

Estudio Total Economic Impact™ del programa Mac In Enterprise

ESTADÍSTICAS CLAVE



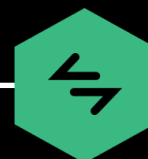
ROI
186 %



BENEFICIOS (VP)
MXN 1266 millones



VPN
MXN 823 millones



AMORTIZACIÓN
< 6 meses

Con más frecuencia que nunca, las organizaciones de hoy están priorizando la mejora de las experiencias digitales de los empleados (DEX) y las experiencias de los usuarios finales. Contar con DEX sólidas contribuye a resultados empresariales como la retención de empleados, la seguridad y la satisfacción del cliente. Al invertir en dispositivos Mac para empresas, ya sea como una oferta estándar o como parte de un programa de elección del dispositivo propio (CYOD), una organización puede mejorar sus DEX mientras reduce el costo total de los dispositivos para empleados y mejora su postura de seguridad, eficiencia de TI y productividad de los empleados.

Apple encargó a Forrester Consulting la realización de un estudio de tipo Total Economic Impact™ (TEI) y un análisis del posible retorno de la inversión (ROI) que las empresas podrían obtener con la implementación de [dispositivos Mac](#).¹ El objetivo de este estudio es proporcionar a los lectores un marco de referencia para evaluar el posible impacto financiero de los dispositivos Mac en su organización.

Para entender mejor los beneficios, los costos y los riesgos asociados a esta inversión, Forrester entrevistó a 11 responsables de la toma de decisiones de nueve

organizaciones y encuestó a 242 responsables de la toma de decisiones de hardware y 53 usuarios finales con experiencia en el uso de dispositivos Mac en su organización. Para realizar este estudio, Forrester recopiló las experiencias de los entrevistados y encuestados y combinó los resultados en una sola organización modelo, que es una organización global con más de 50 000 empleados.

Los entrevistados dijeron que antes de usar dispositivos Mac su organización tenía dificultades con la provisión ineficiente de dispositivos, una postura de seguridad subóptima y una mala experiencia de usuario con los dispositivos. Varios entrevistados dijeron que pequeños grupos de empleados de su organización usaban dispositivos Mac para trabajar fuera de la infraestructura de TI totalmente gestionada por la empresa. Dijeron que estos empleados se sentían atraídos por el rendimiento de los dispositivos y que a menudo ya estaban familiarizados con el sistema operativo (OS) de Mac. A medida que el número de empleados que querían usar dispositivos Mac crecía, las organizaciones luchaban con la falta de visibilidad de estos dispositivos no gestionados. Atraídos por el rendimiento mejorado y el costo de la MacBook Air

con chips de Apple (Apple Silicon), las organizaciones decidieron ofrecer oficialmente dispositivos Mac a los empleados a fin de poder gestionarlos, estandarizar a un único tipo de dispositivo, simplificar la seguridad de los dispositivos y/o mejorar sus DEX.

Los entrevistados dijeron que después de que su organización invirtió en un programa de elección de dispositivos que ofrecía dispositivos Mac, un número considerable de empleados eligió dispositivos Mac. Explicaron que, como resultado, su organización se volvió más segura y su equipo de TI se volvió más eficiente. Al mismo tiempo, los empleados que cambiaron a dispositivos Mac se beneficiaron de un mayor rendimiento, una mejor duración de la batería y más confiabilidad. Los entrevistados dijeron que los beneficios de los dispositivos Mac se multiplicaban con el número de dispositivos Mac instalados.



[CONSULTE EL ESTUDIO COMPLETO](#)

Beneficios cuantificados. Entre los beneficios cuantificados para la organización modelo, en valor presente (VP), a 5 años y ajustados en función del riesgo, destacan los siguientes:

- **Reducción de los costos de soporte y gestión de dispositivos en casi un tercio.** Es más eficiente para la organización modelo aprovisionar y actualizar dispositivos Mac en lugar de otros dispositivos porque los dispositivos Mac son más baratos de mantener y gestionar y experimentan menos incidentes de seguridad. Con un 60 % menos de tickets presentados por dispositivo al año y tickets más baratos de resolver, la organización modelo gasta menos en tickets de soporte por dispositivo con las Mac. Además, sus empleados de TI dedican menos tiempo a la gestión de dispositivos y gestionan el doble de dispositivos por empleado. Considerando un total acumulado de 13 125 dispositivos Mac implementados, la organización modelo ahorra más de MXN 120 millones en costos de soporte y gestión durante cinco años.
- **Reducción y supresión de costos de hardware, software y energía por un valor de MXN 353,3 millones.** Al comprar dispositivos Mac, la organización modelo evita el costo de los dispositivos PC que habría proporcionado a los empleados junto con el costo del software asociado a los dispositivos. Los dispositivos Mac no requieren la compra adicional de una licencia de OS, y los entrevistados dijeron que requieren menos aplicaciones de seguridad para lograr niveles más altos de seguridad. De acuerdo con los entrevistados y con la investigación de Forrester, los dispositivos Mac consumen 56 % menos energía que las PC.
- **Reducción del riesgo de filtraciones de datos hasta un 90 %.** La arquitectura fundamental de los dispositivos, el cifrado automático, el diseño del sistema operativo y las actualizaciones automáticas de Apple, así como la facilitación de la detección de amenazas, mejoran la seguridad general de los dispositivos Mac, lo que ayuda a la organización modelo a reducir su vulnerabilidad ante algunos tipos de filtraciones de datos. El uso de una Mac en lugar de una PC disminuye en un 15 % el nivel de exposición al riesgo de la organización modelo por una filtración debida a un ataque externo o incidente interno, y disminuye en un 90 % su exposición al riesgo por una filtración debida a la pérdida o robo de un activo. Durante cinco años, la reducción del riesgo de filtración de datos representa un valor de MXN 8,8 millones para la organización modelo.
- **Aumento de un 3,5 % de la productividad de los empleados debido al rendimiento y la confiabilidad de los dispositivos.** Los empleados de la organización modelo que eligen dispositivos Mac pasan 45 minutos menos al mes esperando a que sus dispositivos se inicien o actualicen y 55 minutos menos al mes en la investigación de problemas y la espera de resolución. Además, las velocidades de procesamiento más rápidas de los dispositivos, la mejor confiabilidad y rendimiento de las aplicaciones, la experiencia de usuario más intuitiva y la mayor duración de la batería contribuyen a mejorar la participación y la productividad general de los empleados. Durante cinco años, esta mejora en la productividad de los empleados, así como el tiempo

ahorrado para el usuario final, representa un valor de MXN 773,3 millones para la organización modelo.

- **Tres veces mayor valor residual del dispositivo después de cuatro años de uso.** La organización modelo compra sus laptops directamente y, después de cuatro años, las retira a un programa de recuperación de activos que le permite recuperar el valor residual de cada dispositivo. De acuerdo con los entrevistados y la investigación de Forrester, el costo promedio de una PC empresarial es de MXN 18 333, y mantiene un valor residual del 10 % después de cuatro años. El costo de una MacBook Air empresarial es MXN 21 650, y mantiene un valor residual del 30 % después de cuatro años. En el quinto año, cuando la organización modelo retira 3750 dispositivos Mac, este aumento en el valor residual representa para ella MXN 8,3 millones.

Beneficios no cuantificados. Entre los beneficios que aportan valor a la organización modelo, pero que no se cuantifican para este estudio, se destacan los siguientes:

- **Duración prolongada de los dispositivos.** La organización modelo puede obtener una vida útil más larga de sus dispositivos Mac antes de retirarlos debido a la calidad de construcción y la durabilidad, y a una degradación del rendimiento más lenta. Los encuestados informaron que su organización extendió la vida útil de sus dispositivos Mac en más de 13 meses en comparación con los dispositivos utilizados anteriormente.
- **Mejora de la reputación de la marca y captación de empleados.** Además de mejorar la productividad y el compromiso de los empleados, ofrecer dispositivos Mac a los empleados puede contribuir positivamente a la reputación de la marca de la organización modelo, la captación de talento y las tasas de retención.
- **Sinergias con otros productos Apple.** Si la organización compuesta utiliza otros productos Apple además de los dispositivos Mac, la conectividad de dispositivos de Apple puede permitir una transición fluida entre otros dispositivos (p. ej. iPhones, iPads) para aumentar aún más la productividad de los empleados.
- **Reducción de emisiones debido a un menor consumo de energía.** Al volverse más comunes los objetivos ambientales, sociales y de gobernanza

(ESG) y con el establecimiento por parte de la SEC de un mandato futuro para las divulgaciones relacionadas con el clima para los inversionistas, se acelerará la importancia del seguimiento corporativo del uso de energía y las huellas de carbono. De acuerdo con los entrevistados y la investigación de Forrester, los dispositivos Mac consumen menos de la mitad de la electricidad que los dispositivos PC equivalentes y, por lo general, aportan menos dióxido de carbono a la atmósfera. Extrapolado a miles de dispositivos en la organización modelo, estos ahorros significarían una mejora notable en ESG.

“Los costos de soporte, los costos operativos y la longevidad [de los dispositivos Mac] son mucho mejores en comparación con los dispositivos [PC]. Y cuando se trata de facilidad de uso, es una plataforma más flexible y segura que, digamos, nuestra plataforma [PC] hoy en día”.

Director de productos móviles e innovación, servicios financieros

Costos. Entre los costos en valor presente (VP), a 5 años y ajustados en función del riesgo para la organización modelo, destacan los siguientes:

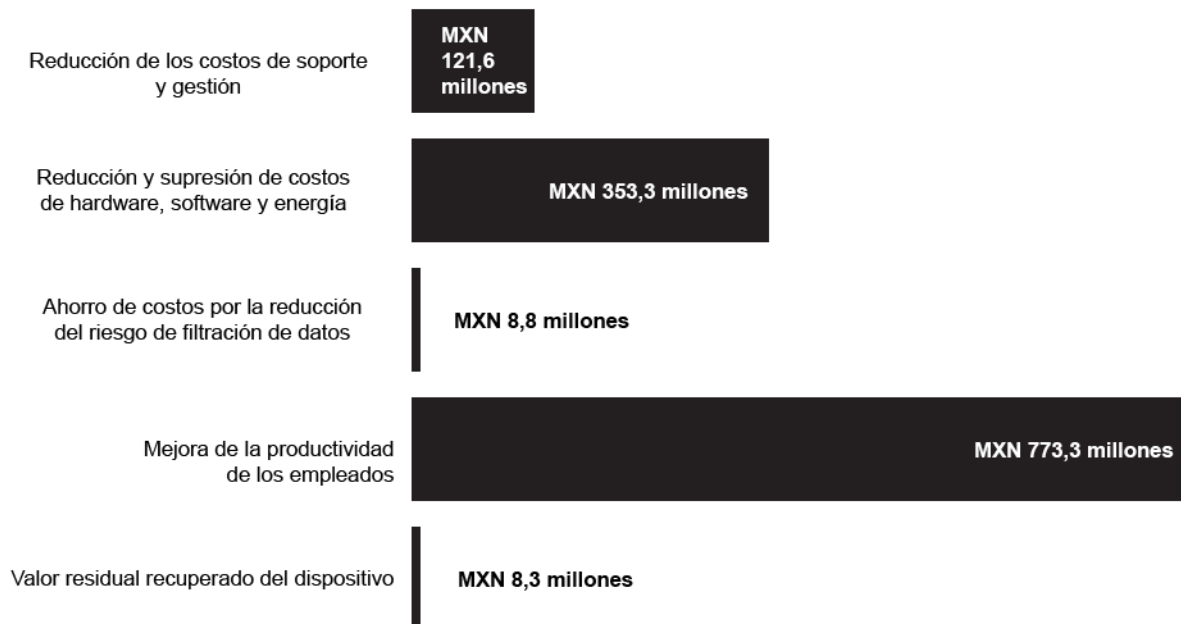
- **Costos de mano de obra para implementación y gestión de MXN 18,3 millones.** La organización modelo dedica cuatro recursos ETC a la implementación durante unos seis meses. Establecen el aprovisionamiento de dispositivos y la infraestructura de la organización, la autenticación de sitio a sitio y el acceso de usuarios, y capacitan a los equipos de soporte de primera línea en la gestión de dispositivos Mac. El trabajo continuo, que incluye la gestión de la solución MDM de la organización,

la supervisión de la relación con Apple, la gestión del programa de elección de dispositivos para empleados y el inventario, la coordinación y prueba de actualizaciones de dispositivos, la gestión de programas de valor residual de dispositivos y la toma de decisiones de manera continua, consume 1,5 recursos ETC en el primer año y dos recursos ETC a partir del segundo año.

- **Costos de hardware y software para 13 125 empleados, por un total de MXN 416,66 millones.** Con la inversión en un programa de elección de Mac, la organización modelo incurre en los costos de los dispositivos, AppleCare, una solución MDM y el software de seguridad instalado en los dispositivos. La empresa paga MXN 21 650 por cada Mac y MXN 1750 por AppleCare Enterprise al momento de la implementación del dispositivo, además de MXN 166,66 cada mes por usuario por una solución MDM externa y MXN 133,33 cada mes por usuario por una aplicación de seguridad instalada en todos los dispositivos.

El análisis financiero basado en las entrevistas con los responsables de la toma de decisiones y la encuesta revelaron que una organización modelo percibe beneficios de MXN 1266 millones en cinco años frente a unos costos de MXN 443 millones, lo que suma un valor presente neto (VPN) de MXN 823 millones y un retorno de la inversión (ROI) de 186 %.

Beneficios (a cinco años)



“Los beneficios que obtienes en términos de longevidad y estos puntajes [DEX], como la satisfacción [del usuario], la vida útil de la batería, la implementación sin intervención, todas esas cosas hacen que [los dispositivos Mac] destaquen”.

Gerente principal de producto, alimentos y bebidas

AVISOS

Los lectores deben tener en cuenta lo siguiente:

- El estudio fue encargado por Apple y elaborado por Forrester Consulting, y no pretende ser un análisis de productos de la competencia.
- Forrester no hace suposiciones sobre el posible retorno de la inversión que obtendrían otras empresas. Forrester recomienda encarecidamente que los lectores utilicen sus propios cálculos, dentro del marco aportado por el estudio, para determinar si una inversión en Mac in Enterprise es adecuada.
- Apple revisó el estudio y brindó comentarios a Forrester. Forrester conserva el control editorial del estudio y sus conclusiones, y no acepta cambios del estudio que contradigan las conclusiones extraídas por Forrester o enturbien su significado.
- Apple proporcionó los nombres de los clientes para las entrevistas, pero no participó en ellas.

INFORMACIÓN SOBRE FORRESTER CONSULTING

Forrester presta servicios de consultoría objetiva e independiente basada en estudios para ayudar a los líderes a conseguir resultados clave. Impulsados por nuestra investigación enfocada en el cliente, los expertos en consultoría de Forrester colaboran con los líderes para ejecutar sus prioridades específicas mediante un modelo de compromiso único que garantiza un impacto duradero. Para obtener más información, visite forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Todos los derechos reservados. La reproducción sin autorización está estrictamente prohibida. La información está basada en los mejores recursos disponibles. Las opiniones expresadas reflejan juicios válidos en su momento y están sujetas a cambios. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave y Total Economic Impact son marcas comerciales de Forrester Research, Inc. El resto de las marcas comerciales son propiedad de sus respectivas empresas.

Apéndice: Notas finales

¹ Total Economic Impact (TEI, en español “impacto económico total”) es una metodología desarrollada por Forrester Research que permite mejorar los procesos de toma de decisiones tecnológicas de las empresas y ayuda a los proveedores a comunicar a sus clientes la propuesta de valor de sus productos y servicios. La metodología TEI ayuda a las empresas a demostrar, justificar y materializar el valor tangible de las iniciativas informáticas ante los directivos y el resto de las partes interesadas clave de la empresa.