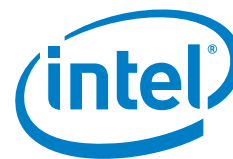


Análisis del ROI

Procesador Intel® Core™2 con tecnología vPro™

Servicios financieros



HSBC prevé una mejora en la productividad del soporte de TI y en la administración de revisiones con la tecnología Intel® vPro™

HSBC Holdings, con su casa central en Londres, Inglaterra, es una de las instituciones financieras líderes en el mundo. El Grupo Financiero HSBC es una de las dos instituciones de servicios bancarios y financieros más grandes de México, con más de 1,400 sucursales, 4,800 cajeros automáticos y más de 12,000 empleados. En 2007, HSBC México se convirtió en la casa central de la región de América Latina (LAR) de HSBC, que incluye Brasil y otros 10 países que están a cargo de México. México actualmente representa más del 50% de los ingresos totales de la región de América Latina de HSBC. Desde entonces, HSBC se ha convertido en la institución líder en la incorporación de la tecnología Intel® en México y una de las primeras del mundo en incorporar tecnologías de Intel como la tecnología Intel® vPro™.

México fue elegida para la implementación inicial de PC con tecnología Intel vPro en toda su base de soporte, con la intención de implementarlo en toda la empresa HSBC a nivel mundial. HSBC estaba particularmente interesada en la tecnología Intel vPro debido a la importancia económica de garantizar que las PC fueran operativas en las 1,400 ubicaciones de sus sucursales.

Investigación del TCO/ROI

El estudio del ROI (retorno de la inversión) se basa en un plan de implementación dinámica con una implementación proyectada de 17,000² PC habilitadas con tecnología Intel vPro en la base de soporte actual de México, que cuenta con 24,000. Esto equivale a la implementación de 8,000 PC en 2008, con 4,500 adicionales en 2009 y 2010. El resto de los equipos de México (7,000 en total) se actualizarían según el ciclo de actualización normal de HSBC a partir de 2011.

Debido a que las sucursales de México del HSBC están muy dispersas en todo el país, el equipo de soporte de TI de HSBC quería aprovechar la tecnología Intel vPro para reducir los costosos viajes que insumen mucho tiempo, pero que son necesarios para realizar el diagnóstico del hardware y software, y racionalizar la administración de revisiones para proteger aún más sus sistemas y los datos de los clientes.

HSBC tiene un promedio actual de 9,353³ incidentes de estación de trabajo por año que requieren asistencia personalizada con visitas a la oficina. Esto equivale al 10% de sus incidentes totales de hardware y software. El tiempo de diagnóstico y reparación requiere un promedio de **2 viajes y 2 horas por incidente**. Al aprovechar las capacidades incorporadas de la tecnología Intel vPro, como la administración remota y el sistema de redirección IDE (Integrated Device Electronics Redirection, IDE-R), el personal de soporte técnico de TI de HSBC podría realizar el diagnóstico y la remediación remotos. Con estas características, se estima que HSBC podría disminuir el tiempo y los viajes **aproximadamente a la mitad. Esto equivale a 1 viaje y a 1 hora por incidente, con una disminución total del 10% anual de incidentes que requieren asistencia personalizada con visitas a la oficina.**

La opción de utilizar las PC con la tecnología Intel vPro indica la necesidad de HSBC de disponer de una administración mejorada de revisiones de software. HSBC realiza un trabajo increíble al lograr un índice de saturación de revisiones del 95%, lo que es esencial para que sus clientes y sistemas estén protegidos. La tecnología Intel vPro permite a HSBC eliminar casi por completo el índice de saturación final del 5% que se realizaba manualmente. En la actualidad, con las PC habilitadas con tecnología Intel vPro, HSBC debe poder realizar rápidamente la

Descubrimientos clave del análisis de ROI

- Un ROI positivo de 605% en un período de 3 años al implementar la tecnología Intel® vPro™ en las PC con un **umbral de rentabilidad logrado en 2 meses**.
- Índice de saturación de revisiones de casi el 99% al eliminar los procesos redundantes y manuales, lo que provocaría un ahorro de \$201,165 en el costo en un período de 3 años gracias a la tecnología Intel vPro.
- Ahorros adicionales estimados de \$1,569,893⁴ en horas de trabajo de soporte de TI y en costos de viajes en 3 años al utilizar las capacidades incorporadas de la tecnología Intel vPro que permiten realizar la remediación remota.

administración de revisiones a través de su consola de Microsoft SMS* durante las horas no hábiles. Entonces, las PC se pueden encender, revisar y apagar. Se anticipa que esto podría generar un **índice inicial de saturación de revisiones cercano al 99%, lo que provocaría un ahorro de \$201,164⁴ de horas de trabajo de soporte de TI en un período de 3 años.**

Resultados ROI positivos

Con un ROI positivo proyectado de **605%**^{5,6} y un umbral de rentabilidad logrado en **2 meses**, HSBC México puede planificar eficiencias operativas mejoradas en su modelo de soporte de TI, mientras sirve como base para administrar adopciones y ahorros a nivel mundial con la utilización de la tecnología Intel vPro.

Las principales áreas clave de impacto de la investigación de ROI son la disminución de la administración de revisiones compleja y que insume mucho tiempo, y la costosa asistencia personalizada con visitas a la oficina.

Se estima que la tecnología Intel vPro podría ayudar a HSBC a aumentar a un **99%** el índice de saturación de revisiones, mientras también se eliminaría hasta un **10%** de asistencia personalizada con visitas a la oficina y se reduciría a la mitad el tiempo de viajes y de resolución de incidentes que siguen requiriendo soporte técnico en la oficina.

HSBC ya cuenta con políticas de energía no contaminantes in situ ya que disminuyeron un 92% de su entorno de PC a 8 horas diarias. No obstante, con la tecnología Intel vPro, se estima que HSBC podría realizar **un ahorro adicional de aproximadamente \$55,994^{7,8} en un período de 3 años** al apagar el 8% restante de las PC durante 8 horas.

Tabla 1. Resultados de la investigación de ROI

Caso de uso	Sin la tecnología Intel® vPro™	Al implementar la tecnología Intel® vPro™ en las PC			Ahorros estimados de la utilización del 100% de la tecnología Intel® vPro™
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Totales
Caso de uso		8,000 PC	12,500 PC	17,000 PC	
Costo de revisión	\$112,320	\$78,961	\$45,602	\$11,232	Ahorros de administración por las revisiones de \$201,165 en un período de 3 años con un índice proyectado de saturación del 99% luego de una sola ejecución
Ahorros de revisiones		\$33,359	\$66,718	\$101,088	
Costo de remediación en la asistencia personalizada en la oficina	\$1,167,254	\$877,191	\$633,469	\$421,210	Ahorro de costos de \$1,569,893 correspondiente a la reducción de viajes de incidentes de asistencia personalizada que requieren visitas a la oficina, y del tiempo de resolución podría ser posible en un período de 3 años
Ahorros de remediación en asistencia personalizada con visitas a la oficina		\$290,063	\$533,785	\$746,045	
Ahorros por remediación remota		\$58,344	\$110,885	\$158,122	Ahorros de \$327,351 durante un período de 3 años por una cantidad reducida de visitas personalizadas
Ahorros de energía al apagar el 8% restante de los dispositivos		\$18,665	\$18,665	\$18,665	Posible ahorro adicional de \$55,994
Ahorros de productividad		\$72,516	\$133,446	\$184,384	Se debe notar un ahorro de \$390,346 correspondiente a la productividad del usuario final al utilizar dispositivos y resoluciones de vPro para reducir la inactividad. ⁹ El ROI ajustado que incluye la productividad debería ser 715%
Costos totales ¹⁰	\$356,085				Umbral de rentabilidad: 2 meses
Ahorros totales	\$2,544,749				
Ahorros netos	\$2,188,664				
Valor Actual Neto (VAN) ¹¹	\$1,794,884				
Retorno de la inversión (ROI) ^{5,6}	605%				

¹ Las PC con procesador Intel® Core™2 con tecnología vPro™ incluyen la poderosa tecnología Intel® Active Management Technology (Intel® AMT). La tecnología Intel AMT requiere que el sistema informático tenga un conjunto de chips habilitados con Intel AMT, hardware y software de conexión de red, como así también una conexión a una fuente de energía y una conexión de red corporativa. La instalación requiere la configuración por parte del comprador y puede requerir una secuencia de comandos con la consola del administrador o mayor integración dentro de marcos de seguridad existentes para habilitar cierta funcionalidad. Es posible que también requiera modificaciones en la implementación de nuevos procesos empresariales. En lo que se refiere a equipos portátiles, es posible que la tecnología Intel AMT no se encuentre disponible o que ciertas capacidades estén limitadas a una VPN basada en un sistema operativo de host o cuando se conecta el equipo a una red inalámbrica, a la fuente de energía, al suspenderlo, reiniciarlo o apagarlo. Para obtener más información, visite www.intel.com/technology/platform-technology/intel-amt/.

² Todo el contenido acerca de HSBC, HSBC LAR y HSBC México fue proporcionado por el personal de Workplace Services de HSBC o se obtuvo del sitio web de HSBC.

³ Los incidentes están basados en datos proporcionados por HSBC durante los meses de febrero a marzo. El recuento de incidentes fue de 25,010 de software y de 6,163 de hardware. Se supone que un 10% del total de incidentes de software (2501) y un 10% del total de incidentes de hardware (616) requieren asistencia personalizada con una visita a la oficina. Multiplicamos estos valores por 3 para obtener el promedio total anual.

⁴ El índice de servicio externo se calculó tomando su índice mensual base y dividiéndolo por 160 horas.

⁵ Los cálculos del retorno de la inversión (ROI) se basan en el índice anual de actualización de la empresa para las PC y se calculan sobre la base de la diferencia entre una PC típica de la empresa y una PC con tecnología Intel® vPro™. Los costos de las PC compradas sobre un índice anual y típico de actualización y por encima de éste, están basados en el costo total de las PC adicionales con tecnología Intel vPro.

⁶ Los resultados y las proyecciones del retorno de la inversión (ROI) no incluyen los ahorros obtenidos por el tiempo de actividad mejorado del usuario ni por los beneficios de productividad.

⁷ Los costos de energía por kWh. se obtuvieron de los datos del sitio en Internet de energía eléctrica de México en <http://www.cfe.gob.mx>.

⁸ El supuesto 8% del total de PC no se podía apagar. Los ahorros se basan en el costo de 2.3 vatios por potencia del dispositivo y el costo de 49.3 vatios por dispositivo. Consumo de vatios de las PC Intel vPro cuando no están activas y cuando están apagadas para cálculos de consumo de kWh. de PC nuevas y viejas. Datos obtenidos del sitio del Departamento de Energía: http://www.eu-energystar.org/en/en_database.htm.

⁹ Supuesto tiempo de inactividad de 2 horas basado en la SLA proporcionada por HSBC. Se asume un 50% de reducción o una hora por evento.

¹⁰ Los costos totales incluyen un costo de implementación de una sola vez y un costo creciente para la tecnología Intel® vPro™ durante un período de tres años.

¹¹ El VAN proyecto supone un índice de descuento del 15%.

LA INFORMACIÓN DEL PRESENTE DOCUMENTO SE PROPORCIONA EN RELACIÓN CON LOS PRODUCTOS INTEL®. POR MEDIO DEL PRESENTE DOCUMENTO NO SE OTORGA NINGÚN TIPO DE LICENCIA, EXPRESA O IMPLÍCITA, POR IMPEDIMENTO LEGAL O CUALQUIER OTRO MODO, DE DERECHO DE PROPIEDAD INTELECTUAL ALGUNO. EXCEPTO QUE SE ESTIPULE EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA DE INTEL PARA DICHOS PRODUCTOS, INTEL NO ASUME RESPONSABILIDAD ALGUNA Y RENUNCIA A TODA RESPONSABILIDAD DE GARANTÍA EXPRESA O IMPLÍCITA RELACIONADA CON LA VENTA Y/O UTILIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS INTEL, INCLUIDA LA RESPONSABILIDAD O GARANTÍA RELACIONADA CON LA APTITUD PARA FINES PARTICULARES, COMERCIALIZACIÓN O VIOLACIÓN DE CUALQUIER PATENTE, DERECHOS DE AUTOR O CUALQUIER OTRO DERECHO DE PROPIEDAD INTELECTUAL. EXCEPTO QUE INTEL ACUERDE LO CONTRARIO POR ESCRITO, LOS PRODUCTOS INTEL NO ESTÁN DISEÑADOS PARA SER UTILIZADOS EN NINGUNA APLICACIÓN EN LA QUE LA FALLA DEL PRODUCTO INTEL PROVOQUE UNA SITUACIÓN EN LA QUE PUEDA CAUSARSE DAÑO PERSONAL O LA MUERTE.

Copyright © 2008 Intel Corporation. Todos los derechos reservados. Intel, el logotipo de Intel, Intel Core e Intel vPro son marcas comerciales de Intel Corporation en los Estados Unidos y en otros países.

* Otros nombres y marcas pueden ser reclamados como propiedad de terceros.

