorista estimó una reducción del 30 % en costos operativos, incluidos los dispositivos propiedad de la empresa, gracias a la implementación de E3.

Modelado e hipótesis. Forrester estima lo siguiente acerca de la organización compuesta:

- El 10 % de los trabajadores ya tienen un dispositivo corporativo y un plan de telefonía móvil. Esto incluye principalmente vendedores, gerentes y otros trabajadores itinerantes.

Antes de facilitar el modelo en el que los empleados pueden usar sus dispositivos personales con fines corporativos, la organización gastaba \$65 por usuario al mes en dispositivos móviles, incluido equipo, planes de telefonía y datos, y procesos administrativos auxiliares.

- Como parte de su plan BYOD, la organización reembolsa a los usuarios \$50 al mes.

Riesgos. El ahorro en los dispositivos de usuarios finales puede variar por diferentes razones, entre las que se incluyen:

- El porcentaje de dispositivos corporativos otorgados a los empleados.
- El plan de reembolso del modelo de negocio en el que los empleados pueden usar sus dispositivos personales con fines corporativos.
- La postura sobre seguridad de la organización y la disposición a adoptar un modelo en el que los empleados pueden usar sus dispositivos personales con fines corporativos.

Resultados. En consideración de estos riesgos, Forrester ajustó el beneficio un 10 % a la baja, con lo que obtuvo un VA total ajustado por riesgo a tres años de \$1,2 millones.

Ahorro mensual en dispositivos corporativos

\$15 por usuario



Ahorro en los dispositivos de usuarios finales					
Ref.	Métrica	Fuente	Año 1	Año 2	Año 3
B1	Número de usuarios con dispositivos corporativos	B1*10 %	3000	3000	3000
B2	Costo mensual por empleado en dispositivos y planes	Entrevistas	\$65	\$65	\$65
B3	Reembolso mensual por empleado por el uso de sus dispositivos	Compuesta	\$50	\$50	\$50
B4	Ahorro mensual por empleado	B2-B3	\$15	\$15	\$15
Bt	Ahorro en los dispositivos de usuarios finales	B1*B4*12	\$540 000	\$540 000	\$540 000
	Ajuste de riesgos	↓10 %			
Brt	Ahorro en los dispositivos de usuarios finales (ajustados al riesgo)		\$486 000	\$486 000	\$486 000
Total a tres años: \$1 458 000			Valor actual a tres años: \$1 208 610		

AHORRO EN EL TIEMPO DE GESTIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PUNTOS FINALES

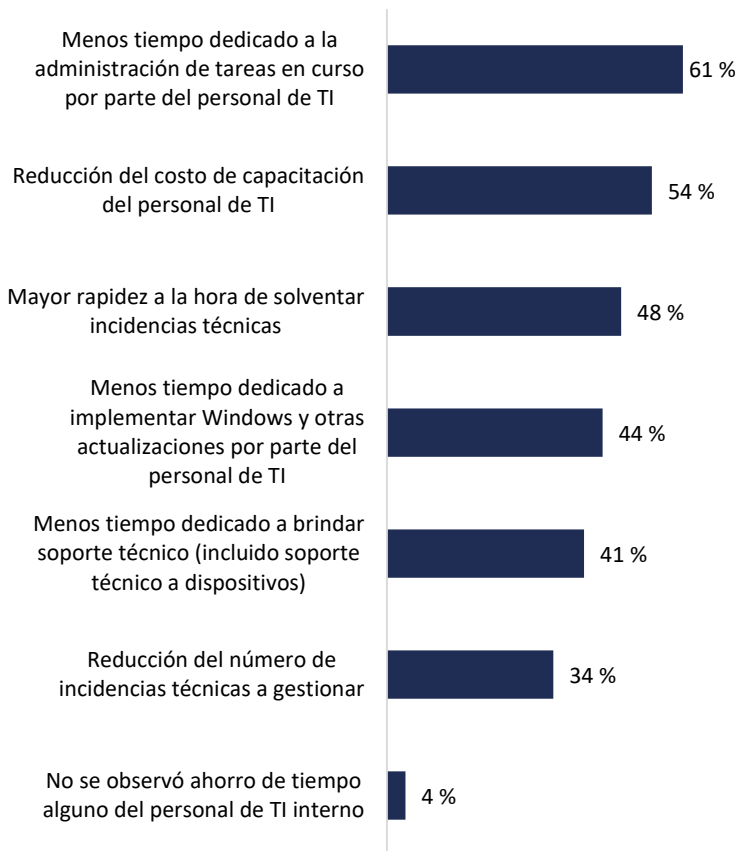
Evidencia y datos. Microsoft 365 E3 incluye Microsoft Intune, una herramienta de gestión de puntos finales unificados para que las organizaciones implementen, gestionen y aseguren todos los dispositivos, tanto los que son propiedad de los empleados como de la empresa. Microsoft Intune incluye el Gestor de configuración. Con Microsoft Intune, los entrevistados afirmaron que sus organizaciones pudieron implementar y gestionar fácilmente nuevos programas informáticos, así como actualizaciones de seguridad y sistemas operativos para dispositivos gestionados. Y con Windows Autopilot, sus organizaciones pueden adquirir, preconfigurar y enviar directamente al usuario final dispositivos Windows corporativos que estén listos y sean totalmente seguros desde un socio fabricante del equipo original (OEM) o un distribuidor.

- Conectar aplicaciones con Azure AD, habilitando SSO y MFA, y migrar sus archivos a SharePoint permitió a los usuarios finales ponerse a trabajar con nuevos dispositivos de manera mucho más rápida que antes, lo que reduce el número de incidencias técnicas. Mientras tanto, Conditional Access y las capacidades de configuración dentro de Microsoft Intune ahorraron trabajo de configuración extra a los administradores de TI para solventar las necesidades a nivel departamental o de usuario.
- Los entrevistados afirmaron que sus organizaciones redujeron los recursos necesarios de soporte para gestionar y respaldar las actualizaciones de las soluciones. Un socio principal de un comercio minorista señaló a Forrester que las actualizaciones de las soluciones de los usuarios ahora se podían gestionar casi al instante, cosa que antes podía tardar hasta varios meses en completarse (aparte de todos los recursos de personal de TI que se necesitaba).
- Los entrevistados afirmaron que sus organizaciones reconocieron haber ahorrado tiempo, independientemente del dispositivo, y

destacaron la facilidad de gestionar diferentes dispositivos móviles, computadoras y Mac. En la mayoría de las organizaciones de los entrevistados y encuestados, esto ahora se hace de forma totalmente automática, gracias a Microsoft 365 E3.

- El director global de seguridad de la información de una empresa del sector del procesamiento de alimentos describió un cambio significativo de los ETC de apoyo requeridos para tareas de soporte a servidores de correo electrónico preexistentes, soluciones de colaboración y soluciones de intercambio de archivos. Más de cinco ETC de TI tuvieron que reasignarse a otras áreas de TI por necesidad, ya que el personal para gestionar estas soluciones se redujo en más de un 75 % con Microsoft 365 E3.
- El director de Windows y sistemas corporativos de una empresa del sector de las telecomunicaciones afirmó que al reducir la responsabilidad y el número de personal de TI para implementar y gestionar puntos finales, el personal de TI de su organización que ya no se requerían para estas tareas estaban dedicándose a abordar iniciativas informáticas de mucho más valor, como prepararse para mayores objetivos de transformación en la nube a los que se enfrentará la organización. Antes de la implementación de Microsoft 365 E3, era necesario tener más conocimientos y más personal de TI para llevar a cabo estas tareas y, en algunos casos, no había tiempo suficiente para formar al personal. Desde la implementación, la organización reasignó a cinco miembros de TI a estas tareas de gran valor.
- El 97 % de los encuestados indicaron una mayor eficiencia del personal de TI, sobre todo a la hora de implementar las actualizaciones de puntos finales, mientras que un 74 % indicó un aumento de la eficiencia superior al 10 % en la TI de la organización a cuanto a los costos de capacitación.

Figura 4
Desglose detallado de las áreas de TI donde se



notó el ahorro de tiempo

Modelado e hipótesis. Forrester estima lo siguiente acerca de la organización compuesta:

- En soluciones preexistentes, la organización compuesta dedicó una media de 0,55 horas por usuario en tareas de gestión de nuevos programas informáticos. Los administradores dedicaron 0,68 horas adicionales por usuario para ayudarle en tareas relacionadas con nuevos programas informáticos y 0,32 horas en solucionar problemas surgidos tras actualizar los sistemas. Además, los administradores dedicaron 0,32 horas por usuario en tareas informáticas en general. En total, el personal de TI dedicó 1,87 horas por usuario al año.

- Los administradores usan Microsoft Intune para gestionar la configuración e implementar programas informáticos y actualizaciones para los usuarios finales. Estas herramientas permiten que los administradores se ahorren un 25 % de tiempo a la hora de gestionar nuevos programas informáticos.
- Un tercio de los empleados necesitaron una nueva configuración del punto final al año, lo que resulta en 1 hora de media de trabajo. Con Microsoft 365 E3, este tiempo se reduce en un 75 %.
- Antes de implementar Microsoft 365 E3, el tiempo medio requerido para configurar una nueva computadora portátil era de 6 horas, tanto para los informáticos como para los usuarios finales. Con Microsoft 365 E3, este tiempo se reduce en un 90 %.
- Los empleados de TI tienen un sueldo anual fijado en \$120 000 al año con un 2 % de incremento anual por la inflación.
- El salario medio anual de un usuario final es de \$73 000 con un 2 % de incremento anual por la inflación.

Riesgos. Forrester sabe que los ahorros en la implementación de programas informáticos pueden variar según la organización. Entre los aspectos concretos a considerar están:

- Esfuerzo de referencia requerido para la gestión y la implementación.
- Detalles específicos del usuario final al relacionarse con el valor referencial en cuanto a los esfuerzos para la implementación y actualización que requiere el personal de TI.
- Salarios del personal de TI.

Resultados. En consideración de estos riesgos, Forrester ajustó el beneficio un 5 % a la baja, con lo que obtuvo un VA total ajustado por riesgo a tres años de 15 millones.

Ahorro en el tiempo de gestión e implementación de puntos finales					
Ref.	Métrica	Fuente	Año 1	Año 2	Año 3
C1	Horas dedicadas a la implementación y gestión de nuevos programas informáticos	A1*1.87	56 100	56 100	56 100
C2	Reducción debido al aumento de eficiencia proporcionada por M365 E3	Datos de entrevistas y encuesta del 2022	25 %	25 %	25 %
C3	Horas reasignadas a partir de la gestión de programas informáticos	C1*C2	14 025	14 025	14 025
C4	Horas dedicadas a configurar nuevos puntos finales	A1/3*1 hora	10 000	10 000	10 000
C5	Reducción de la configuración del punto final debido a M365	Entrevistas	7500	7500	7500
C6	Tiempo requerido para configurar una nueva computadora portátil para un usuario antes de M365	Entrevistas	6	6	6
C7	Tiempo ahorrado por el personal de TI para configurar el dispositivo de un nuevo usuario	C4*C6*90 %	54 000	54 000	54 000
C8	Tiempo ahorrado en la configuración del dispositivo de un nuevo usuario	C4*C6*90 %	54 000	54 000	54 000
C9	Sueldo del personal de TI	Supuesto	\$120 000	\$122 400	\$124 848
C10	Sueldo del usuario final	Supuesto	\$73 000	\$74 460	\$75 949
C11	Tiempo total ahorrado del personal de TI	(C3+C5+C7)/2080 *C9	4 357 211,54	4 444 355,77	4 533 242,88
C12	Tiempo ahorrado de usuarios finales	Compuesta	1 895 192,31	1 933 096,15	1 971 758,08
Ct	Ahorro en el tiempo de gestión e implementación de puntos finales		\$6 252 404	\$6 377 452	\$6 505 001
	Ajuste de riesgos	↓5 %			
Ctr	Ahorro en el tiempo de gestión e implementación de puntos finales (ajustado al riesgo)		\$5 939 784	\$6 058 579	\$6 179 751
Total a tres años: \$18 178 114			Valor actual a tres años: \$15 049 832		

SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA Y ADMINISTRACIÓN DE TI

Evidencia y datos. Los entrevistados y encuestados destacaron una posible reducción de llamadas al servicio de asistencia y soporte técnico, así como en los tiempos de resolución de incidencias técnicas después de implementar Microsoft 365 E3. Entre los factores que pueden influir en la reducción del volumen de incidencias se incluye la capacidad de crear intranets corporativas sólidas con SharePoint y ofrecer soluciones a problemas comunes para que los usuarios

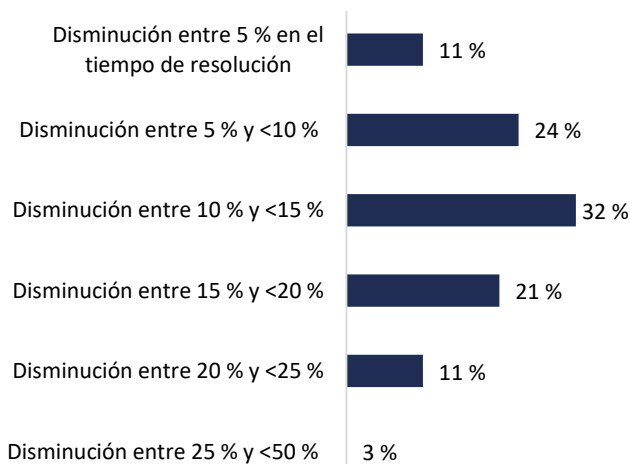
pueden resolverlos por su cuenta, restablecimientos de contraseñas independientes y bots de Microsoft Teams, que proporcionen enlaces a recursos de manera rápida y eficaz. Además, los entrevistados afirmaron que el personal de TI de sus respectivas organizaciones encontró que con Microsoft Intune era mucho más fácil resolver los diferentes problemas en un ecosistema diverso de dispositivos (por ejemplo: teléfonos celulares, computadoras personales, MAC).

- Los entrevistados afirmaron que implementar Microsoft 365 E3 como una oferta de SaaS había

permitido a sus organizaciones asegurarse fácilmente que sus usuarios contaban con las últimas actualizaciones y que podían mantener sus sistemas actualizados con lo último. Tener a todos los usuarios en una plataforma consistente y actual redujo aún más todavía el tiempo de administración de TI. Los entrevistados también observaron que E3 permitió a sus organizaciones reducir el número de personalizaciones en sus soluciones, lo que a su vez reducía la posibilidad de tener problemas y acortaba el tiempo de resolución de cualquier problema que pudiera surgir.

- Los 79 responsables de la toma de decisiones que fueron encuestados afirmaron que haber reemplazado soluciones heredadas por las funcionalidades de Microsoft 365 E3 había reducido el volumen de incidencias técnicas en un 25,8 % de media. Un 67 % indicó que el personal de soporte técnico de su organización reclamó más de un 10 % de sus horas trabajadas, mientras que cerca del 10 % del personal de soporte técnico de sus respectivas organizaciones reclamó cerca del 50 % de sus horas trabajadas, lo que redujo de forma inherente la necesidad de contratar a más trabajadores.
- El director global de seguridad de la información de una empresa del sector del procesamiento de alimentos afirmó que su organización había sufrido un descenso del 20 % en incidencias técnicas tras la implementación de Microsoft 365 E3.
- Del número de incidencias que se notificaron con Microsoft 365 E3, el tiempo de resolución mejoró notablemente según afirmaron los responsables de la toma de decisiones.

Figura 5
Tiempo de resolución con Microsoft 365 E3



Reducción del volumen de incidencias técnicas

15 %



Modelado e hipótesis. Forrester estima lo siguiente acerca de la organización compuesta:

- Cada usuario realiza una media de seis llamadas al servicio de asistencia y soporte técnico al año, siendo un 15 % de esas llamadas problemas que se solucionan con herramientas de autoservicio.
- Los problemas que no son de autoservicio requieren menos tiempo tras haber implementado servicios SaaS. Esto, además del uso de herramientas como Intune, permite al servicio de asistencia técnica resolver incidencias un 15 % más rápido.
- Una llamada al servicio de asistencia técnica cuesta una media de \$20 en labores de soporte y de productividad del usuario final.

Riesgos. El ahorro en el servicio de asistencia técnica y administración de TI puede variar por diferentes razones, entre las que se incluyen:

- La existencia previa de herramientas de autoservicio.
- La capacidad y competencia referenciales de los usuarios finales de una organización en cuanto a su capacidad de realizar tareas en un entorno de autoservicio.
- Productividad informática de línea base.

Resultados. En consideración de estos riesgos, Forrester ajustó el beneficio un 5 % a la baja, con lo que obtuvo un VA total ajustado por riesgo a tres años de 2,4 millones.

Servicio de asistencia técnica y administración de TI

Ref.	Métrica	Fuente	Año 1	Año 2	Año 3
D1	Llamadas anuales al servicio de asistencia técnica	A1*6	180 000	180 000	180 000
D2	Porcentaje de llamadas eliminadas con la automatización	Entrevistas y encuesta	15 %	15 %	15 %
D3	Reducción del tiempo de resolución de incidencias para el resto de incidencias	Entrevistas y encuesta	15 %	15 %	15 %
D4	Costo medio por llamada	Supuesto	\$20	\$20	\$20
Dt	Servicio de asistencia técnica y administración de TI	$(D1 * D2 * D4) + ((D1 * (1 - D2)) * D3 * D4)$	\$999 000	\$999 000	\$999 000
	Ajuste de riesgos	↓5 %			
Dtr	Servicio de asistencia técnica y administración de TI (ajustado a riesgo)		\$949 050	\$949 050	\$949 050
Total a tres años: \$2 847 150			Valor actual a tres años: \$2 360 147		

MEJORAS EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS USUARIOS FINALES

Evidencia y datos. Microsoft 365 E3 incluye una amplia gama de soluciones de comunicación y colaboración integradas para mejorar la eficiencia de los usuarios en diferentes tareas comunes necesarias para colaborar en un entorno de trabajo híbrido. Los entrevistados y encuestados resaltaron la importancia que tiene que los usuarios de sus respectivas organizaciones puedan comunicarse y colaborar en cualquier momento y lugar y de una manera segura.

- Los entrevistados resaltaron la importancia que tiene Microsoft Teams en cuanto a la eficacia empresarial que mostrar tener sus respectivas organizaciones desde su implementación. Los flujos de trabajo de los empleados, tanto trabajando de forma presencial como a distancia, pueden completarse en cualquier momento y lugar, independientemente de su localización. Un administrador de sistemas de una empresa del sector de la manufactura con un gran volumen de operaciones por todo Sudamérica observó que los usuarios podían colaborar de manera más fluida en proyectos y tareas clave sin limitaciones geográficas. El socio principal de un comercio minorista de la región Asia-Pacífico señaló a Forrester que Microsoft Teams facilitó

mucho la comunicación entre los equipos de su organización distribuidos en la región.

- Antes de tener Teams, las unidades empresariales y usuarios dentro de las respectivas organizaciones de los entrevistados, a menudo, tenían que lidiar con diferentes aplicaciones de chat, que fomentaban falta de comunicación y dificultaban la colaboración entre equipos. Disponer de una única plataforma de comunicación para una organización entera garantiza estrategias de comunicación y colaboración consistentes.
- Los entrevistados señalaron a Forrester que la mayor rapidez en los tiempos de arranque y en el rendimiento de dispositivos gestionados por Microsoft 365 E3 permitieron a los usuarios ser más productivos de lo que eran antes con sus anteriores dispositivos.
- El intercambio de documentos colaborativo también impulsó mucho la productividad en las organizaciones de los entrevistados. Usar las aplicaciones de Microsoft 365 con OneDrive y SharePoint, permitió a diferentes usuarios trabajar a la vez en documentos importantes, todo mientras se garantizan un control total de la versión. Los grupos de trabajo crearon canales para mejorar el intercambio de conocimiento y

documentos. El socio principal de un comercio minorista estimó una mejora del 70 % en la productividad de los usuarios de su organización al realizar tareas relacionadas con la localización, el acceso y el intercambio de archivos clave con SharePoint y OneDrive. Lo que se mostró como una constante en la entrevista del 2020, ya que el director de tecnología de una firma de servicios profesionales también indicó un nivel de impacto similar en los usuarios de su organización.

- La productividad del usuario no solo se limitó al trabajo interno. los entrevistados destacaron la capacidad de poder crear grupos dentro de Teams y de incluir clientes o proveedores externos. El socio principal de un comercio minorista destacó concretamente la capacidad de Microsoft Teams para comunicarse y colaborar con socios de todo el mundo.
- Microsoft 365 E3 ofreció a los usuarios finales ventajas en cuanto a la productividad fuera de las herramientas colaborativas. El inicio de sesión único (SSO) en Azure Active Directory permite que un usuario no tenga que iniciar sesión en cada dispositivo que utilice o desde diferentes ubicaciones. Azure Active Directory cuenta con más de 3000 aplicaciones de Microsoft y software como servicio (SaaS) de terceros ya integrados, lo que permite a las organizaciones configurarlas para poder iniciar sesión una sola vez y con solo un par de clics.
- Los entrevistados destacaron la estabilidad de Windows 11 e indicaron que la consistencia de la plataforma en toda la organización redujo el posible riesgo de producirse violaciones de seguridad y, en última instancia, redujo el tiempo de inactividad para los usuarios finales.
- Los entrevistados afirmaron que sus organizaciones calcularon una mejora del 3 % de media en la productividad del usuario final, gracias a la integración del chat basado en la nube y de soluciones para el intercambio de archivos. Esto suma un ahorro semanal de 62 minutos por trabajador. De los entrevistados del 2020 a los entrevistados y encuestados del 2022, los participantes indicaron una mejora en la productividad del usuario final, gracias a las soluciones de Microsoft 365 E3 a medida que

más usuarios se acostumbraban a usar estas herramientas en su rutina de trabajo en un entorno cada vez más híbrido.

- Gracias a la implementación de Microsoft 365 E3 en su organización, los encuestados notificaron las siguientes mejoras en la productividad del usuario final:
 - **Reducción de las interrupciones en la actividad comercial debido a tiempos de inactividad.** Un 41 % de los encuestados indicó una mejora superior al 5 % en los tiempos de inactividad y un 32 % señaló una mejora superior al 10 % en los tiempos de inactividad para los usuarios de sus organizaciones.
 - **Aceleración en el proceso de recuperación ante desastres.** El 65 % de los encuestados notificaron un ahorro superior al 10 % en costos en todas las incidencias, gracias a una recuperación de desastres mucho más ágil y rápida con Microsoft 365 E3.
 - **Otras mejoras en la productividad del usuario.** Véase abajo los desgloses completos de la encuesta.

Figura 6
Mejoras en la productividad con 365 E3



"Les lleva [a los usuarios] una quinta parte del tiempo hacer el mismo trabajo porque no están intercambiando documentos por correo electrónico ni tienen problemas de control de versión ni actualizaciones".

Director de tecnología en una empresa del sector de servicios profesionales

Modelado e hipótesis. Forrester estima lo siguiente acerca de la organización compuesta:

- Según las entrevistas, las organizaciones calcularon una mejora del 3 % de media de la productividad del usuario final con el chat basado en la nube y con soluciones para el intercambio de archivos totalmente integrados. Esto suma un ahorro semanal de entre 62 y 64 minutos por trabajador en un año y tres años respectivamente.
- El inicio de sesión único ahorra a los usuarios de la organización compuesta 10 minutos a la semana.
- El profesional medio del sector que utiliza soluciones de chat e intercambio de archivos basadas en la nube tiene un sueldo total de \$73 000, con un alza del 2 % al año.
- Se incluye un índice de captación de productividad del 50 %, ya que no todo el ahorro de tiempo se convierte en trabajo de valor agregado adicional.

Mejora de la eficiencia del usuario con el chat y el intercambio de documentos de colaboración

3 %



Riesgos. Las mejoras en la productividad de los usuarios finales pueden variar por diferentes razones, entre las que se incluyen:

- El número de usuarios y la tasa media de actividad.
- La capacidad y habilidad de los usuarios finales de la organización para aprender y sacar provecho de las soluciones E3 en su trabajo diario.
- Barreras de gestión de cambio cultural y organizacional.
- Soluciones ya existentes y productividad de referencia.

Resultados. En consideración de estos riesgos, Forrester ajustó el beneficio un 20 % a la baja, con lo que obtuvo un VA total ajustado por riesgo a tres años de \$67,5 millones.

Mejoras en la productividad de los usuarios finales

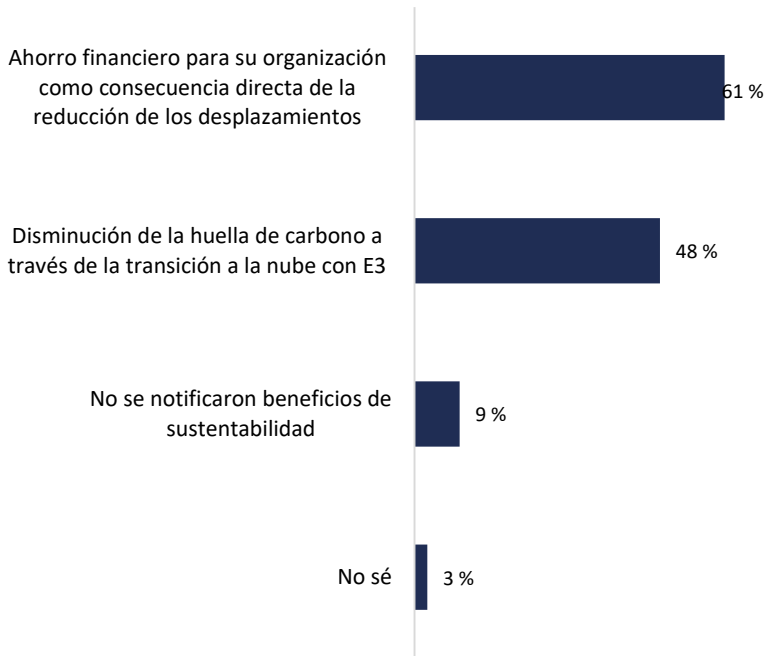
Ref.	Métrica	Fuente	Año 1	Año 2	Año 3
E1	Usuarios finales	A1	30 000	30 000	30 000
E2	Mejora de la eficiencia del usuario con el chat y el intercambio de documentos de colaboración (minutos a la semana)	Compuesta	62	63	64
E3	Tiempo ahorrado a la semana con Azure AD SSO (minutos a la semana)	Entrevistas	10	10	10
E4	Eficiencia anual adquirida por usuario (en horas)	$((E2+E3)/60)*52$ semanas	62,40	63,27	64,13
E5	Salario medio a la hora de un profesional medio del sector	(\$73 000 con una inflación del 2 %)/2080	\$35,09	\$35,79	\$36,51
E6	Recuperación de productividad	Supuesto	50 %	50 %	50 %
Et	Mejoras en la productividad de los usuarios finales	$E1*E4*E5*E6$	\$32 844 240	\$33 966 418	\$35 120 346
	Ajuste de riesgos	↓20 %			
Etr	Mejoras en la productividad de los usuarios finales (ajustado al riesgo)		\$26 275 392	\$27 173 135	\$28 096 277
Total a tres años: \$81 544 802			Valor actual a tres años: \$67 453 005		

REDUCCIÓN EN GASTOS DE DESPLAZAMIENTO

Evidencia y datos. A medida que el trabajo híbrido se implanta como la norma en muchos tipos de organizaciones, los beneficios de colaboración que ofrece Microsoft 365 E3 siguen ofreciendo soporte en materia de viajes empresariales y reuniones, una necesidad cada vez menos demandada, ya que los responsables de la toma de decisiones vieron cómo sus respectivas organizaciones pueden llevar a cabo numerosas reuniones de manera virtual sin perder la productividad.

- Varios entrevistados afirmaron que sus organizaciones tenían la vista puesta en las características de Microsoft Teams para reducir la necesidad de viajar cuando fuera posible. El vicepresidente sénior de tecnología global de una empresa del sector de la restauración explicaba: "estamos obligados a reducir nuestros gastos de desplazamiento entre un 5 % y un 10 %. [Microsoft Teams] es increíble porque nos ha permitido reducir los costos por desplazamiento sin tener que invertir en herramientas o infraestructuras adicionales".
- El administrador de sistemas de una empresa del sector de la manufactura indicó a Forrester que su empresa había compensado los costos relacionados con la celebración de reuniones y conferencias, incluidos los costos de desplazamiento, impresión de materiales y del alquiler de las sedes de celebración y del personal. Los entrevistados también indicaron que poder celebrar los eventos de forma virtual aumentó la participación en estos.
- Los entrevistados destacaron los beneficios de sustentabilidad medioambiental, derivados de la reducción de los desplazamientos. Un desarrollador de sistemas sénior de una empresa del sector automovilístico declaró: "Reducimos el número de viajes [gracias a Teams], lo que favorece el medioambiente. Esto es posible porque las características [de Teams] facilita a nuestros usuarios colaborar de manera virtual en la distancia". Además, el 88 % de los responsables de la toma de decisiones de TI que entrevistaron indicaron los beneficios en materia de sustentabilidad que aporta la implementación de Microsoft 365 E3.

Figura 7
Beneficios de sustentabilidad relacionados con



Microsoft 365 E3

Modelado e hipótesis. Forrester estima lo siguiente acerca de la organización compuesta:

- El presupuesto anual para gastos de desplazamiento de la organización compuesta es de \$25 millones.
- La organización compuesta observa una reducción del 25 % en los gastos de desplazamiento al realizar menos reuniones internas y regionales, tener menos citas de venta en persona y menos conferencias presenciales.
- No todo el ahorro en desplazamientos se atribuye a Microsoft 365 E3. Como tal, Forrester aplicó un factor de atribución del 40 % durante el primer año, aumentándolo hasta el 60 % durante el tercer año.

Riesgos. El ahorro en gastos de desplazamiento puede variar según:

- El tamaño y la ubicación de la empresa.
- El sector al que pertenezca la organización y su capacidad para trabajar a distancia.
- La constitución del personal de la organización y los gastos de referencia en materia de desplazamientos.

Resultados. En consideración de estos riesgos, Forrester ajustó el beneficio un 10 % a la baja, con lo que obtuvo un VA total ajustado por riesgo a tres años de \$6,9 millones.

Reducción en gastos de desplazamiento					
Ref.	Métrica	Fuente	Año 1	Año 2	Año 3
F1	Presupuesto total de desplazamientos y dietas	Compuesta	\$25 000 000	\$25 000 000	\$25 000 000
F2	Reducción porcentual debido al aumento del trabajo a distancia	Datos de encuesta y entrevista	25 %	25 %	25 %
F3	Porcentaje de atribución	Datos de encuesta y entrevista	40 %	50 %	60 %
Ft	Reducción en gastos de desplazamiento y gastos de representación	$F1 * F2 * F3$	\$2 500 000	\$3 125 000	\$3 750 000
	Ajuste de riesgos	↓10 %			
Ftr	Reducción en gastos de desplazamiento y gastos de representación (ajustado al riesgo)		\$2 250 000	\$2 812 500	\$3 375 000
Total a tres años: \$8 437 500			Valor actual a tres años: \$6 905 522		

REDUCCIÓN DEL RIESGO DE VIOLACIÓN DE SEGURIDAD DE DATOS

Evidencia y datos. Cada uno de los entrevistados destacó la reputación de Microsoft a la hora de ofrecer soluciones seguras como parte de su inversión en la organización. Señalaron que Microsoft 365 E3 ofreció a sus respectivas organizaciones herramientas de gestión de acceso sólidas, redujo la TI de sombra y permitió un trabajo a distancia seguro.

- Los responsables de la toma de decisiones pudieron ver mejor lo que se implementaba y se usaba en sus organizaciones, y descubrieron que los usuarios estaban utilizando aplicaciones no autorizadas para cubrir sus necesidades, sobre todo para el chat y el intercambio de documentos. Microsoft 365 E3 ofreció a los usuarios las herramientas que necesitaban y al departamento de TI le brindó todo el conocimiento y la justificación necesarias para reducir el TI de sombra.
- Al simplificar el conjunto de sus herramientas bajo un único conjunto integrado de servicios, las organizaciones de los entrevistados también simplificaron sus equipos de seguridad para usar

En una revisión de Forrester y fuentes de datos terceros notables, tanto el volumen de ataques como la gravedad de la violación de los protocolos de seguridad parecían ir en aumento en organizaciones que no tenían una cultura de seguridad moderna y madura ni las herramientas adecuadas.³

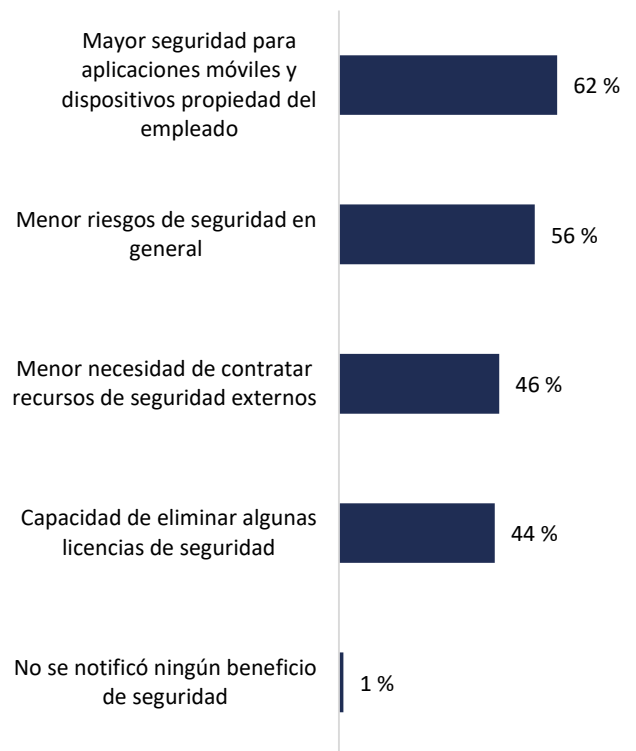
El estudio de Total Economic Impact de Forrester estima que las firmas están enfrentándose a una media de 1,8 violaciones importantes de seguridad al año con un costo medio de 3437 horas de trabajo, \$269 550 en costos directos y \$385 296 en pérdidas comerciales.



su tiempo de forma más eficaz a la hora de combatir amenazas de seguridad. El administrador de sistemas de una organización del sector de la manufactura observó que E3 había sido útil a la hora de mantener una posición de seguridad consistente en su compañía y en todas las regiones donde se ubicaban los usuarios.

- Al dotar de seguridad a todas las aplicaciones con Azure AD, las organizaciones de los entrevistados pudieron mejorar la visibilidad, implementar reglas más estrictas para crear contraseñas, implementar políticas de acceso granular para asegurar que los empleados solo tienen acceso a las aplicaciones que necesitan y evitar tipos de ataques específicos al entrar en la red (con la MFA), incluso si la cuenta del usuario se vio comprometida.

Figura 8
Beneficios de seguridad derivados de Microsoft 365 E3



Modelado e hipótesis. Forrester estima lo siguiente acerca de la organización compuesta:

- El costo medio de una violación importante de seguridad de los datos se sitúa en los \$854 192 según la consulta de datos de Forrester.
- El número medio anual de violaciones importantes de seguridad de datos en las organizaciones compuestas se sitúa en 1,8 al año.
- Al implementar y crear capacidades de seguridad con Azure AD y permitir el SSO y la MFA, la organización compuesta redujo de forma significativa la exposición al riesgo. Esta mejora en la posición de seguridad se establece en un 35 % anual para la organización compuesta.
- El costo medio de una violación de seguridad de datos para una organización del sector, clientes y otros factores.
- El riesgo inicial de una violación de seguridad de datos basado en la posición de seguridad de la organización antes de la implementación de Microsoft 365 E3.
- La capacidad y el conocimiento del personal de seguridad de la organización para mejorar la posición de seguridad y capacidades con la inversión en Azure AD.

Riesgos. El ahorro por evitar posibles violaciones de seguridad de datos puede variar por diferentes razones, entre las que se incluyen:

Resultados. En consideración de estos riesgos, Forrester ajustó el beneficio un 10 % a la baja, con lo que obtuvo un VA total ajustado por riesgo a tres años de \$1,2 millones.

Reducción del riesgo de violación de seguridad de datos

Ref.	Métrica	Fuente	Año 1	Año 2	Año 3
G1	Número de usuarios	Compuesta	30 000	30 000	30 000
G2	Costo medio por el trabajo de reparación y notificación de la violación importante de seguridad	Investigación de Forrester	\$199 346	\$199 346	\$199 346
G3	Costo medio de la respuesta y notificación, multas, daños, costos de cumplimiento y compensación al cliente por la violación importante de seguridad	Investigación de Forrester	\$269 550	\$269 550	\$269 550
G4	Pérdida media de ingresos y costos adicionales para adquirir clientes por violación importante de seguridad	Investigación de Forrester	\$385 296	\$385 296	\$385 296
G5	Costo estimado total de una violación importante de seguridad	G2+G3+G4	\$854 192	\$854 192	\$854 192
G6	Incidencia media anual de violaciones importantes de seguridad de datos	Investigación de Forrester	1,8	1,8	1,8
G7	Costo anual de violaciones de seguridad de datos	G5*G6	\$1 537 546	\$1 537 546	\$1 537 546
G8	Reducción de la probabilidad de violación de seguridad de datos	Entrevistas	35 %	35 %	35 %
Gt	Reducción del riesgo de violación de seguridad de datos	G4*G5	\$538 141	\$538 141	\$538 141
	Ajuste de riesgos	↓10 %			
Gtr	Reducción del riesgo de violación de seguridad de datos (ajustado por riesgo)		\$484 327	\$484 327	\$484 327
Total a tres años: \$1 452 981			Valor actual a tres años: \$1 204 449		

BENEFICIOS NO CUANTIFICADOS

Los entrevistados y encuestados mencionaron los siguientes beneficios adicionales que sus respectivas organizaciones experimentaron, pero que no pudieron cuantificar:

- **Mejoras de seguridad adicionales con Windows 11.** Windows 11 Enterprise para empresas viene con varias características de seguridad avanzadas para ayudar a las organizaciones a combatir los programas informáticos maliciosos. Las organizaciones que utilizaron las características de seguridad de Windows 11 en vez de soluciones de terceros o versiones preexistentes de Windows experimentaron una mejora en el rendimiento del dispositivo y en el uso de recursos del sistema.
- **Transición de gastos de capital a gastos operativos.** Microsoft E3 es una propuesta de software como un servicio (SaaS), que proporciona la flexibilidad necesaria para llevar a cabo una implementación a gran escala sin grandes inversiones en equipos de apoyo o concesiones de licencia por adelantado. Las organizaciones pagan una cuota mensual en vez de pagar las concesiones de licencia por adelantado. Pueden escalar fácilmente al añadir más licencias sin tener que invertir en más infraestructura de apoyo.

FLEXIBILIDAD

El valor de la flexibilidad es único para cada cliente. Hay muchas situaciones en las que un cliente puede percibirse de usos y oportunidades empresariales adicionales tras implementar Microsoft 365 E3; por ejemplo:

- **Soporte para la transición hacia un modelo de trabajo híbrido.** A medida que las empresas experimentan con el regreso a la oficina, el trabajo a distancia o las iniciativas de trabajo híbrido, Microsoft 365 E3 ofrece una ayuda

eficaz de colaboración entre todos estos modelos a medida que siguen evolucionando de cara al futuro. El administrador de sistemas de una organización del sector de la manufactura resumió los siguientes puntos a Forrester, apuntando que aunque su empresa estaba ofreciendo a sus empleados la posibilidad de optar por el trabajo a distancia o seguir un modelo híbrido (presencial y teletrabajo), Microsoft 365 E3 seguiría apoyando los modelos de trabajo de la organización. Indico: "Microsoft es un socio de apoyo fundamental en nuestra transición a modelos de trabajo híbrido".

- **Migrar a la nube al ritmo del negocio.** Muchas organizaciones de los entrevistados y encuestados se encuentran en diferentes etapas de transición a la nube, debido a dependencias vigentes (por ejemplo: herramientas, contratos vigentes, políticas) de las partes interesadas. Microsoft 365 E3 ofrece la flexibilidad para adoptar la nube a la vez que se mantiene en un entorno local en algunas áreas.

La flexibilidad también se cuantificaría al evaluarse como parte de un proyecto específico (descrito con más detalle en el [Anexo A](#)).

Análisis de costos

Datos de costos cuantificados aplicados a la organización compuesta

Costos totales							
Ref.	Costo	Inicial	Año 1	Año 2	Año 3	Total	Valor actual
Htr	Planificación e implementación iniciales	\$3 346 875	\$0	\$0	\$0	\$3 346 875	\$3 346 875
Itr	Costos de concesión de licencias de Microsoft	\$0	\$12 096 000	\$13 608 000	\$13 608 000	\$39 312 000	\$32 466 536
Jtr	Gestión de E3 en curso	\$0	\$3 248 438	\$3 297 656	\$3 347 859	\$9 893 953	\$8 193 757
Ktr	Capacitación del usuario final	\$1 105 335	\$55 267	\$57 500	\$58 650	\$1 276 751	\$1 247 162
Ltr	Renovación de dispositivos	\$1 260 000	\$0	\$0	\$0	\$1 260 000	\$1 260 000
	Costos totales (ajustados por riesgo)	\$5 712 210	\$15 399 704	\$16 963 156	\$17 014 509	\$55 089 579	\$46 514 330

PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INICIALES

Los entrevistados afirmaron que sus organizaciones incurrieron en gastos valorados en el costo total de varios meses por la planificación e implementación antes de implementar Microsoft 365 E3. Las firmas trabajaron con socios de servicios profesionales para planificar y ejecutar sus implementaciones. Estas organizaciones con implementaciones preexistentes en los entornos locales necesitaron tiempo y esfuerzo para migrar archivos y retirar equipos. La organización compuesta tiene acceso a Microsoft FastTrack para Microsoft 365 sin costo adicional, lo que les ofrece asesoramiento directamente de mano de ingenieros expertos de Microsoft y una red de socios FastTrack Ready sin costo adicional.

Modelado e hipótesis. Forrester estima lo siguiente acerca de la organización compuesta:

- La organización compuesta colabora con una firma de servicios profesionales para tener tres meses de planificación y diseño.

- La organización compuesta dedica 15 ETC para implementar Microsoft 365 E3, migrar los archivos de soluciones preexistentes y retirar programas informáticos y equipos heredados. El equipo dedica el 50 % de su tiempo durante seis meses a este proceso.

Riesgos. Los costos de planificación e implementación iniciales variarán según el tamaño de la implementación y los equipos de la solución implementados. La agilidad organizacional y las capacidades informáticas internas también repercutirán en la velocidad.

Resultados. En consideración de estos riesgos, Forrester ajustó el beneficio un 5 % a la baja, con lo que obtuvo un VA total ajustado por riesgo a tres años (con un descuento del 10 %) de \$3,3 millones.

Planificación e implementación iniciales

Ref.	Métrica	Fuente	Inicial	Año 1	Año 2	Año 3
H1	Empleados a tiempo completo para llevar a cabo la implementación	Compuesta	15			
H2	Salario anual medio de los ETC	Supuesto	\$125 000			
H3	Porcentaje del tiempo dedicado a la implementación (anual)	Compuesta	50 %			
H4	Servicios profesionales	Compuesta	\$2 250 000			
Ht	Planificación e implementación iniciales	$(G1*G2*G3) + G4$	\$3 187 500	\$0	\$0	\$0
	Ajuste de riesgos	↑5 %	.			
Htr	Planificación e implementación iniciales (ajustado al riesgo)		\$3 346 875	\$0	\$0	\$0
Total a tres años: \$ 3 346 875			Valor actual a tres años: \$3 346 875			

COSTOS DE CONCESIÓN DE LICENCIAS DE MICROSOFT

Microsoft 365 E3 es una licencia de servicio con una cuota mensual por usuario.

Modelado e hipótesis. Forrester estima lo siguiente acerca de la organización compuesta:

- La organización compuesta tiene 30 000 usuarios y paga una cuota mensual de \$32 por usuario durante el primer año, aumentando a una cuota mensual de \$36 durante el segundo y el tercer año.

Resultados. Aunque Forrester utilizó un precio estándar, se tuvo que aplicar un ajuste del riesgo del 5 % para impactos de inflación o regional, con lo que obtuvo un VA total ajustado por riesgo a tres años de \$32,5 millones.

Costos de concesión de licencias de Microsoft

Ref.	Métrica	Fuente	Inicial	Año 1	Año 2	Año 3
I1	Número de usuarios	A1		30 000	30 000	30 000
I2	Costo mensual de licencia por usuario	Microsoft		\$32	\$36	\$36
It	Costos de concesión de licencias de Microsoft	$I1*I2$	\$0	\$11 520 000	\$12 960 000	\$12 960 000
	Ajuste de riesgos	↑5 %	.			
Itr	Costos de concesión de licencias de Microsoft (ajustado al riesgo)		\$0	\$12 096 000	\$13 608 000	\$13 608 000
Total a tres años: \$39 312 000			Valor actual a tres años: \$32 466 536			

GESTIÓN DE E3 EN CURSO

Evidencia y datos. Los entrevistados afirmaron que la gestión en curso de Microsoft 365 E3 supone menos trabajo que con soluciones preexistentes anteriores, pero todavía son necesarias las tareas de administración. Como consecuencia, sus respectivas organizaciones tuvieron que reasignar a ETC que habían sido asignados anteriormente a la gestión de estas implementaciones a otros proyectos de valor, como la mejora de la seguridad y labores de modernización.

Modelado e hipótesis. Forrester estima lo siguiente acerca de la organización compuesta:

- La organización compuesta emplea a 15 ETC que dedican el 75 % de su tiempo a tareas de

apoyo para el conjunto de productos de Microsoft 365 E3.

- La organización compuesta trabaja con firmas de servicios profesionales para elaborar en una nueva hoja de ruta y desarrollo durante dos meses al año.

Riesgos. Los costos de gestión en curso variarán según el número de usuarios y los componentes de la solución en uso.

Resultados. En consideración de estos riesgos, Forrester ajustó el costo un 5 % al alza, con lo que obtuvo un VA total ajustado por riesgo a tres años de más de \$8,2 millones.

Gestión de E3 en curso

Ref.	Métrica	Fuente	Inicial	Año 1	Año 2	Año 3
J1	Personal de gestión interno	A1/1200		25	25	25
J2	Porcentaje de tiempo dedicado a gestionar la implementación de E3	Supuesto		75 %	75 %	75 %
J3	Sueldo medio anual del personal de gestión interno	Supuesto		\$125 000	\$127 500	\$130 050
J4	Costos internos	I1*I2*I3		\$2 343 750	\$2 390 625	\$2 438 438
J5	Servicios profesionales en curso	Compuesta		\$750 000	\$750 000	\$750 000
Jt	Gestión de E3 en curso	J4+J5		\$3 093 750	\$3 140 625	\$3 188 438
	Ajuste de riesgos	↑5 %		.		
Jtr	Gestión de E3 en curso (ajustado al riesgo)		\$0	\$3 248 438	\$3 297 656	\$3 347 859
Total a tres años: \$9 893 953			Valor actual a tres años: \$8 193 757			

CAPACITACIÓN DEL USUARIO FINAL

Evidencia y datos. Aunque los entrevistados afirmaron que sus organizaciones encontraban a Microsoft 365 E3 intuitiva y fácil de usar por parte de la mayoría de los empleados, los altos directivos responsables de la toma de decisiones dedicaron muy poco tiempo a tareas de capacitación sobre nuevas características y herramientas. Algunas organizaciones elaboraron materiales de apoyo para un aprendizaje por cuenta propia del personal como

seminarios web en vez de ofrecer cursos de capacitación formal.

Modelado e hipótesis. Forrester estima lo siguiente acerca de la organización compuesta:

- Todos los usuarios asistieron a una sesión de capacitación de 1 hora durante la implementación de Microsoft 365 E3 para entender las nuevas herramientas y sus capacidades.

- La organización obtuvo un 5 % de volumen de ventas, con nuevas contrataciones a través del proceso de capacitación de 1 hora.

Riesgos. Los costos de capacitación pueden variar según el tamaño de la empresa y los conocimientos existentes que se tengan de las soluciones de Microsoft.

Resultados. En consideración de estos riesgos, Forrester ajustó el costo un 5 % al alza, con lo que obtuvo un VA total ajustado por riesgo a tres años de \$1,2 millones.

Capacitación del usuario final						
Ref.	Métrica	Fuente	Inicial	Año 1	Año 2	Año 3
K1	Número de usuarios capacitados	Inicial: A1 Del año 1 al 3: A1*5 % por tasa de cancelación	30 000	1500	1500	1500
K2	Tiempo asignado para capacitación orientada (horas)	Compuesta	1	1	1	1
K3	Precio medio por hora	E5	\$35,09	\$35,09	\$36,51	\$37,24
Kt	Capacitación del usuario final	K1*K2*K3	\$1 052 700	\$52 635	\$54 761	\$55 857
	Ajuste de riesgos	↑5 %	.			
Ktr	Capacitación del usuario final (ajustado al riesgo)		\$1 105 335	\$55 267	\$57 500	\$58 650
Total a tres años: \$1 276 751			Valor actual a tres años: \$1 247 162			

RENOVACIÓN DE DISPOSITIVOS

Los entrevistados afirmaron que sus organizaciones valoraron qué dispositivos no cumplían las especificaciones mínimas para migrar a Windows 11. Aunque esta actualización coincidió con el ciclo de renovación de dispositivos en la mayoría de las firmas, algunas de ellas tuvieron que renovar una pequeña parte de sus dispositivos fuera del ciclo normal de renovación.

Modelado e hipótesis. Forrester estima lo siguiente acerca de la organización compuesta:

- El 5 % de los usuarios tienen un dispositivo que no está en el ciclo de renovación actual y no cumple los requisitos mínimos.
- Un dispositivo medio está valorado en \$800.

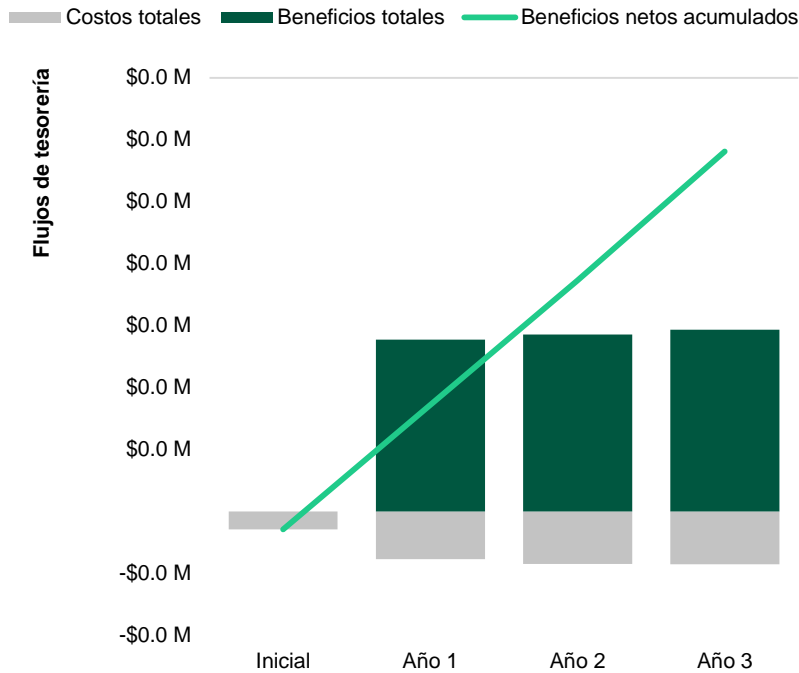
Riesgos. Los costos de la renovación de dispositivos variará según el ritmo de renovación y el tamaño de la organización.

Resultados. En consideración de estos riesgos, Forrester ajustó el costo un 5 % al alza, con lo que obtuvo un VA total ajustado por riesgo a tres años de más de \$1,3 millones.

Renovación de dispositivos						
Ref.	Métrica	Fuente	Inicial	Año 1	Año 2	Año 3
L1	Número de usuarios	A1	30 000			
L2	Porcentaje de dispositivos de usuarios que necesitan actualizarse	Compuesta	5 %			
L3	Costo de nuevo dispositivo	Supuesto	\$800			
Lt	Renovación de dispositivos	L1*L2*L3	\$1 200 000	\$0	\$0	\$0
	Ajuste de riesgos	↑5 %	.			
Ltr	Renovación de dispositivos (ajustado al riesgo)		\$1 260 000	\$0	\$0	\$0
Total a tres años: \$1 260 000			Valor actual a tres años: \$1 260 000			

MÉTRICAS CONSOLIDADAS DE TRES AÑOS CON AJUSTE EN FUNCIÓN DE RIESGOS

Gráfico de flujo de fondos (con ajuste en función de riesgos)



Los resultados financieros calculados en los apartados de beneficios y costos se pueden emplear para determinar el ROI, VAN y plazo de recuperación de la inversión de la organización compuesta. Forrester supone una tarifa anual de descuento del 10 % para este análisis.

Estos valores de ROI, VAN y plazos de recuperación de la inversión ajustados por riesgo se determinan con la aplicación de factores de ajuste de riesgo a los resultados brutos de cada apartado de beneficios y costos.

Análisis de flujo de fondos (estimados con ajuste en función del riesgo)

	Inicial	Año 1	Año 2	Año 3	Total	Valor actual
Costos totales	(\$5 712 210)	(\$15 399 704)	(\$16 963 156)	(\$17 014 509)	(\$55 089 579)	(\$46 514 330)
Beneficios totales de tres años	\$0	\$55 519 453	\$57 098 491	\$58 705 304	\$171 323 248	\$141 767 229
Beneficios netos	(\$5 712 210)	\$40 119 748	\$40 135 335	\$41 690 796	\$116 233 669	\$95 252 899
ROI						205 %
Retorno						<3 meses

Apéndice A: Impacto económico total

Total Economic Impact™ (TEI) es una metodología desarrollada por Forrester Research que mejora los procesos de toma de decisiones tecnológicas de una 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 darse cuenta del valor tangible de las iniciativas tecnológicas, tanto para la alta dirección como para otras partes interesadas clave en la empresa.

ESTRATEGIA DEL IMPACTO ECONÓMICO TOTAL

Los beneficios representan el valor que el producto ofrece a la empresa. La metodología TEI otorga el mismo peso a la medida de los beneficios como de los costos, lo que permite una evaluación completa del efecto de la tecnología en toda la empresa.

Los costos consideran todos los gastos necesarios para brindar el valor o los beneficios propuestos del producto. La categoría de costos en el TEI capta los costos crecientes en el entorno de costos continuos relacionados con la solución.

La flexibilidad representa el valor estratégico que puede obtenerse con una inversión futura adicional a la inversión inicial ya realizada. Tener la capacidad para captar dicho beneficio tiene un VA que se puede estimar.

El riesgo mide la incertidumbre de los beneficios y costo estimados ofrecidos: 1) la probabilidad de que el estimado cumpla las proyecciones originales y 2) la probabilidad de que el estimado se rastree con el tiempo. Los factores de riesgo del TEI con base en una "distribución triangular

La columna de la inversión inicial contiene los costos incurridos en el "tiempo 0" o al inicio del 1.º año que no se descuentan. Todos los otros flujos de fondos se descuentan con la tasa de descuento al final del año. Se facilitan cálculos de VA para cada estimación de costos y beneficios totales. Los cálculos de VAN en las tablas de resumen consisten en la suma de la inversión inicial y los flujos de tesorería descontados cada año. Las sumas y cálculos de valor actual de las tablas de beneficios totales, costos totales y flujo de tesorería podrían no dar resultados exactos debido al redondeo de cifras.



VALOR ACTUAL (VA)

El valor actual o presente de las estimaciones del costo (con descuento) y el beneficio con una tasa de interés (la tasa de descuento) específica. El valor actual de los costos y beneficios se incorporan al VAN total de los flujos de fondos.



VALOR ACTUAL NETO (VAN)

El valor actual o presente de los flujos de fondos netos futuros con una tasa de interés (la tasa de descuento) específica. Un VAN positivo para un proyecto suele indicar que la inversión es aconsejable excepto en caso de que otros proyectos obtengan un VAN superior.



RETORNO DE LA INVERSIÓN (ROI)

El retorno previsto de un proyecto en términos de porcentaje. El ROI se calcula dividiendo los beneficios netos (los beneficios menos los costos) por los costos.



TASA DE DESCUENTO

La tasa de descuento usada en el análisis de flujo de fondos para tener en cuenta el valor temporal del dinero. Las empresas suelen usar tasas de descuento de entre el 8 % y el 16 %.



PERÍODO DE RECUPERACIÓN DEL CAPITAL INVERTIDO

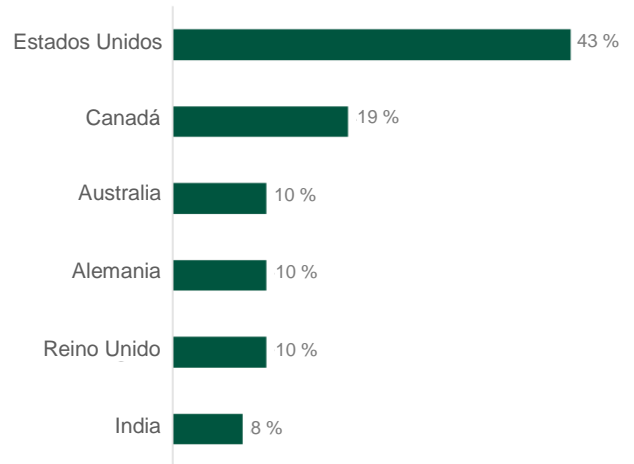
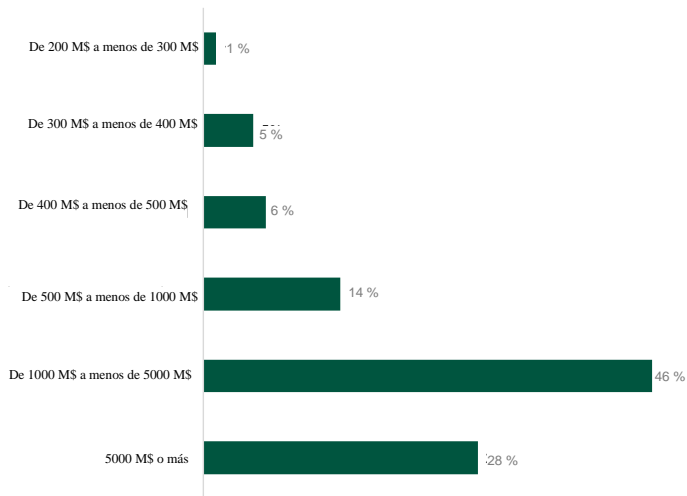
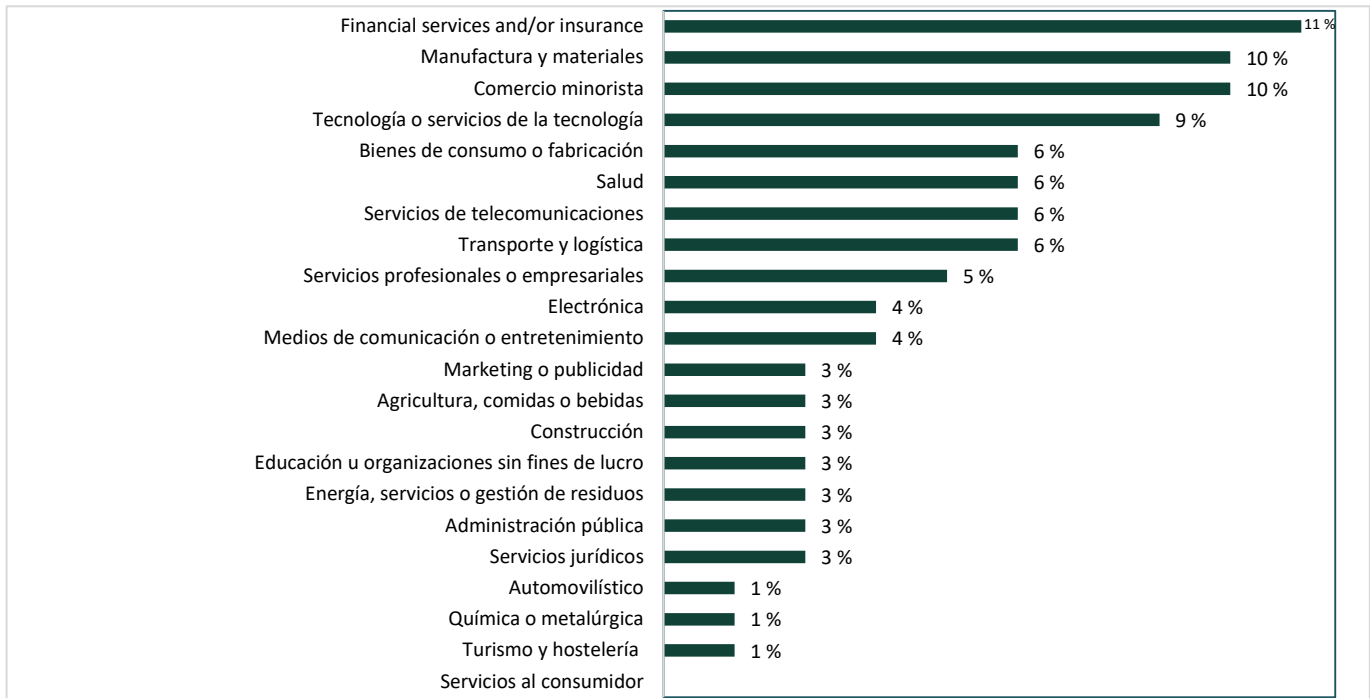
El punto de inflexión de una inversión. Este es el punto en el tiempo en el que los beneficios netos (los beneficios menos los costos) equivalen a la inversión o el costo inicial.

Anexo B: Datos demográficos de la encuesta y la entrevista

Entrevistas				
Cargo	Sector	Región	Usuarios de E3	Año de la entrevista
Director de TI	Agricultura	Asia Pacífico	6000	2022
Director global de seguridad de la información	Procesamiento de alimentos	América del Norte	8000	2022
Administrador de sistemas	Manufactura	Sudamérica	6200	2022
Socio principal	Comercio minorista	Asia Pacífico	6200	2022
Director de Windows y sistemas corporativos	Telecomunicaciones	Estados Unidos	2000	2022
Director financiero	Servicio de comidas	América del Norte	10 000	2020
Vicepresidente sénior de tecnología global	Restauración	Ámbito mundial	20 800	2020
Director ejecutivo	Servicios financieros	América del Norte	1500	2020
Jefe de TI	Biotecnología	Estados Unidos	1100	2020
Director de información, América del Norte	Sin fines de lucro	Ámbito mundial	75 000	2020
Director de seguridad de la información	Servicios profesionales	Estados Unidos	17 000	2020
Director sénior de TI	ISP	Canadá	5000	2020
Desarrollador de sistemas sénior	Automovilístico	Europa	37 000	2020
Director de tecnología	Servicios profesionales	América del Norte	135 000	2020
Vicepresidente sénior de seguridad de la información	Servicios financieros	Estados Unidos	20 000	2020

Datos demográficos de la encuesta

¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor el sector al que pertenece su empresa?



¿Cuáles son los ingresos anuales (USD) de su organización según su estimación?

¿En qué país vive?

Source: Microsoft/Forrester Total Economic Impact, encuesta para Microsoft E3, 2022

Base: 79 directores de TI más responsables de la toma de decisiones de soluciones de software

Apéndice C: Notas

¹ Fuente: "The Future Of The Office", Forrester Research, Inc., 7 de septiembre de 2022.

² Total Economic Impact™ (TEI) es una metodología desarrollada por Forrester Research que mejora los procesos de toma de decisiones tecnológicas de una 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 darse cuenta del valor tangible de las iniciativas tecnológicas, tanto para la alta dirección como para otras partes interesadas clave en la empresa.

³ Fuente: Forrester Consulting Cost Of A Cybersecurity Breach Survey, primer trimestre 2021.

FORRESTER®