



Messung der Investitionsrendite von Faronics Deep Freeze

Umfrageanalyse

12. August 2009

Intelligente Lösungen für **ABSOLUTE** Kontrolle

www.faronics.com

Tel: 1-800-943-6422 • Fax: 1-800-943-6488

Tel: +1-604-637-3333 • Fax: +1-604-637-8188

© 1999 – 2009 Faronics Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Faronics, Anti-Executable, Deep Freeze, Faronics Insight, Faronics Power Save, Faronics System Profiler und WINSelect sind Warenzeichen und/oder eingetragene Warenzeichen der Faronics Corporation.

Alle anderen Firmen- und Produktnamen sind Marken ihrer jeweiligen Besitzer.

Zusammenfassung

Eine Senkung von IT-Kosten und die Sicherung einer soliden Investitionsrendite für IT-Projekte zählen zu den größten Herausforderungen, vor denen IT-Führungskräfte stehen. Gartner berichtet, dass der Betrieb eines gesicherten und gut verwalteten Desktop-PCs 42 % günstiger sein kann als der eines unverwalteten Rechners, und dass die Lohnkosten eines Helpdesk-Mitarbeiters mit 21,63 \$ bis 40,86 \$ pro Stunde veranschlagt werden können.¹ Die durchschnittlichen Helpdesk-Kosten pro Kontakt werden auf 23,09 \$ geschätzt.²

Faronics senkt diese Kosten. Faronics Deep Freeze senkt IT-Supportkosten und die Anzahl von Helpdeskanfragen und steigert gleichzeitig die Verfügbarkeit von Computern. Hunderte von Erfahrungsberichten³, die Faronics in den letzten 10 Jahren unaufgefordert erhalten hat, liefern zahlreiche Hinweise hierauf. Diese Umfrage stellt einen quantifizierbaren Beweis der Effektivität von Deep Freeze dar.

Wir haben insgesamt 25.859 Organisationen angesprochen; aus 1.293 Antworten ergab sich das folgende Bild:

- Organisationen, die Deep Freeze nutzen, meldeten 40 % weniger Support-Tickets pro Desktop als Organisationen, die Deep Freeze nicht einsetzen. Dies stellt eine jährliche Einsparung von mehr als 52.000 \$ pro 1.000 Computer dar.
- Organisationen, die Deep Freeze auf mehr Computern innerhalb ihres Systems implementiert haben, verzeichnen eine geringere Anzahl von Support-Tickets pro Desktop. Organisationen, die Deep Freeze auf ≥ 90 % ihrer Desktops installiert haben, meldeten einen Rückgang der Support-Tickets um 63 % und mit 2,14 die geringste Quote von Support-Tickets pro Desktop, verglichen mit 5,76 bei Organisationen, die Deep Freeze nicht nutzen.
- Organisationen, die Deep Freeze nutzen, meldeten, dass ihre Support-Mitarbeiter pro Person 12 % mehr Desktops verwalten als Support-Mitarbeiter in Organisationen ohne Deep Freeze.

Faronics Deep Freeze generiert über Einsparungen messbaren Wert, da das Programm die Anzahl von Support-Anrufen in einer Organisation reduziert. Gleichzeitig wird die Anzahl von Computern, die pro IT-Techniker unterstützt werden können, erhöht. Hierdurch sind Organisationen in der Lage, ihre Ressourcen effektiv auf andere Prioritätsbereiche zu verlagern.

1 Gartner Inc., Desktop Total Cost of Ownership: 2008 Update, G00153705

2 Gartner Inc., IT Key Metrics Data 2009: Key Infrastructure Measures: Help Desk Analysis: Multi Year, G00163899

3 <http://www.faronics.com/html/testimonial.asp>

Umfragemethode

Im Mai und Juni 2009 sandte Faronics 25.859 Organisationen vier Fragen per E-Mail zu:

1. Wie viele IT-Support-Mitarbeiter für Desktops hat Ihre Organisation?

Auf Basis der 1.293 erhaltenen Antworten hat jede Organisation im Durchschnitt 6,7 Support-Mitarbeiter. Für die Umfrage und die Berechnung der Ergebnisse wurden nur Antworten mit mindestens 100 Desktop-Computern berücksichtigt. Die Ergebnisse führten zu einer Fehlergrenze von 2,73 %.

2. Wie viele Computer-Arbeitsplätze unterstützen sie?

Im Durchschnitt wurden 1.461 Arbeitsplätze pro Organisation gemeldet.

3. Auf wie vielen dieser Computer ist Faronics Deep Freeze installiert?

915 der 1293 antwortenden Organisationen gaben an, Deep Freeze zu nutzen. Von 1.504.022 Arbeitsplätzen werden 469.825 von Deep Freeze geschützt.

4. Wie viele IT-Desktop-Support-Tickets verzeichnet Ihre Organisation pro Jahr?

Aus 905 Antworten ergab sich ein Ist-Wert von insgesamt 4.237.544 Support-Fällen. Die ausgewiesenen Werte setzen sich aus Schätzungen der Befragten und Daten zusammen, die auf Berichten aus Systemen zur Verfolgung von Helpdesk-Support-Tickets beruhen.

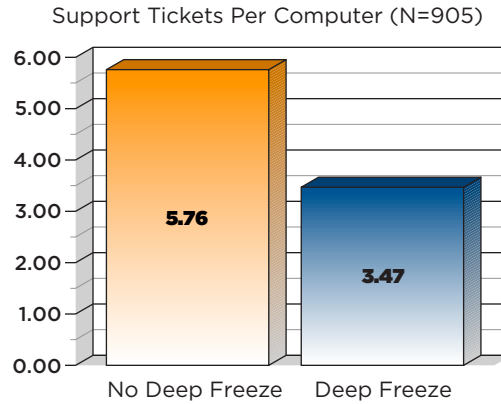
Aus 38 Ländern gingen Antworten auf die Umfrage ein.

Jede Antwort repräsentiert eine individuelle Organisation.

Mit dem Durchschnitt ist das arithmetische Mittel der Daten gemeint, das sich aus der Summe aller Werte geteilt durch die Anzahl von Werten errechnet.

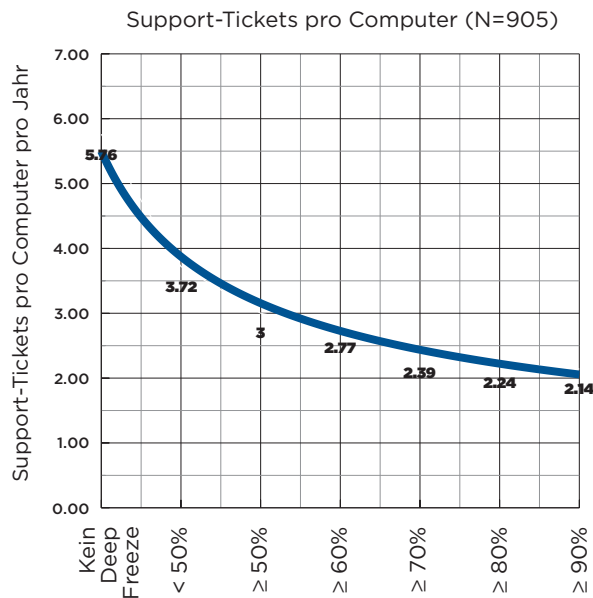
Umfrageergebnisse

1. Organisationen, die Faronics Deep Freeze verwenden, verzeichnen im Durchschnitt 40 % weniger Support-Tickets pro Desktop als diejenigen, die Faronics Deep Freeze nicht nutzen.



Kunden, die Deep Freeze verwenden, meldeten durchschnittlich 3,47 Support-Tickets pro Desktop, während die Befragten, die Deep Freeze nicht installiert haben, im Durchschnitt 5,76 Support-Tickets pro Desktop verzeichneten. Dieser Unterschied von 40 % bei der Anzahl von Support Tickets kann bei 1.000 Computern zu 2.290 Support-Tickets weniger pro Jahr führen, die die Mitarbeiter für Desktop-Support bearbeiten müssen. Von Gartner durchgeführte Studien zeigen, dass die Kosten eines Anrufs beim Helpdesk bei 23,09 \$ liegen.¹ Somit erzielt Deep Freeze je 1.000 Computer jährlich Einsparungen von 52.876 \$.

2. Organisationen, die Deep Freeze auf mehr Arbeitsplätzen innerhalb ihrer EDV-Umgebung implementiert haben, verzeichnen eine geringere Anzahl von Support-Tickets pro Desktop. Organisationen, die Deep Freeze auf mindestens 90 % ihrer Desktops installiert haben, erzielten mit 2,14 die geringste Quote von Support-Tickets pro Desktop, verglichen mit 5,76 bei Organisationen, die Deep Freeze nicht installiert haben. Das Ergebnis ist ein Rückgang der Anzahl von Support-Tickets um 63 %.

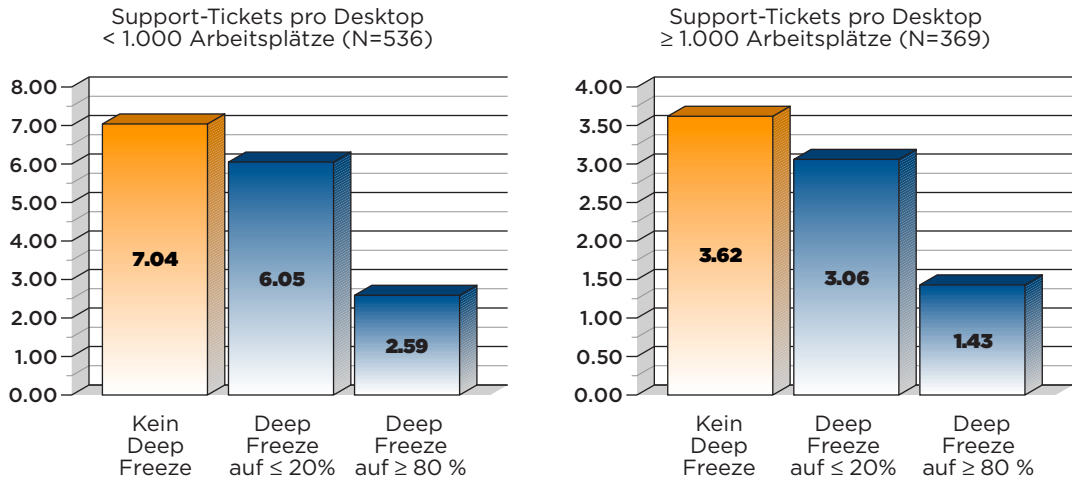


¹ Gartner Inc., IT Key Metrics Data 2009: Key Infrastructure Measures: Help Desk Analysis: Multi Year, G00163899

- Deep Freeze-Kunden verzeichnen im Vergleich zu den Befragten, die Deep Freeze nicht verwenden, weniger Support-Tickets pro Desktop.

Wenn Deep Freeze auf mindestens 80 % ihrer Desktops installiert ist, melden Deep Freeze-Kunden mit weniger als 1.000 Computern im Vergleich zu Organisationen, die Deep Freeze nicht verwenden, dass 63 % weniger Support-Tickets bearbeitet werden müssen.

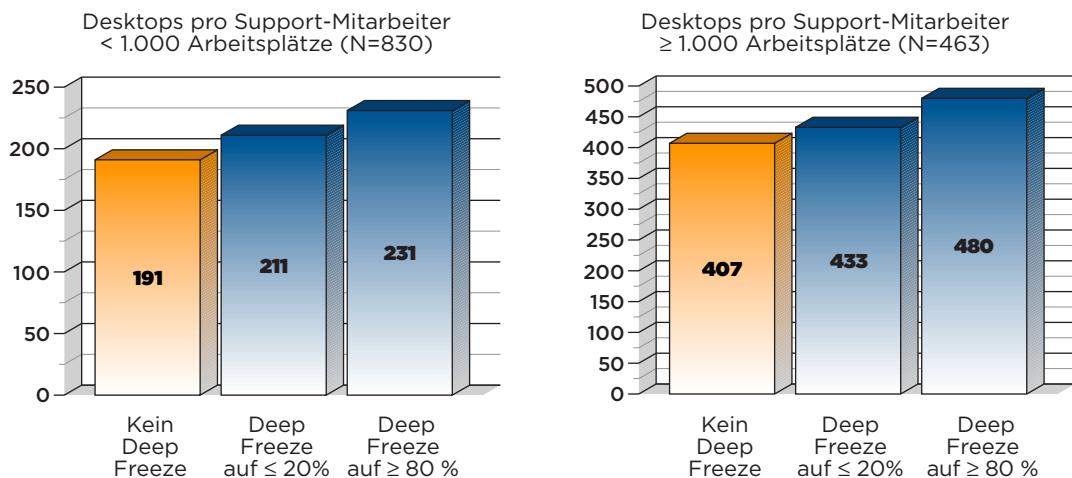
Deep Freeze-Kunden mit 1.000 oder mehr Computern, wiesen ähnliche Performance-Zuwächse aus. Hier wurde eine Reduzierung der Anzahl von Support-Tickets um 61 % beobachtet, wenn Deep Freeze auf mindestens 80 % der Desktops installiert ist.



- Deep Freeze-Kunden unterstützen 12 % Desktops pro Support-Mitarbeiter mehr als Befragte, die Deep Freeze nicht einsetzen.

Deep Freeze-Kunden mit weniger als 1.000 Computern, bei denen Deep Freeze auf mindestens 80 % der Desktops installiert ist, unterstützen pro Mitarbeiter 21 % mehr Desktops als vergleichbare Unternehmen, die Deep Freeze nicht nutzen.

Deep Freeze-Kunden mit 1.000 oder mehr Computern meldeten ähnliche Effizienzgewinne. Wenn Deep Freeze auf mindestens 80 % der Desktops installiert ist, unterstützen Mitarbeiter 18 % mehr Desktops als in Organisationen, die Deep Freeze nicht verwenden.



Fazit

Die Ergebnisse der Umfrage sind eindeutig. Organisationen, die Deep Freeze verwenden, verzeichnen einen Rückgang der Anzahl von Support-Tickets pro Desktop um 63 % und unterstützen mit derselben Anzahl von Mitarbeitern 12 % mehr Computer als Organisationen, die Deep Freeze nicht einsetzen.

Unternehmen dürfen ihre Profitabilität niemals aus dem Auge verlieren, müssen jedoch auch Einschränkungen gegen Produktivität ausbalancieren. Zu starke Einschränkungen senken die Effizienz von Mitarbeitern, während zu laxen Richtlinien zu zusätzlichen Support-Kosten führen. Deep Freeze hilft auch hier.

Die patentierte Technologie von Deep Freeze macht Computer gegen softwarebezogene Probleme immun. Die IT-Abteilung kann sicher sein, dass Änderungen lediglich vorübergehend gelten und keine langfristigen Auswirkungen auf die geschützten Computer haben werden. Benutzer können auf der anderen Seite ein vollständig funktionales und uneingeschränktes Computererlebnis mit maximaler Produktivität genießen.

Diese Tatsachen führen zum Fazit, dass Deep Freeze Organisationen erheblichen und messbaren Wert durch Einsparungen bietet. Organisationen sind außerdem in der Lage, ihre IT-Support-Kosten zu senken, und gleichzeitig ihre Effizienz zu steigern, indem Sie ihre IT-Ressourcen anderen Prioritätsbereichen zukommen lassen.

Über Deep Freeze

Faronics Deep Freeze reduziert die Anzahl von IT-Helpdesk-Anfragen, indem es Computerkonfigurationen unzerstörbar macht. Dies wird erreicht, indem sichergestellt wird, dass jeder einzelne Desktop, Laptop und Server zu jeder Zeit seinen perfekten, ursprünglich implementierten Betriebszustand beibehält. Organisationen profitieren von einer höheren Zuverlässigkeit ihrer Rechner und niedrigeren Support-Kosten, während IT-Mitarbeiter von mühsamen Helpdesk-Anfragen befreit werden.

Der Festplattenschutz durch Deep Freeze kann zentral verwaltet werden und ermöglicht Updates für System- und Drittkomponenten. Er ermöglicht es Benutzern außerdem, Änderungen an ihren Dokumenten, Kalkulationstabellen und anderen Daten beizubehalten. Deep Freeze ist für die Plattformen Windows, Mac und Linux verfügbar.

Über Faronics

Die Lösungen von Faronics helfen Organisationen dabei, die Produktivität ihrer vorhandenen IT-Investitionen zu erhöhen und IT-Betriebskosten zu senken. Im heutigen wirtschaftlichen Umfeld, das durch zunehmend enge Budgets und anhaltenden Marktdruck gekennzeichnet ist, und in dem es immer mehr zu tun gibt als die Zeit zulässt, ist dies von zentraler Bedeutung.

Faronics hat über die Jahre hinweg immer wieder seine Fähigkeit unter Beweis gestellt, Organisationen dabei zu helfen, ihre IT-Infrastruktur zu verwalten, zu vereinfachen und abzusichern. Faronics maximiert den Wert vorhandener Technologie, indem es Sie in die Lage versetzt, mit weniger mehr zu erreichen.

Faronics wurde 1996 gegründet, betreibt Niederlassungen in den USA, Kanada und Großbritannien und hat ein globales Netz von Vertriebspartnern. Unsere Lösungen werden auf über 8 Millionen Computern in mehr als 150 Ländern weltweit eingesetzt und unterstützen mehr als 30.000 Kunden.

Kontakt

USA

2411 Old Crow Canyon Road, Suite 170

San Ramon, CA 94583 USA

Tel: 800-943-6422

Fax: 800-943-6488

Europa

Siena Court, The Broadway

Maidenhead, Berkshire, SL6 1NJ GB

Tel: +44-1628-509008

Fax: +44-1628-509118

E-Mail: eurosales@faronics.com

Kanada/International

609 Granville Street, Suite 620

Vancouver, BC V7Y 1G5 Kanada

Tel: +1-604-637-3333

Fax: +1-604-637-8188

Internet: www.faronics.com

E-Mail: sales@faronics.com

Betriebszeiten: 07:00 Uhr bis 17:00 Uhr (Pazifische Zeit)

Copyright

Diese Veröffentlichung darf weder heruntergeladen noch abgebildet, ausgedruckt oder reproduziert werden, sofern dies nicht für nicht-kommerzielle persönliche Referenzzwecke oder eine private Nutzung innerhalb Ihrer/einer Organisation geschieht. Sämtliche Urheberrechts- und Eigentumshinweise müssen beibehalten werden. Es wird keine Lizenz für die Veröffentlichung, Kommunizierung, Modifizierung, Kommerzialisierung oder Änderung dieses Dokuments gewährt. Für eine Reproduktion oder Nutzung dieser Veröffentlichung, die diese eingeschränkte Lizenz überschreitet, muss eine Genehmigung vom Herausgeber eingeholt werden.