



**衡量 Faronics Deep Freeze 的投资回报**  
调查报告  
2009 年 8 月 12 日

## 执行摘要

降低 IT 成本并为 IT 项目提供切实的投资回报是 IT 高层管理人员面临的重大挑战。Gartner 报告指出，防范严密、管理完善的台式 PC 比无管理措施的台式 PC 的拥有成本低约 42%，并估计每名服务台员工的时薪开销在 21.63 和 40.86 美元之间，<sup>1</sup>且平均每次联系服务台的开销为 23.09 美元。<sup>2</sup>

Faronics 可显著降低这些成本。Faronics Deep Freeze 不但能够降低 IT 支持成本和服务台请求次数，而且还可提高计算机利用率。Faronics 在近 10 年来收到来自客户的数以百计的赞誉<sup>3</sup>已经有力地证明了这一点。而本次调查则为 Deep Freeze 的效果提供了更加精准的定量评测数据。

我们调查了 25,859 个组织，从 1,293 份答复中得出的结论表明：

- 使用 Deep Freeze 的组织相比不使用 Deep Freeze 的组织，报告的每台台式机的支持请求数少 40%，相当于每 1,000 台计算机每年节省超过 52,000 美元。
- 部署 Deep Freeze 的计算机的比例越大的组织，平均每台台式机发出的支持请求数越低。对于在 90% 以上的台式机上部署了 Deep Freeze 的组织，其每台台式机的平均支持请求数最低，为 2.14，而未使用 Deep Freeze 的组织的该数字为 5.76，前者比后者低 63%。
- 使用 Deep Freeze 的组织相比不使用 Deep Freeze 的组织，报告的每名支持人员所管理的台式机台数多 12%。

Faronics Deep Freeze 产生了实实在在的节约价值，因为它不但减少了组织接到的支持请求数，而且增加了每名 IT 技术人员所能支持的计算机台数。这使组织可将资源更有效的分配到其它重要事项上。

1 Gartner Inc., 台式机总拥有成本: 2008 年更新, G00153705

2 Gartner Inc., IT 关键指标数据 2009: 关键基础设施量度: 服务台分析: 多年份, G00163899

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

## 调查方法

在 2009 年 5 月和 6 月间，Faronics 通过电子邮件向 25,859 个组织提出了四个问题：

1. 组织拥有多少名 IT 台式机支持人员

根据收到的 1,293 份有效答复，每个组织平均拥有 6.7 名支持人员。仅拥有 100 台以上台式计算机的组织的答复才被视为有效答复并用于计算结果。结果的误差幅度为 2.73%。

2. 这些支持人员维护多少台计算机工作站

报告的每个组织的平均工作站在数为 1,461。

3. 这些计算机中有多少台安装了 Faronics Deep Freeze

1293 个组织中的 915 个组织报告正在使用 Deep Freeze。总计 1,504,022 台工作站中的 469,825 台工作站受 Deep Freeze 保护。

4. 组织一年记录了多少次 IT 台式机支持请求数

905 个受访组织提供了实际的支持事件数量，总计 4,237,544 次。所报告的数量中既包括一部分受访者所估计的数值，也包括其他受访者根据服务台支持请求跟踪系统的报表得出的数据。

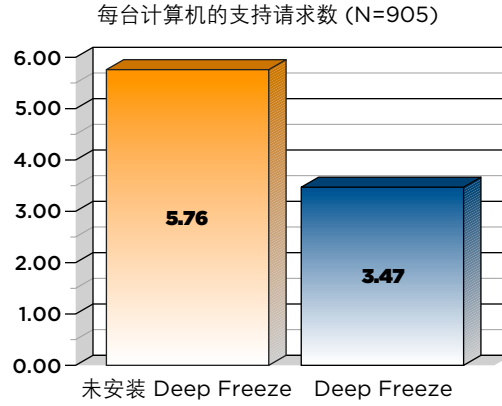
本次调查收到的答复来自 38 个不同的国家。

每份答复代表一个唯一的组织。

平均值是指数据的算术平均值，即所有数值的和除以数值的个数。

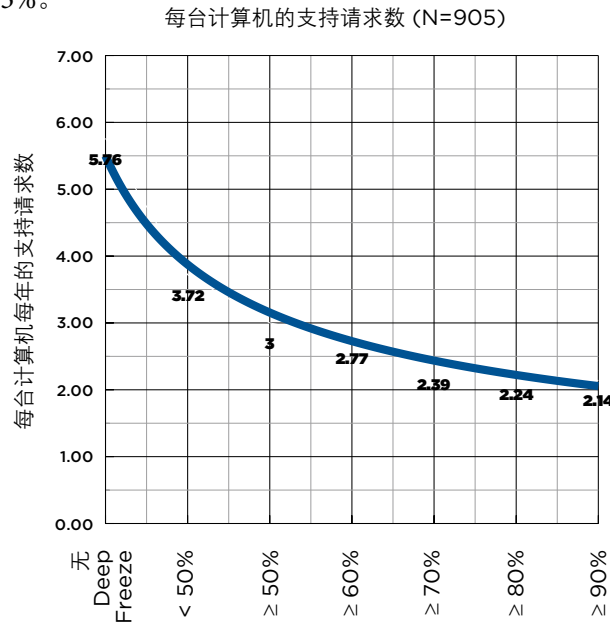
## 普查结果

1. 使用 Deep Freeze 的组织相比不使用 Deep Freeze 的组织，其每台台式机的支持请求数少 40%。



使用 Deep Freeze 的客户报告的每台台式机的平均支持请求数为 3.47，而未安装 Deep Freeze 的受访者的该数字为 5.76。如果以 1,000 台计算机作为基数，那么这一 40% 的支持请求数减少量，就意味着求支持人员处理的支持请求数每年少 2,290 次。由 Gartner 进行的调研发现每个服务台请求的成本为 23.09 美元。<sup>1</sup>因此，Deep Freeze 每年在 1,000 台计算机上产生的节约价值为 52,876 美元。

2. 部署 Deep Freeze 的计算机比例越大的组织，平均每台台式机发出的支持请求数越低。对于在 90% 以上的台式机上部署了 Deep Freeze 的组织，其每台台式机的平均支持请求数最低，为 2.14，而未使用 Deep Freeze 的组织的该数字为 5.76。结果为支持请求数减少了 63%。

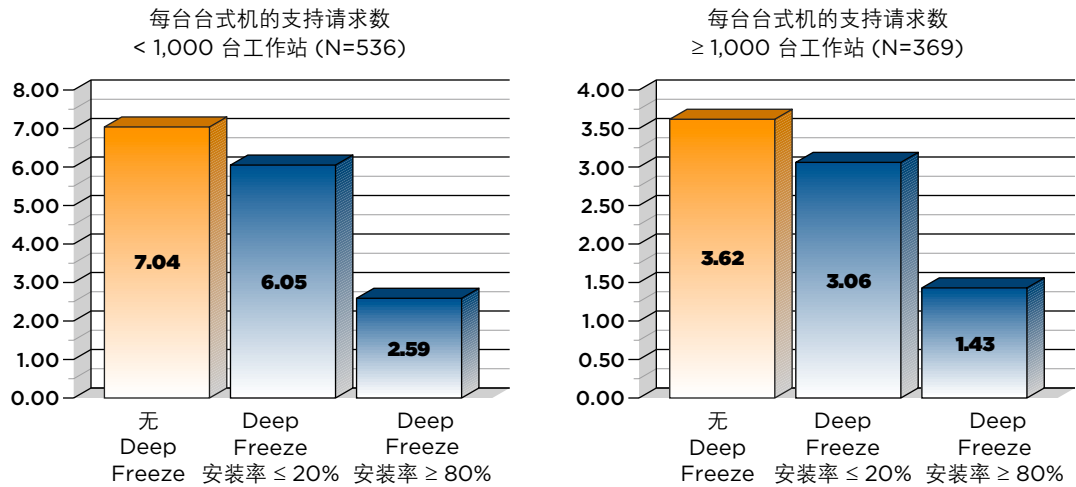


<sup>1</sup> Gartner Inc., IT 关键指标数据 2009: 关键基础设施量度: 服务台分析: 多年份, G00163899

3. Deep Freeze 的客户相比不使用 Deep Freeze 的组织，其每台台式机的支持请求数较少。

根据报告，拥有 1,000 台以下计算机的 Deep Freeze 客户当 Deep Freeze 安装率等于或大于 80% 时，与不使用 Deep Freeze 的组织相比，所处理的支持请求数少 63%。

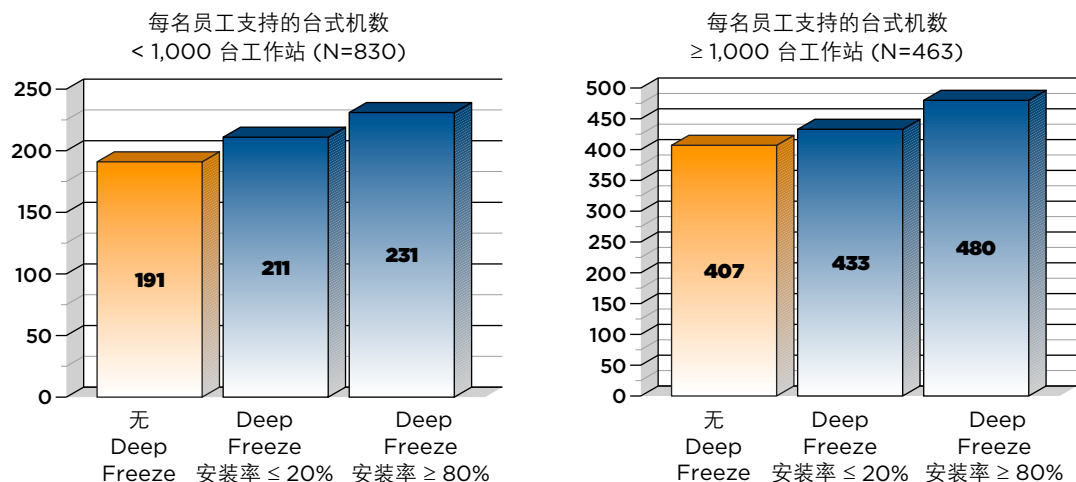
根据报告，拥有 1,000 台以上计算机的 Deep Freeze 客户也获得了相近的绩效收益。当 Deep Freeze 在台式机上的安装率等于或大于 80% 时，所处理的支持请求数减少 61%。



4. Deep Freeze 的客户相比不使用 Deep Freeze 的受访者，每名支持人员所支持的台式机台数多 12%。

根据报告，拥有 1,000 台以下计算机的 Deep Freeze 客户当 Deep Freeze 安装率等于或大于 80% 时，与不使用 Deep Freeze 的组织相比，每名员工支持的台式机数多 21%。

根据报告，拥有 1,000 台以下计算机的 Deep Freeze 客户当 Deep Freeze 安装率等于或大于 80% 时，与不使用 Deep Freeze 的组织相比，每名员工支持的台式机数多 18%，绩效收益相近。



## 结论

普查结果很明确。使用 Deep Freeze 的组织相比不使用 Deep Freeze 的组织，其每台台式机的支持请求数最多降低 63%，且相同的人员数所支持的计算机数多 12%。

组织必须时刻关注经济效益，但必须在用户的操作限制与生产效率之间取得平衡。限制过严会降低人员工作效率，太宽松的政策则会导致支持成本升高。Deep Freeze 在这方面也有用武之地。

Deep Freeze 的专利技术使计算机不会收到任何与软件相关问题的侵害，使 IT 人员可以确信，在受保护的计算机上，任何更改都只是暂时有效，不会产生永久效果。另一方面，用户则可享受功能完整、不受限制的使用体验，从而最大程度提高工作效率。

从这些事实可得出结论，Deep Freeze 可切实地为组织节约成本，带来巨大价值。组织不但能降低其 IT 支持成本，还可将其 IT 资源更有效的分配到其它重要事项上。

## 关于 Deep Freeze

Faronics Deep Freeze 可使计算机配置免遭破坏，从而减少 IT 服务台收到的求助数量。它可以确保每个台式机、笔记本和服务器始终处于部署该软件之初的最佳运行状态。公司/组织的计算机的可靠性得以显著提高，同时又降低了支持成本，而 IT 人员也可以从处理服务台求助请求的繁琐工作中解脱出来。

Deep Freeze 的磁盘保护可集中管理，且提供系统和第三方更新。它还使用户可保留对其文档、电子表格和其它数据所作的更改。Deep Freeze 适用于 Windows、Mac 和 Linux 平台。

## 关于 Faronics

Faronics 的解决方案帮助组织提高现有 IT 投资的生产率并降低 IT 运营成本。在当今预算日益收缩、市场压力和工作负荷越来越大的经济形势下，这是很关键的。

Faronics 在帮助组织管理、简化并保护其 IT 基础设施方面的成就世所公认，通过最大程度挖掘现有技术的价值，让您用更少的钱，做更多的事。

Faronics 成立于 1996 年，在美国、加拿大和英国设有办公机构，并拥有遍及全球各地的渠道合作伙伴网络。我们的解决方案部署于全球 150 多个国家的超过八百万台计算机上，服务于 30,000 多家客户。

## 联系我们

### 美国

2411 Old Crow Canyon Road, Suite 170  
San Ramon, CA 94583 USA

电话： 800-943-6422

传真： 800-943-6488

### 加拿大及国际

609 Granville Street, Suite 620  
Vancouver, BC V7Y 1G5 Canada

电话： +1-604-637-3333

传真： +1-604-637-8188

网址： [www.faronics.com](http://www.faronics.com)

电子邮件： [sales@faronics.com](mailto:sales@faronics.com)

工作时间： 上午 7:00 至下午 5:00（太平洋时间）

### 欧洲

Siena Court, The Broadway  
Maidenhead, Berkshire, SL6 1NJ UK

电话： +44-1628-509008

传真： +44-1628-509118

电子邮件： [eurosales@faronics.com](mailto:eurosales@faronics.com)

## 版权

本出版物仅供您在所在组织内用于非商业的个人参考和私人使用目的，否则不得下载、显示、打印或复制。保留所有版权和其它所有权通告。未授予出版、传送、修改、商业化或改编本文档的许可。若要超出有限许可来复制或使本出版物，必须征得出版商允许。