



## **Medición del retorno de inversión de Faronics Deep Freeze**

**Análisis de la encuesta**

**12 de agosto de 2009**

**Soluciones inteligentes para un control **ABSOLUTO****

**[www.faronics.com](http://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. Todos los derechos reservados. Faronics, Anti-Executable, Deep Freeze, Faronics Insight, Faronics Power Save, Faronics System Profiler y WINSelect son marcas comerciales y/o marcas registradas de Faronics Corporation.

El resto de los nombres de productos y compañías son marcas comerciales de sus respectivos dueños.

## Resumen ejecutivo

Entre los principales desafíos a los que se enfrentan los ejecutivos de TI se encuentran reducir los costos de TI y proporcionar un retorno de inversión sólido para los proyectos de TI. Gartner informa que una computadora de escritorio bloqueada y bien administrada puede ser un 42% menos costosa en su mantenimiento que una sin administrar, y que el costo del salario de un empleado de la mesa de ayuda se puede calcular en entre \$21.63 y \$40.86 por hora.<sup>1</sup> Se calcula que el costo promedio de la mesa de ayuda por contacto es de \$23.09.<sup>2</sup>

Faronics disminuye estos costos. Faronics Deep Freeze reduce los costos de asistencia de TI y los pedidos a la mesa de ayuda, mientras que a la vez aumenta la disponibilidad de las computadoras. Los cientos de testimonios y solicitados<sup>3</sup> que ha recibido Faronics durante los últimos 10 años ofrecen una gran cantidad de evidencias y anécdotas. Esta encuesta presenta pruebas cuantificables de la eficacia de Deep Freeze.

Solicitamos la colaboración de 25,859 organizaciones; y obtuvimos el siguiente resultado de las 1,293 respuestas recibidas:

- Las organizaciones que usan Deep Freeze informaron una disminución del 40% en la asistencia técnica por computadora de escritorio, en comparación con las organizaciones que no usan Deep Freeze, lo que equivale a más de \$52,000 en ahorros por año, cada 1,000 computadoras.
- Las organizaciones que han implementado Deep Freeze en más computadoras, experimentaron que con sus implementaciones disminuía la cantidad de consultas de asistencia técnica por computadora de escritorio. Las organizaciones que tienen Deep Freeze en el  $\geq 90\%$  de las computadoras de escritorio informaron una reducción del 63% en la cantidad de consultas de asistencia técnica, siendo la menor proporción 2.14 consultas de asistencia técnica por computadora de escritorio, en comparación con el 5.76 de las organizaciones que no usan Deep Freeze.
- Las organizaciones que usan Deep Freeze informaron que su personal de asistencia técnica administra un 12% más de computadoras de escritorio por empleado en comparación con las organizaciones sin Deep Freeze.

Faronics Deep Freeze genera ahorros tangibles, ya que reduce el número de llamadas de asistencia técnica que de una organización, y a la vez aumenta el número de computadoras a las que le puede prestar su asistencia cada técnico de TI. Esto les permite a las organizaciones asignar con más eficacia los recursos en otras prioridades.

---

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>

## Metodología de la encuesta

Durante mayo y junio de 2009, Faronics les hizo cuatro preguntas por correo electrónico a 25,859 organizaciones:

1. ¿Cuánto personal de TI de asistencia técnica para las computadoras de escritorio tenía su organización?

De acuerdo con las 1,293 respuestas recibidas, cada organización tenía un promedio de 6.7 empleados de asistencia técnica. Sólo las respuestas con 100 computadoras de escritorio o más fueron consideradas para la encuesta y se utilizaron para calcular los resultados. Los hallazgos tuvieron un margen de error del 2.73%.

2. ¿A cuántas estaciones de trabajo le ofrecen la asistencia técnica?

Se informó un promedio de 1,461 estaciones de trabajo por organización.

3. ¿Cuántas de estas computadoras tienen instalado Faronics Deep Freeze?

915 organizaciones de las 1293 que respondieron informaron que usaban Deep Freeze. De 1,504,022 estaciones de trabajo, 469,825 estaban protegidas por Deep Freeze.

4. ¿Cuántas consultas de asistencia técnica de TI por computadoras de escritorio recibe su organización en un año?

De quienes respondieron, 905 proporcionaron números reales de incidentes de asistencia técnica, que sumaron un total de 4,237,544. Los números informados representan una mezcla entre las estimaciones y los datos basados en informes de los sistemas de registro de pedidos de asistencia técnica.

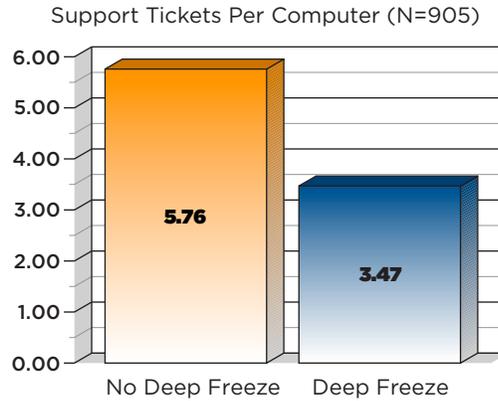
Se recibieron respuestas a la encuesta de 38 países.

Cada respuesta representa a una organización única.

El promedio se refiere a la media aritmética de los datos, que representa la suma de todos los valores dividido por el número de valores.

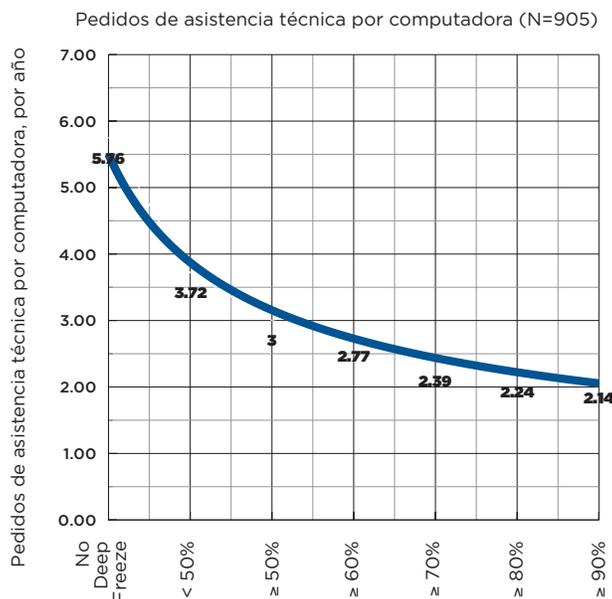
## Resultados de la encuesta

- Las organizaciones que usan Faronics Deep Freeze tienen en promedio un 40% menos de pedidos de asistencia técnica por computadora de escritorio que las que no usan Faronics Deep Freeze.



Los clientes que usan Deep Freeze informaron en promedio 3.47 pedidos de asistencia técnica por computadora de escritorio, mientras que los que respondieron que no tenían Deep Freeze instalado informaron en promedio 5.76 pedidos de asistencia técnica por computadora de escritorio. Este 40% de diferencia en el número de pedidos de asistencia técnica en 1,000 computadoras puede traducirse como 2,290 pedidos de asistencia menos por año que no tendrá que procesar el personal de asistencia técnica. Las investigaciones realizadas por Gartner hallaron que el costo de una llamada a la mesa de ayuda era de \$23.09.<sup>1</sup> Por lo tanto, los ahorros resultantes generados por Deep Freeze en 1,000 computadoras por año son de \$52,876.

- Las organizaciones que han implementado Deep Freeze en más estaciones de trabajo dentro de su entorno de computación experimentaron que disminuía la cantidad de consultas de asistencia técnica por computadora de escritorio. Las organizaciones que tenían Deep Freeze en el 90% o más de sus computadoras de escritorio informó una menor proporción de 2.14 consultas de asistencia técnica por computadora de escritorio, a comparación del 5.76 de las organizaciones que no tenían instalado Deep Freeze. El resultado es una reducción del 63% en el número de consultas de asistencia técnica.



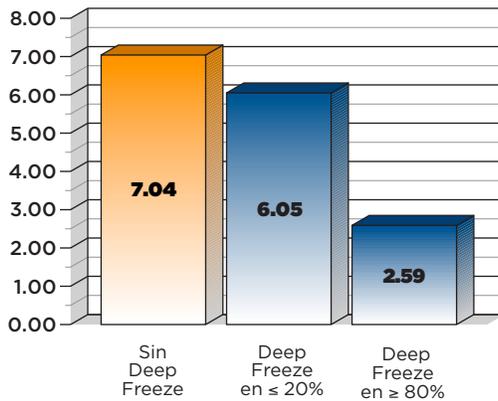
<sup>1</sup> Gartner Inc., IT Key Metrics Data 2009: Key Infrastructure Measures: Help Desk Analysis: Multi Year, G00163899

- Los clientes de Deep Freeze tienen menos consultas de asistencia técnica por computadora de escritorio en comparación con quienes no usan Deep Freeze.

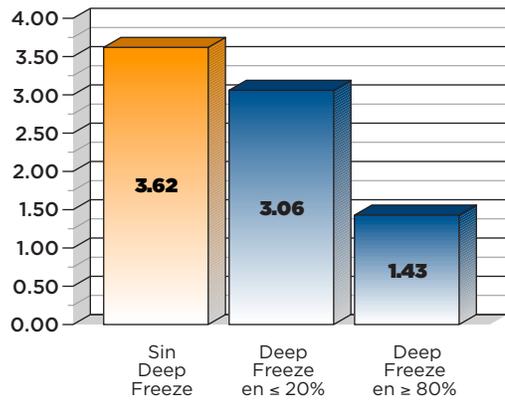
Los clientes con Deep Freeze que tenían menos de 1,000 computadoras informaron un 63% menos de consultas de asistencia técnica cuando se instaló Deep Freeze en el 80% o más de sus computadoras de escritorio, a comparación de las organizaciones que no usan Deep Freeze.

Los clientes de Deep Freeze con 1,000 o más computadoras informaron aumentos similares en el rendimiento. Se informó una reducción del 61% en el número de consultas de asistencia técnica cuando Deep Freeze se instaló en el 80% o más de las computadoras de escritorio.

Consultas de asistencia técnica por computadora de escritorio < 1,000 estaciones de trabajo (N=536)



Consultas de asistencia técnica por computadora de escritorio ≥ 1,000 estaciones de trabajo (N=369)

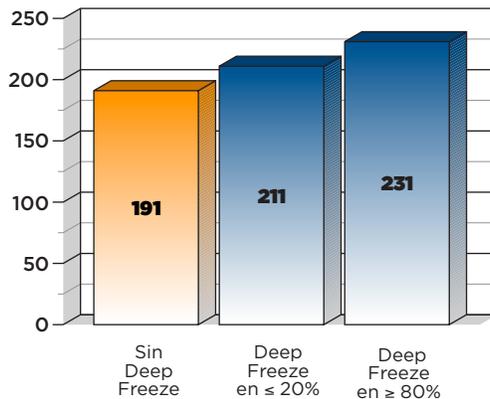


- Los clientes de Deep Freeze brindan asistencia a un 12% más de computadoras de escritorio por empleado de asistencia técnica en comparación con quienes respondieron que no usan Deep Freeze.

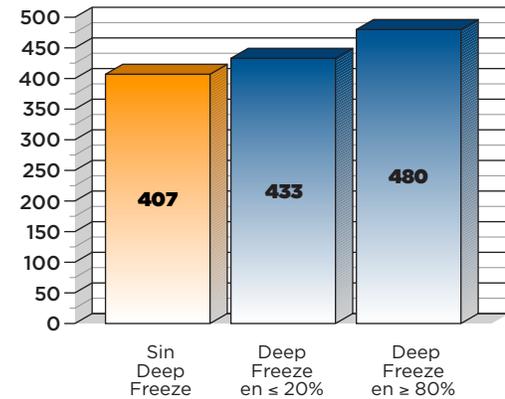
Los clientes de Deep Freeze con menos de 1,000 computadoras y Deep Freeze instalado en el 80% o más de sus computadoras de escritorio brindan asistencia a un 21% más de computadoras de escritorio por empleado, a comparación de sus pares que no usan Deep Freeze.

Los clientes de Deep Freeze con 1,000 o más computadoras informaron aumentos similares en la eficiencia con un 18% más de computadoras de escritorio por empleado de asistencia técnica cuando Deep Freeze se implementa en el 80% o más de las computadoras de escritorio, a comparación de las organizaciones que no usan Deep Freeze.

Computadoras de escritorio por empleado de asistencia técnica < 1,000 estaciones de trabajo (N=830)



Computadoras de escritorio por empleado de asistencia técnica ≥ 1,000 estaciones de trabajo (N=463)



## Conclusión

Los hallazgos de la encuesta son claros. Las organizaciones que usan Deep Freeze experimentan una reducción del 63% en el número de pedidos de asistencia técnica por computadora de escritorio y ofrecen asistencia a un 12% más de computadoras con el mismo personal, a comparación de las organizaciones que no usan Deep Freeze.

Las organizaciones siempre deben estar conscientes del resultado final, pero también deben equilibrar las restricciones con la productividad. Las restricciones excesivas reducen la eficiencia del personal, y las políticas relajadas tienen como resultado costos adicionales asociados con la asistencia técnica. Deep Freeze también ayuda en este tema.

La tecnología patentada de Deep Freeze hace que las computadoras sean inmunes a cualquier problema relacionado con el software y le garantiza a TI que cualquier cambio sea sólo temporal y que no tendrá efectos duraderos en las computadoras protegidas. Los usuarios, por otro lado, pueden disfrutar de una experiencia totalmente funcional y sin restricciones con la computadora para una máxima productividad.

Estos datos llevan a la conclusión de que Deep Freeze les proporciona a las organizaciones ahorros significativos y tangibles. Las organizaciones pueden disminuir sus costos de asistencia técnica de TI mientras que a la vez obtienen eficiencia para poder asignar sus recursos de TI a otras prioridades.

## Acerca de Deep Freeze

Faronics Deep Freeze reduce los pedidos de la mesa de ayuda de TI al hacer que las configuraciones de las computadoras sean indestructibles. Logra esto al asegurarse de que cada computadora de escritorio, portátil y servidor siempre están en su estado perfecto original en funcionamiento, tal como fue implementado. Las organizaciones disfrutan una mayor confianza en sus computadoras con menos costos de asistencia técnica, mientras que el personal de TI se libera de las tediosas solicitudes de mesa de ayuda.

La protección del disco de Deep Freeze se puede administrar en forma centralizada y ofrece actualizaciones para el sistema y para terceros. También les permite a los usuarios retener los cambios de sus documentos, hojas de cálculo y otros datos. Deep Freeze está disponible para plataformas Windows, Mac y Linux.

## Acerca de Faronics

Las soluciones de Faronics ayudan a las organizaciones a aumentar la productividad de las inversiones de TI existentes y a disminuir los costos operativos de TI. En el clima económico actual, con presupuestos cada vez más ajustados, presión continua del mercado y más trabajo que hacer en menos tiempo, esto es crítico.

Con un antecedente bien establecido ayudando a las organizaciones a administrar, simplificar y asegurar su infraestructura de TI, Faronics hace que sea posible hacer más con menos, maximizando el valor de la tecnología existente.

Constituida en 1996, Faronics tiene oficinas en Estados Unidos, Canadá y el Reino Unido, y también una red global de socios de canal. Nuestras soluciones se encuentran implementadas en más de 8 millones de computadoras, en más de 150 países de todo el mundo, y están ayudando a más de 30,000 clientes.

## Contáctenos

### EE.UU.

2411 Old Crow Canyon Road, Suite 170  
San Ramon, CA 94583 EE. UU.  
**Teléfono:** 800-943-6422  
**Fax:** 800-943-6488

### Europa

Siena Court, The Broadway  
Maidenhead, Berkshire, SL6 1NJ Reino Unido  
**Teléfono:** +44-1628-509008  
**Fax:** +44-1628-509118  
**Correo electrónico:** [eurosales@faronics.com](mailto:eurosales@faronics.com)

### Canadá y resto del mundo

609 Granville Street, Suite 620  
Vancouver, BC, V7Y 1G5 Canadá  
**Teléfono:** +1-604-637-3333  
**Fax:** +1-604-637-8188  
**Web:** [www.faronics.com](http://www.faronics.com)  
**Email:** [sales@faronics.com](mailto:sales@faronics.com)  
**Horario:** 7:00 a.m. a 5:00 p.m. (Hora del Pacífico)

## Copyright

Esta publicación no puede descargarse, exhibirse, imprimirse o reproducirse para otro uso que no sea el de referencia individual no comercial o el uso privado dentro de su/una organización. Todo derecho de propiedad intelectual o aviso de propiedad debe conservarse. No se otorga licencia para la publicación, comunicación, modificación, comercialización o alteración de este documento. Se debe obtener permiso del editor para la reproducción o uso de esta publicación más allá de esta licencia limitada.