

FORRESTER®

Total Economic Impact™ de Iron Mountain InSight

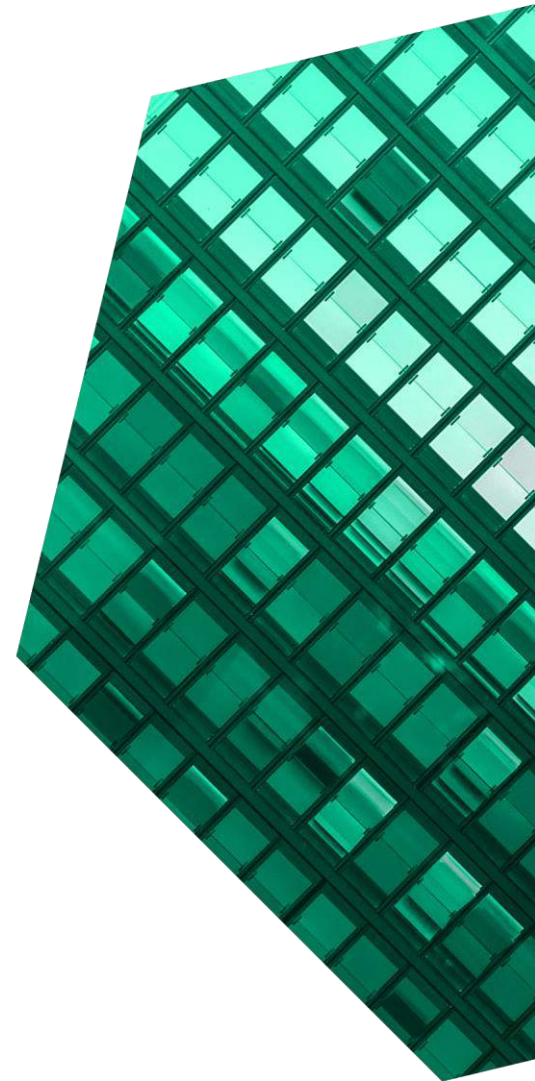
Ahorro de Costes y Beneficios Empresariales
derivados del uso de InSight

SEPTIEMBRE DE 2023

| | |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| Resumen ejecutivo | 1 |
| El recorrido del cliente con Iron Mountain InSight | 6 |
| Principales retos..... | 6 |
| Organización modelo..... | 7 |
| Análisis de beneficios..... | 8 |
| Búsqueda más eficiente de documentos e información..... | 8 |
| Mejor catalogación y comprensión de documentos e información..... | 10 |
| Mayor colaboración | 12 |
| Mejores procesos de seguridad y cumplimiento . | 14 |
| Reducción de costes de almacenamiento..... | 16 |
| Beneficios no cuantificados | 17 |
| Flexibilidad | 19 |
| Análisis de costes..... | 20 |
| Costes de las licencias de Iron Mountain | 20 |
| Mano de obra interna para implementación y gestión | 21 |
| Resumen financiero..... | 22 |
| Apéndice A: Total Economic Impact..... | 23 |
| Apéndice B: Notas finales | 24 |

*Equipo de
Consultoría:*

*Matthew Carr
Jonny Cook*



INFORMACIÓN SOBRE FORRESTER CONSULTING

Forrester presta servicios de consultoría basados en estudios objetivos e independientes para ayudar a los líderes a conseguir resultados clave en los procesos de transformación. Impulsados por nuestra investigación centrada en el cliente, los experimentados consultores de Forrester colaboran con los líderes para materializar sus prioridades mediante un modelo de compromiso único que se adapta a diversas necesidades y garantiza un impacto duradero. Para ver más información, visite forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Todos los derechos reservados. Queda estrictamente prohibida la reproducción no autorizada. La información se basa en los mejores recursos disponibles. Las opiniones expresadas reflejan juicios válidos en un momento dado y están sujetas a cambios. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave y Total Economic Impact son marcas comerciales de Forrester Research, Inc. El resto de marcas comerciales son propiedad de sus respectivas compañías. Para ver más información, visite forrester.com.

Resumen ejecutivo

Iron Mountain InSight es una plataforma de servicios de contenido y gestión de la información que reúne los datos físicos y digitales de la organización en un sistema de registro central y seguro. InSight es capaz de optimizar la gestión de datos al mejorar la accesibilidad, añadir contexto, automatizar procesos y reforzar la usabilidad de los datos. InSight incrementa la eficiencia de los empleados, mejora la seguridad y el cumplimiento, y reduce los gastos del mantenimiento de datos.

[Iron Mountain InSight](#) refuerza la transformación digital en organizaciones de todos los sectores, incluidos los altamente regulados, como los servicios financieros, la atención sanitaria, las ciencias de la salud y el sector público. La plataforma de software como servicio (SaaS) hace que los contenidos físicos y digitales de una organización sean accesibles y seguros, lo que facilita una búsqueda más rápida, una comprensión más clara y un aprovechamiento más eficaz de los datos. InSight proporciona a las organizaciones ventajas en términos de eficiencia operativa, generación de ingresos y ahorro de costes.

Iron Mountain encargó a Forrester Consulting que realizara un estudio de tipo Total Economic Impact™ (TEI) y un análisis del posible retorno de la inversión (ROI) que las empresas podrían lograr implementando InSight.¹ El objetivo de este estudio es proporcionar a los lectores un marco de referencia para evaluar el posible impacto financiero de InSight en sus organizaciones.

“InSight simplifica la búsqueda de datos. Proporciona información más rápida y precisa a los usuarios adecuados. Sin duda, brinda un ahorro en gastos. Evidentemente, proporciona un retorno de la inversión. No creo que pudiéramos trabajar sin esta solución ya. ... Más que una pequeña ayuda, ahora es una herramienta imprescindible.”

Director de sistemas de la información, sector sanitario

ESTADÍSTICAS CLAVE



Retorno de la inversión (ROI)
196 %



Valor actual neto (VAN)
3,50 mill. USD

Para comprender mejor los beneficios, costes y riesgos asociados con esta inversión, Forrester entrevistó a cuatro representantes experimentados en el uso de InSight. Para realizar este estudio, Forrester reunió las experiencias de los entrevistados y combinó los resultados en una sola [organización modelo](#) que cuenta con 4000 empleados.

Los entrevistados señalaron que antes de utilizar InSight, sus organizaciones tenían grandes cantidades de datos en distintos formatos. Se trataba principalmente de archivos digitales y en papel, aunque también contaban con formatos heredados como microfílm, microfichas, cintas, discos y CD. La gestión de la información se encontraba compartimentada debido a que las organizaciones dependían de sistemas y métodos manuales dispares y carecían de una solución central que proporcionara una estructura y fácil acceso. Estos entornos generaban ineficiencias en el trabajo, estándares de seguridad inciertos y una gran cantidad de datos, cuyo mantenimiento era costoso y estaban infrutilizados.

Después de la inversión en InSight, el conjunto de los contenidos de las organizaciones era más accesible y seguro, los procesos eran más eficientes y automatizados, y los datos eran más procesables.

CONCLUSIONES PRINCIPALES

Beneficios cuantificados. Entre los beneficios cuantificados para la organización modelo, en valor actual (VA) a tres años y ajustados al riesgo, destacan los siguientes:

- **Mejora de la eficiencia de la búsqueda de documentos e información de un 40 %.** InSight es una plataforma SaaS central que extrae, organiza y clasifica datos en toda la organización modelo. Estas funcionalidades, junto con las capacidades de metadatos de InSight, permiten a los empleados ahorrar tiempo al localizar y acceder fácilmente a documentos e información. Esto (y cada uno de los demás beneficios cuantificados) es aplicable a datos de diversos tipos, independientemente de que el formato original sea electrónico o físico. A lo largo de tres años, este beneficio tiene un valor de más de 3,1 mill. USD para la organización modelo.
- **Mejora de la catalogación y comprensión de documentos e información en un 55 %.** Con la mejora y a menudo automatización de la clasificación de documentos e información gracias a InSight, los empleados de la organización modelo pueden catalogar mejor y más fácilmente los recursos y comprender su contenido real. Este conocimiento de los datos agiliza la búsqueda de hechos, permite una comprensión rápida de toda la información asociada con cuentas particulares y ayuda a los empleados a utilizar más fácilmente los datos relevantes. Para la organización modelo, se valora en casi 846 400 USD en tres años.
- **Mayor colaboración que genera un ahorro de 26 000 horas al año.** InSight mejora la colaboración en la organización modelo porque los empleados pueden compartir y recibir fácilmente documentos e información y, al mismo tiempo, con frecuencia pueden acceder de forma autónoma a los datos que necesitan en una plataforma unificada y accesible. Además, las capacidades de digitalización y colaboración de InSight hacen que los flujos de trabajo sean más sencillos y eficientes.

“El principal valor de InSight es la eficiencia. Es un sistema seguro que permite a nuestros empleados visitar a un cliente y obtener todos los documentos asociados a esa cuenta en un solo lugar. Los documentos creados por múltiples sistemas están vinculados a un sistema maestro.”

Director de operaciones, servicios financieros

Esto supone un ahorro para la organización modelo de más de 905 200 USD en tres años.

- **Mejora de los procesos de seguridad y cumplimiento, lo que reduce el tiempo dedicado al trabajo de auditoría en un 25 %.** Como plataforma de gestión de la información centralizada y segura, InSight permite el cumplimiento de las normas y reglamentaciones por las que se rige la organización modelo, incluidas aquellas que son específicas del sector y la región. InSight también añade automatización a la gestión de los permisos de acceso y al calendario de retención de datos. Además, InSight ofrece un repositorio de datos completo y de fácil acceso, que permite a los empleados completar la labor de auditoría interna y externa de manera más eficiente. Esto supone un ahorro para la organización modelo de más de 247 300 USD en tres años.
- **Reducción de los costes de almacenamiento.** Al digitalizar sus recursos físicos con el cambio a InSight, la organización modelo ya no los mantiene físicamente y ahorra en gastos de almacenamiento. Esto supone un ahorro para la organización modelo de casi 211 400 USD en tres años.

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

- **Aumento de los ingresos.** InSight contribuye a la generación de ingresos al permitir que la organización modelo utilice datos para respaldar nuevas oportunidades comerciales y retener mejor a los clientes existentes.
- **Mejora de la experiencia del cliente.** Con InSight, los empleados de la organización modelo tienen fácil acceso a los datos relacionados con las solicitudes de los clientes y, por lo tanto, pueden proporcionar un servicio más rápido y preciso.
- **Los datos son más procesables.** La documentación que la organización modelo mantenía para fines de cumplimiento y en gran medida no se utilizaba antes de usar InSight ahora vuelve a ser accesible y más fácil de entender. Los empleados aprenden nuevos conocimientos y aprovechan más datos, lo que añade amplitud y profundidad a los proyectos centrados en datos.
- **Iron Mountain como solución de servicio completo.** La organización modelo consigue ahorrar tiempo y costes al tener a Iron Mountain disponible como proveedor único y fiable para las soluciones de gestión de documentos e información, incluidos InSight, digitalización, almacenamiento, transporte y destrucción.

Costes. Entre los costes a tres años en valor actual (VA) y ajustados al riesgo para la organización modelo, destacan los siguientes:

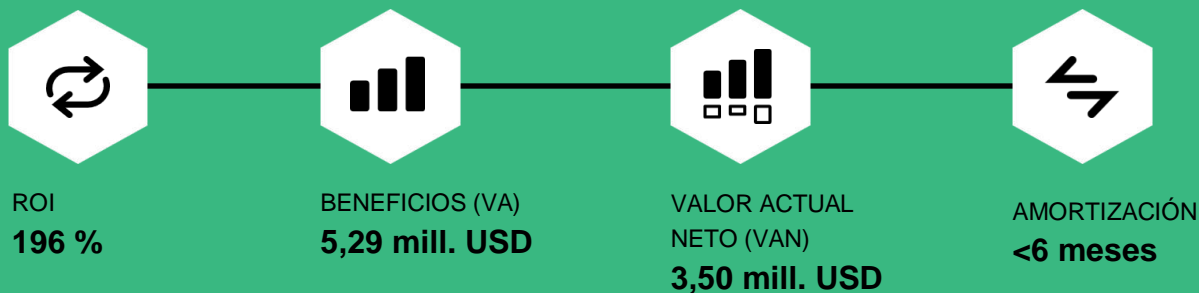
- **Costes por licencias de Iron Mountain.** La organización modelo abona costes anuales a Iron Mountain por el uso de InSight. El coste depende de factores como el número de usuarios y el volumen de documentación y datos adjuntos a InSight. Esto le cuesta a la organización modelo 1,5 mill. USD en tres años.
- **Mano de obra interna para la implementación y gestión.** Un pequeño grupo de empleados de la organización modelo dedica parte de su tiempo a la implementación de InSight y un empleado dedica

parte de su tiempo a la gestión continua de la plataforma. Estos gastos suman un total de 280 000 USD en tres años.

Las entrevistas con los representantes y el análisis financiero revelaron que una organización modelo obtendría beneficios por valor de 5,29 mill. USD en un plazo de 3 años e incurriría en unos gastos de 1,78 mill. USD, lo que supone un valor actual neto (VAN) de 3,50 mill. USD y un ROI del 196 %.

“InSight nos permite actuar de forma estratégica y evolucionar en la manera necesaria: es una herramienta para garantizar la mejora, el crecimiento y el cambio continuos en la forma en que cambia el sector.”

Director sénior de operaciones de TI, ciencias de la salud



Beneficios (a tres años)



“El valor de InSight es catalogar registros y otros tipos de soportes para luego proporcionar más información y valor a partir de ellos. Además, poder controlar quién tiene acceso a ellos es una gran parte del beneficio.”

— Director de sistemas de la información, administración y sector público

MARCO DE REFERENCIA Y METODOLOGÍA TEI

A partir de la información proporcionada en las entrevistas, Forrester creó un marco de referencia de tipo Total Economic Impact™ para las organizaciones que se planteen invertir en Iron Mountain InSight.

El objetivo del marco es determinar los costes, los beneficios, la flexibilidad y los factores de riesgo que influyen en la decisión de inversión. Para evaluar el impacto que InSight puede tener en una organización, Forrester utilizó un método secuencial.

AVISOS

Los lectores deben tener en cuenta lo siguiente:

Este estudio fue encargado por Iron Mountain y realizado por Forrester Consulting y no pretende ser un análisis competitivo.

Forrester no realiza suposiciones sobre el posible retorno de la inversión que obtendrían otras empresas. Forrester aconseja encarecidamente que los lectores utilicen sus propias estimaciones dentro del marco de referencia proporcionado en el estudio para determinar la conveniencia de una inversión en InSight.

Iron Mountain revisó el estudio y facilitó a Forrester comentarios y sugerencias, pero Forrester conserva el control editorial del mismo y sus resultados y no acepta cambios que contradigan las conclusiones extraídas o que oculten el significado del propio estudio.

Iron Mountain proporcionó los nombres de los usuarios entrevistados, pero no participó en las entrevistas.



INVESTIGACIÓN PREVIA

Se entrevistó a partes interesadas de Iron Mountain y a analistas de Forrester para recopilar datos relativos a InSight.



ENTREVISTAS

Se entrevistó a cuatro representantes de organizaciones que utilizan InSight para recopilar datos relativos a sus costes, beneficios y riesgos.



ORGANIZACIÓN MODELO

Se diseñó una organización modelo de acuerdo con las características de las organizaciones de los entrevistados.



MARCO DE REFERENCIA DEL MODELO FINANCIERO

Se elaboró un modelo financiero representativo de las organizaciones entrevistadas mediante la metodología TEI, y se ajustó el modelo en función del riesgo según los problemas y las preocupaciones de los entrevistados.



CASO PRÁCTICO

Para elaborar el modelo del impacto de la inversión, se emplearon cuatro elementos fundamentales de la metodología TEI: los beneficios, los costes, la flexibilidad y los riesgos. Ante la creciente sofisticación de los análisis del retorno de la inversión (ROI) relacionados con las inversiones informáticas, la metodología TEI de Forrester ofrece una visión global del impacto económico total de las decisiones de compra. El Apéndice A contiene información adicional sobre la metodología TEI.

El recorrido del cliente con Iron Mountain InSight

Factores que motivan la inversión en InSight

Entrevistas

| Cargo | Sector | Región | Número de empleados |
|----------------------------------------|---------------------------------|--------------|---------------------|
| Director de operaciones | Servicios financieros | Norteamérica | 1000 |
| Director de sistemas de la información | Sector sanitario | Norteamérica | 2500 |
| Director de sistemas de la información | Administración y sector público | EE. UU. | 10 000 |
| Director sénior de operaciones de TI | Ciencias de la salud | Global | 50 000 |

PRINCIPALES RETOS

Antes de invertir en Iron Mountain InSight, las organizaciones de los entrevistados contaban con una gran cantidad de documentos y datos en diversos formatos, tanto digitales como físicos. Sin embargo, carecían de una herramienta única de digitalización y gestión eficiente. En su lugar, dependían de una combinación de soluciones puntuales y métodos manuales.

Los entrevistados señalaron que sus organizaciones experimentaban problemas habituales, entre los que destacaban los siguientes:

- **Entornos fragmentados con distintos tipos de datos que dificultaban el acceso.** Los entrevistados explicaron cómo los sistemas y procesos dispares de sus organizaciones dificultaban la gestión de datos. La ausencia de un sistema centralizado y de fácil búsqueda dificultaba el acceso a datos en diversos formatos, incluidos digitales y en papel, pero también en microfiches, microfichas, cintas, discos y CD.

Como explicó el director de operaciones de una organización de servicios financieros: “Había que pasar por varios sistemas para encontrar el documento adecuado. No poder ver todos los documentos asociados en una sola búsqueda impedía su localización.”

- **Falta de capacidad para comprender los datos o utilizarlos de forma eficaz.** Los entrevistados compartieron que, dado que los datos de sus organizaciones estaban mal categorizados y

etiquetados, era difícil para los empleados aprovecharlos de manera efectiva. Como describió el director de sistemas de la información en el ámbito de la administración y sector público, “Necesitábamos proporcionar a [los empleados] acceso al contenido y a una herramienta OCR [reconocimiento óptico de caracteres], además de ofrecerles una plataforma donde las personas pudieran usar los datos para sus casos de uso particulares.”

- **Procesos manuales que requieren mucho tiempo.** Debido a la gran cantidad de datos que carecían de fácil acceso y de una organización clara, los empleados de las organizaciones de los entrevistados con frecuencia necesitaban participar en procesos altamente manuales que requerían mucho tiempo cuando se trataba de tareas habituales como localizar, recuperar, compartir y, en última instancia, comprender y aprovechar los datos. Esta situación obstaculizaba la productividad de los empleados y desviaba su atención de un trabajo empresarial más estratégico y valioso.
- **Dificultad para cumplir la normativa y los reglamentos.** Aunque ofrecer los más altos estándares de seguridad y cumplir los requisitos normativos y reglamentarios aplicables generaba desafíos, constituía una máxima prioridad para las organizaciones de los entrevistados. Necesitaban un sistema altamente seguro que pudiera gestionar los permisos de acceso y las políticas de retención de datos y adaptarse fácilmente a cualquier cambio legal. Además, dado que las auditorías internas y externas eran una práctica común en sus

sectores, necesitaban una herramienta precisa y eficiente para las tareas de auditoría.

ORGANIZACIÓN MODELO

A partir de las entrevistas, Forrester elaboró un marco TEI, una organización modelo y un análisis del ROI que muestra las áreas afectadas a nivel financiero. La organización modelo es representativa de los cuatro entrevistados y se utiliza para presentar el análisis financiero combinado en la siguiente sección. La organización modelo tiene las siguientes características:

Descripción de la organización modelo. La organización modelo cuenta con 4000 empleados y genera 800 mill. USD en ingresos anuales. Dispone de documentos y datos tanto físicos como digitales. Más allá de los formatos impresos y digitales, la organización también conserva algunos datos en medios heredados como microfilmes, microfichas, cintas, discos y CD. Estos datos en diversos formatos suman en total más de un millón de archivos.

Características de la implementación. La organización modelo deja de usar soluciones puntuales dispares y métodos manuales al migrar a InSight, que reúne datos existentes en diversos formatos en una única plataforma en la nube. La organización modelo implementa InSight a lo largo de seis meses. De sus 4000 empleados, 1000 son usuarios de InSight y la organización gestiona un millón de archivos y documentos en la plataforma.

Supuestos principales

- **4000 empleados**
- **1000 usuarios de InSight**
- **800 mill. USD en ingresos**
- **1 millón de archivos y documentos gestionados en InSight**

Análisis de beneficios

Beneficios cuantificados de la organización modelo

| Beneficios totales | | | | | | |
|--------------------|--------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Ref. | Beneficio | Primer año | Segundo año | Tercer año | Total | Valor actual |
| Atr | Búsqueda más eficiente de documentos e información | 1 237 600 USD | 1 237 600 USD | 1 237 600 USD | 3 712 800 USD | 3 077 728 USD |
| Btr | Mejor catalogación y comprensión de documentos e información | 340 340 USD | 340 340 USD | 340 340 USD | 1 021 020 USD | 846 375 USD |
| Ctr | Mayor colaboración | 364 000 USD | 364 000 USD | 364 000 USD | 1 092 000 USD | 905 214 USD |
| Dtr | Mejores procesos de seguridad y cumplimiento | 99 450 USD | 99 450 USD | 99 450 USD | 298 350 USD | 247 317 USD |
| Etr | Reducción de costes de almacenamiento | 85 000 USD | 85 000 USD | 85 000 USD | 255 000 USD | 211 382 USD |
| | Beneficios totales (ajustados al riesgo) | 2 126 390 USD | 2 126 390 USD | 2 126 390 USD | 6 379 170 USD | 5 288 016 USD |

BÚSQUEDA MÁS EFICIENTE DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN

Pruebas y datos. InSight sirvió como plataforma central que extrajo, organizó y categorizó datos de diversos tipos en las organizaciones de los entrevistados. Combinado con capacidades de metadatos y OCR, permitió a los empleados buscar y acceder fácilmente a los documentos y la información que necesitaban. En todas las organizaciones de los entrevistados, la mejora de la eficiencia osciló entre el 25 % y el 65 %.

- Los entrevistados destacaron la ventaja de que InSight fuera una plataforma central que reuniera los datos y documentos de sus organizaciones, simplificando su localización. Antes de la implementación, los empleados tendrían que navegar por sistemas dispares con una organización mediocre o, en ocasiones, recuperar datos en formato físico.
- Con InSight, se recopilaban datos de todo tipo (por ejemplo, electrónicos y físicos, estructurados y no estructurados, existentes y entrantes) en una única plataforma y se digitalizaron, categorizaron y etiquetaron. Esto mejoró la eficiencia operativa en las organizaciones de los entrevistados, ya que los

“Disponemos de datos estructurados y no estructurados, datos electrónicos y en papel. InSight ha mejorado en gran medida la eficiencia operativa: recopilar y digitalizar datos, indexarlos, crear metadatos... [permite a los usuarios] encontrar la información correcta.”

Director de sistemas de la información, sector sanitario

usuarios adecuados pudieron encontrar rápidamente los datos correctos.

- Como el director de sistemas de la información de una organización del sector sanitario indicó, “[Debido a] la forma en que están indexados y categorizados los documentos, se pueden encontrar muy fácilmente.”
- Los entrevistados dijeron que las etiquetas de metadatos y las capacidades de extracción de datos mediante OCR que permitían buscar archivos en

InSight eran clave para que los usuarios pudieran localizar más rápidamente los documentos y la información que necesitaban.

- Un documento podía tener varias etiquetas de metadatos, lo que permitía a diferentes usuarios encontrarlo basándose en la información más relevante para cada usuario individual. El director de sistemas de la información del sector sanitario explicó: “Un solo documento puede tener múltiples metadatos; esa es la magia. Una persona puede hacer una consulta con un criterio de búsqueda y encontrar un documento, y un usuario diferente puede localizar el mismo documento [utilizando unos metadatos distintos].”
- Gracias a la digitalización de los datos y la tecnología OCR de InSight, los usuarios también pueden buscar el contenido real de los archivos. Sobre este punto, el director de sistemas de la información de una agencia de administración y sector público explicó: “Ahora que todo está en formato electrónico y digitalizado, ahorramos tiempo, ya que podemos buscar usando diferentes palabras y llegar al [documento relevante].”
- Varios entrevistados señalaron que InSight permitió encontrar todos los datos y la información necesarios asociados con un cliente o cuenta en particular, proporcionando una vista única y completa. El director de operaciones de una organización de servicios financieros describió este funcionamiento al interactuar con los clientes: “InSight ahorra mucho tiempo gracias a la capacidad de extraer documentos conforme a la solicitud de un cliente.”
- El director sénior de operaciones de TI en una organización de ciencias de la salud resumió las ventajas de encontrar datos en InSight: “Poder buscar

“InSight ofrece una mejor gestión de la información y [acceso] en tiempo real, y ya no tenemos que tratar de encontrar una caja con una etiqueta determinada. Centraliza los datos, y todo está estructurado: los empleados son más productivos.”

Director sénior de operaciones de TI, ciencias de la salud

y acceder a documentos muy fácilmente y no tener que ser un experto bibliotecario para descubrirlo es un gran valor añadido que proporciona InSight.”

- Algunas organizaciones colaboraron con los servicios profesionales de Iron Mountain para que todos los documentos entrantes pudieran digitalizarse automáticamente y adjuntarse a InSight. La organización de servicios financieros tenía más de 20 millones de documentos en InSight, y añadía 10 000 más diariamente; el director de operaciones dijo que la plataforma gestionó bien el gran volumen.

Elaboración del modelo e hipótesis. Para modelar este beneficio en la organización modelo, Forrester supone:

- La organización modelo cuenta con 1000 empleados que son usuarios de InSight. Antes de utilizar InSight, dedicaban el 10 % de su tiempo a buscar y recuperar documentos e información.
- Gracias a InSight, los empleados tardan un 40 % menos en buscar y recuperar documentos e información.
- El salario promedio total de estos empleados es de 35 USD la hora.
- La tasa de recuperación de la productividad de cada empleado es del 50 %. Esto significa que los empleados convierten el 50 % del tiempo ahorrado en tiempo productivo.

Búsqueda más eficiente de documentos e información
40 %



Riesgos. La ventaja de encontrar documentos e información de manera más eficiente variará según:

- La cantidad de documentos e información y los formatos en los que se encuentren.
- El tiempo que los empleados dediquen a buscarlos.
- Los sistemas y herramientas de localización existentes antes de implantar InSight.
- La implementación de InSight, incluida la categorización y los metadatos efectivos.

Resultados. Para tener en cuenta estos riesgos, Forrester ajustó este beneficio a la baja en un 15 %, lo que dio lugar a un VA total ajustado al riesgo a tres años (con un descuento del 10 %) de 3,1 mill. USD.

Búsqueda más eficiente de documentos e información

| Ref. | Parámetro | Fuente | Primer año | Segundo año | Tercer año |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------|---------------|---------------|
| A1 | Usuarios de InSight | Organización modelo | 1000 | 1000 | 1000 |
| A2 | Porcentaje de tiempo dedicado a buscar y recuperar documentos e información antes de InSight | Organización modelo | 10 % | 10 % | 10 % |
| A3 | Reducción del tiempo necesario para buscar y recuperar documentos e información con InSight | Entrevistas | 40 % | 40 % | 40 % |
| A4 | Tiempo total ahorrado en toda la organización gracias a InSight (horas) | A1*A2*A3*2080 | 83 200 | 83 200 | 83 200 |
| A5 | Recuperación de productividad | Estándar del TEI | 50 % | 50 % | 50 % |
| A6 | Salario promedio total por hora de un empleado | Estándar del TEI | 35 USD | 35 USD | 35 USD |
| At | Búsqueda más eficiente de documentos e información | A4*A5*A6 | 1 456 000 USD | 1 456 000 USD | 1 456 000 USD |
| | Ajuste en función del riesgo | ↓15 % | | | |
| Atr | Búsqueda más eficiente de documentos e información (valor ajustado al riesgo) | | 1 237 600 USD | 1 237 600 USD | 1 237 600 USD |
| Total a tres años: 3 712 800 USD | | | Valor actual a tres años: 3 077 728 USD | | |

MEJOR CATALOGACIÓN Y COMPRENSIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN

Pruebas y datos. Además de poder acceder a los datos más rápidamente, los empleados de las organizaciones de los entrevistados pudieron catalogar y comprender los datos mejor y más fácilmente. La clasificación mejorada y a menudo automatizada de documentos e información con InSight proporcionó una visión rápida y una comprensión más inmediata del contenido. Cada entrevistado dijo que su organización experimentó esta mejora y la mayoría

“Podemos cargar diferentes tipos de medios en InSight y extraer una gran cantidad de datos muy rápidamente, en lugar de tener que revisar documentos manualmente, mirar secuencias de vídeo o visualizar imágenes. Hay una manera de añadir metadatos, lo que suma valor y proporciona una mejor visión.”

Director de sistemas de la información, administración y sector público

pudo cuantificar el impacto; las estimaciones del ahorro de tiempo entre los entrevistados oscilaron entre el 50 % y el 60 %.

- Los entrevistados atribuyeron la mejora en la catalogación y comprensión de los datos a la automatización de la clasificación de datos con InSight. Además, InSight permitió a los empleados obtener rápidamente una idea más clara de la temática y el contenido de los datos. El director de sistemas de la información del ámbito de la administración y el sector público concluyó: “Se necesita tiempo para leer toda la información. InSight [ayuda a] comprender los datos. Se obtiene información mucho más rápido y se avanza de manera mucho más eficiente.”
- Este beneficio se extendió a varios tipos de activos, incluida la documentación, y también a datos menos convencionales como vídeos y fotografías.
- Las etiquetas y clasificaciones en InSight permitieron a los empleados comprender los datos disponibles y su relevancia para proyectos más grandes. El director de sistemas de la información del ámbito de la administración y el sector público explicó: “Esto permite a nuestros analistas entrar, hacer un trabajo preliminar y comprender mejor dónde están accediendo.”
- Un director sénior de operaciones de TI en una organización de ciencias de la salud declaró en esta línea: “Un valor de InSight es la clasificación y organización de datos. Agiliza la búsqueda de información y permite a los empleados actuar rápidamente para incorporar datos a la tarea actual.”

Mejor catalogación y comprensión de documentos e información

55 %



“InSight etiqueta los documentos de forma correcta y automática y, después, [nos permite] aprovecharlos.”

Director de operaciones, servicios financieros

- Los casos de uso en las organizaciones de los entrevistados variaron según el enfoque vertical y empresarial. Por ejemplo, los empleados de la organización de atención sanitaria utilizaron InSight para comprender más rápidamente los registros médicos de los pacientes, las reclamaciones de seguros y los documentos de autorización, mientras que los de la empresa de ciencias de la salud utilizaron la plataforma para determinar qué documentación era relevante para sus proyectos de I+D.
- En la organización de servicios financieros, InSight se utilizó para revisar de manera más eficiente la garantía del cliente adjunta a los préstamos que la empresa realizó para evitar un impacto negativo en el riesgo crediticio. El director de operaciones explicó que InSight facilitó el seguimiento de los elementos de datos subyacentes dentro de esos documentos.

Elaboración del modelo e hipótesis. Para modelar este beneficio en la organización modelo, Forrester supone:

- La organización modelo cuenta con 100 empleados que necesitan conocer periódicamente el contenido de los documentos. Antes de utilizar InSight, dedicaban el 20 % del tiempo a esta tarea.
- InSight reduce en un 55 % el tiempo que los empleados dedican a comprender los documentos.
- El salario promedio total de estos empleados es de 35 USD la hora.
- La tasa de recuperación de la productividad de cada empleado es del 50 %. Esto significa que los empleados convierten el 50 % del tiempo ahorrado en tiempo productivo.

Riesgos. La ventaja de una mejor catalogación y comprensión de los documentos y la información variará según:

- La cantidad de usuarios de InSight que necesiten comprender el contenido de los documentos.
- La complejidad de los documentos que utilicen los usuarios de InSight.

- La implementación de InSight, incluidos los metadatos y la categorización eficiente.

Resultados. Para justificar estos riesgos, Forrester ajustó dicho beneficio a la baja en un 15 %, lo que dio lugar a un VA total ajustado al riesgo a tres años de 846 400 USD.

| Mejor catalogación y comprensión de documentos e información | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------|-------------|-------------|
| Ref. | Parámetro | Fuente | Primer año | Segundo año | Tercer año |
| B1 | Usuarios de InSight que necesitan comprender periódicamente el contenido de documentos e información | Organización modelo | 100 | 100 | 100 |
| B2 | Porcentaje de tiempo que dedican a comprender el contenido de los documentos y la información antes de InSight | Organización modelo | 20 % | 20 % | 20 % |
| B3 | Reducción del tiempo necesario para comprender documentos con InSight | Entrevistas | 55 % | 55 % | 55 % |
| B4 | Tiempo total ahorrado en toda la organización gracias a InSight (horas) | B1*B2*B3*2,080 | 22 880 | 22 880 | 22 880 |
| B5 | Recuperación de productividad | Estándar del TEI | 50 % | 50 % | 50 % |
| B6 | Salario promedio total por hora de un empleado | Estándar del TEI | 35 USD | 35 USD | 35 USD |
| Bt | Mejor catalogación y comprensión de documentos e información | B4*B5*B6 | 400 400 USD | 400 400 USD | 400 400 USD |
| | Ajuste en función del riesgo | ↓15 % | | | |
| Btr | Mejor catalogación y comprensión de documentos e información (valor ajustado al riesgo) | | 340 340 USD | 340 340 USD | 340 340 USD |
| Total a tres años: 1 021 020 USD | | | Valor actual a tres años: 846 375 USD | | |

MAYOR COLABORACIÓN

Pruebas y datos. Los entrevistados citaron múltiples ejemplos de cómo InSight mejoró la colaboración en sus organizaciones. Dijeron que los empleados podían compartir datos fácilmente según fuera necesario y, al mismo tiempo, la plataforma permitía a los trabajadores acceder a su propia información sin necesidad de involucrar a sus colegas. Además, las capacidades de digitalización de InSight hicieron que los flujos de trabajo fueran más sencillos y eficientes. Varios entrevistados dijeron que un usuario típico de InSight en su organización

ahorraba algunas horas a la semana gracias a esta colaboración mejorada.

- InSight simplificó los flujos de trabajo en las organizaciones de los entrevistados y facilitó que los equipos comenzaran rápidamente nuevas iniciativas que requerían una colaboración efectiva.
- El director sénior de operaciones de TI de la organización de ciencias de la salud explicó: “Utilizamos InSight para los flujos de trabajo relacionados con iniciativas de I+D, pudiendo incorporar información rápidamente y acelerar

cualquier proyecto de I+D.” El entrevistado añadió: “La mayoría de los empleados perciben valor en InSight de una manera definitiva y disfrutan usando la plataforma.”

- De manera similar, el director de operaciones de servicios financieros describió los flujos de trabajo y la colaboración mejorada en InSight: “En el marco de los flujos de trabajo definidos dentro de InSight, si se revisa un documento y se identifica una anomalía que hay que abordar, puedes compartirlo electrónicamente con otro analista. InSight simplifica en gran medida la distribución de esos documentos.”
- Los entrevistados señalaron que, además de poder enviar y recibir información dentro de InSight fácilmente, los empleados podían anotar los datos y compartirlos dentro de la plataforma.
- Los entrevistados describieron InSight como un sistema de registro seguro que permite a los usuarios acceder a la información de forma autónoma y reduce la necesidad de ayuda de otros compañeros.
- El director de sistemas de la información del ámbito de la administración y el sector público explicó: “InSight ha permitido a las personas acceder a los documentos por sí mismas y obtener información relevante sin tener que involucrar a otras personas.”

“InSight mejora la colaboración de los usuarios, ya sean partes interesadas clínicas o no clínicas. Es fácil recibir y enviar documentos, anotarlos y compartir notas. La colaboración mejora notablemente al poder enviar la información con un solo clic.”

Director de sistemas de la información, sector sanitario

“Cada vez más personas acceden a más datos en tiempo real [con InSight].”

Director sénior de operaciones de TI, ciencias de la salud

- Los entrevistados dijeron que InSight apoya el trabajo remoto y el acceso de los empleados a la información. Señalaron que la plataforma es una solución basada en la nube a la que se puede acceder desde cualquier lugar siempre que el usuario esté autenticado.

Elaboración del modelo e hipótesis. Para modelar este beneficio en la organización modelo, Forrester supone:

- La organización modelo cuenta con 1000 empleados que son usuarios de InSight.
- Gracias a la colaboración mejorada con InSight, cada uno de estos usuarios ahorra un promedio de 30 minutos a la semana.
- El salario promedio total de estos empleados es de 35 USD la hora.
- El ritmo de recuperación de la productividad de cada empleado es del 50 %. Esto significa que los empleados convierten el 50 % del tiempo ahorrado en tiempo productivo.

Riesgos. La ventaja de una colaboración mejorada variará según:

- La cantidad de usuarios de InSight y el tiempo que dedican a actividades colaborativas, como compartir documentos e información.
- La cantidad de flujos de trabajo, la frecuencia con la que tienen lugar y la medida en que la organización utiliza InSight para hacerlos más eficientes.
- Las herramientas de colaboración que utilizaba la organización antes de implementar InSight.

Resultados. Para tener en cuenta estos riesgos, Forrester ajustó este beneficio a la baja en un 20 %, lo que dio lugar a un VA total ajustado al riesgo a tres años de 905 200 USD.

Mayor colaboración

| Ref. | Parámetro | Fuente | Primer año | Segundo año | Tercer año |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------|-------------|-------------|
| C1 | Usuarios de InSight | Organización modelo | 1000 | 1000 | 1000 |
| C2 | Tiempo semanal ahorrado debido a una mayor colaboración con InSight (horas) | Entrevistas | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| C3 | Tiempo anual ahorrado debido a una mayor colaboración (horas) | $C1 * C2 * 52$ | 26 000 | 26 000 | 26 000 |
| C4 | Recuperación de productividad | Estándar del TEI | 50 % | 50 % | 50 % |
| C5 | Salario promedio total por hora de un empleado | Estándar del TEI | 35 USD | 35 USD | 35 USD |
| Ct | Mayor colaboración | $C3 * C4 * C5$ | 455 000 USD | 455 000 USD | 455 000 USD |
| | Ajuste en función del riesgo | ↓20 % | | | |
| Ctr | Mayor colaboración (valor ajustado al riesgo) | | 364 000 USD | 364 000 USD | 364 000 USD |
| Total a tres años: 1 092 000 USD | | | Valor actual a tres años: 905 214 USD | | |

MEJORES PROCESOS DE SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO

Pruebas y datos. Los entrevistados notificaron que la implementación de InSight había proporcionado una seguridad sólida. Como plataforma de gestión de la información centralizada y segura, InSight permitió a las organizaciones de los entrevistados cumplir con la normativa y regulación, incluidas aquellas que eran muy específicas del sector y la región. Además, InSight ahorró tiempo al automatizar la gestión de permisos y la programación de retención de datos. En particular, los entrevistados destacaron las ganancias de productividad en las tareas de auditoría. Gracias a InSight, los empleados de las organizaciones de los entrevistados necesitaron en promedio un 25 % menos de tiempo para realizar labores de auditoría.

- Los entrevistados señalaron que InSight ayudó a sus organizaciones a mejorar el cumplimiento de los requisitos de seguridad y normativos. El director de servicios de información del sector sanitario manifestó: “Creo que los datos están más seguros [ahora que tenemos InSight]. Están organizados, están en un

lugar centralizado.” El director de operaciones sénior de TI de la organización de ciencias de la salud añadió: “InSight es seguro; cumple con los requisitos normativos de nuestro sector.”

- Específicamente, los entrevistados dijeron que InSight había permitido a sus organizaciones cumplir con la Ley de Responsabilidad y Portabilidad del Seguro Médico de EE. UU. (HIPPA, por sus siglas en inglés), el reglamento de la

“Solíamos temer las auditorías y otros tipos de requisitos de cumplimiento. Ahora lo resolvemos todo fácilmente.”

Director sénior de operaciones de TI, ciencias de la salud

Administración Nacional de Archivos y Registros de EE. UU. (NARA, por sus siglas en inglés), diversas normas de instituciones financieras y otras leyes que rigen estas organizaciones. Asimismo, InSight protegió la información de identificación personal y permitió a las organizaciones cumplir con sus acuerdos de confidencialidad.

- Los entrevistados dijeron que los permisos se automatizaron con InSight, lo que garantizaba que el acceso a los datos estuviera limitado al personal autorizado. El director de servicios de información de administración y sector público dijo: “InSight ofrece un único lugar donde podemos gestionar todas esas solicitudes de acceso y realizar un seguimiento de quién necesita acceso a cada recurso. Es un proceso simplificado y mejorado.” Algunos entrevistados dijeron que sus organizaciones también utilizaban InSight para mantener los niveles correctos de acceso al compartir documentos con terceros.
- Además, los datos en InSight se purgaron automáticamente en las fechas programadas de acuerdo con las reglas de la organización, lo que ahorró esfuerzos de supervisión y tiempo adicional.
- Los entrevistados dijeron que con InSight, los empleados de su organización ahorraron mucho tiempo en tareas de auditoría porque la información necesaria estaba digitalizada y era fácil de encontrar. Muchos entrevistados destacaron que ya no tenían que lidiar con los inconvenientes de trabajar con recursos físicos.

“En lugar de tener que ir y venir y establecer el nivel de derechos [y permisos para acceder a los documentos], con InSight, ahora lo tenemos configurado de forma automática.”

Director sénior de operaciones de TI, ciencias de la salud

“Dentro del sistema InSight, los documentos pueden tener una fecha de vencimiento para su purga. Está altamente automatizado: esa capacidad es verdaderamente valiosa.”

Director de operaciones, servicios financieros

- El director de servicios de información del sector sanitario habló de la mejora de las tareas de auditoría: “InSight aporta valor porque tenemos acceso [a la información] y podemos realizar un seguimiento para fines de auditoría. El tiempo de auditoría se ha reducido sustancialmente, al igual que el coste total de una auditoría.”
- El mismo entrevistado añadió que InSight ayuda a completar las labores de auditoría urgentes de manera oportuna: “Siempre hay algún tipo de auditoría en marcha [ya sea interna o externa], y algunas son urgentes. Resulta útil poder producir la información correcta a tiempo.”
- El director de operaciones de servicios financieros enfatizó que InSight ayuda a cumplir con las normas del sector y evitar multas: “InSight nos ayuda a garantizar que nada de lo que hacemos pudiera acarreamos sanciones. Además, hace que sea más fácil responder a las solicitudes”

Elaboración del modelo e hipótesis. Para modelar este beneficio en la organización modelo, Forrester supone:

- La organización modelo cuenta con 10 empleados dedicados a labores de auditoría.
- Gracias a InSight, el tiempo que necesitan los empleados para esta tarea se reduce en un 25 %.
- El salario promedio total de estos empleados es de 45 USD la hora.

- El ritmo de recuperación de la productividad de cada empleado es del 50 %. Esto significa que los empleados convierten el 50 % del tiempo ahorrado en tiempo productivo.


Riesgos. La ventaja de la mejora de los procesos de seguridad y cumplimiento variará según:

- Los sistemas y procesos de seguridad y cumplimiento implementados antes de usar InSight.
- La normativa y reglamentación que regula una organización.
- La cantidad de datos y la labor de auditoría requerida.

Resultados. Para tener en cuenta estos riesgos, Forrester ajustó los beneficios a la baja en un 15 %, lo que dio lugar a un VA total ajustado al riesgo a tres años de 247 300 USD.

Reducción del tiempo para realizar la labor de auditoría.

25 %



Mejores procesos de seguridad y cumplimiento

| Ref. | Parámetro | Fuente | Primer año | Segundo año | Tercer año |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------|-------------|-------------|
| D1 | Usuarios de InSight que participan en auditorías | Organización modelo | 10 | 10 | 10 |
| D2 | Reducción del tiempo necesario para realizar las labores de auditoría con InSight | Entrevistas | 25 % | 25 % | 25 % |
| D3 | Ahorro total de tiempo en toda la organización debido a InSight (horas) | $D1 * D2 * 2,080$ | 5200 | 5200 | 5200 |
| D4 | Recuperación de productividad | Estándar del TEI | 50 % | 50 % | 50 % |
| D5 | Salario promedio total por hora de un empleado | Estándar del TEI | 45 USD | 45 USD | 45 USD |
| Dt | Mejores procesos de seguridad y cumplimiento | $D3 * D4 * D5$ | 117 000 USD | 117 000 USD | 117 000 USD |
| | Ajuste en función del riesgo | ↓15 % | | | |
| Dtr | Mejores procesos de seguridad y cumplimiento (valor ajustado al riesgo) | | 99 450 USD | 99 450 USD | 99 450 USD |
| Total a tres años: 298 350 USD | | | Valor actual a tres años: 247 317 USD | | |

REDUCCIÓN DE COSTES DE ALMACENAMIENTO

Pruebas y datos. Al digitalizar sus activos físicos con el cambio a InSight, las organizaciones de los entrevistados ahorraron costes porque ya no necesitaban pagar a un tercero por el almacenamiento externo ni mantener su propio espacio de almacenamiento local.

- Después de la implementación de InSight, las organizaciones de los entrevistados conservaron muchos menos recursos en formato físico. Por ejemplo, el director de servicios de información del sector sanitario indicó: “La cantidad de documentos que se almacenan físicamente ha disminuido drásticamente y continúa disminuyendo.”
- Los entrevistados señalaron que almacenar sus datos electrónicamente era menos costoso que el

almacenamiento físico. Para la mayoría de sus organizaciones, estos ahorros en costes se debieron a que ya no tenían que pagar por el almacenamiento externo de terceros.

- Como señaló el director de servicios de información del ámbito de la administración y el sector público: “Obviamente, el coste del almacenamiento electrónico es mucho más barato. Estábamos pagando por el almacenamiento de documentos en nuestras instalaciones y ahora lo hemos cambiado al formato electrónico: es un ahorro sustancial.”

- La organización del sector sanitario almacenó documentos físicos locales en un espacio propio. Después de la digitalización con InSight, reutilizó ese espacio para la actividad empresarial principal y la generación de ingresos. El director de servicios de información resumió: “Nuestro espacio de almacenamiento de registros era una carga. Ahora se ha convertido en una fuente de ingresos.”

Elaboración del modelo e hipótesis. Para modelar este beneficio para la organización modelo, Forrester supone que se ahorran 100 000 USD al año gracias a la reducción del almacenamiento de documentos físicos.

Riesgos. La ventaja de la reducción de los costes de almacenamiento variará según:

- El volumen de activos físicos.
- Si los activos físicos se almacenan dentro o fuera de las instalaciones y los costes asociados.

Resultados. Para tener en cuenta estos riesgos, Forrester ajustó este beneficio a la baja en un 15 %, lo que dio lugar a un VA total ajustado al riesgo a tres años de 211 400 USD.

“El almacenamiento digital de recursos, en sustitución del almacenamiento físico, aporta un ahorro significativo: yo diría que entre el 25 % y el 50 %.”

Director sénior de operaciones de TI, ciencias de la salud

Reducción de costes de almacenamiento

| Ref. | Parámetro | Fuente | Primer año | Segundo año | Tercer año |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------|-------------|-------------|
| E1 | Gastos ahorrados gracias a la reducción del almacenamiento de documentos físicos | Entrevistas | 100 000 USD | 100 000 USD | 100 000 USD |
| Et | Reducción de costes de almacenamiento | E1 | 100 000 USD | 100 000 USD | 100 000 USD |
| | Ajuste en función del riesgo | ↓15 % | | | |
| Etr | Reducción de costes de almacenamiento (ajustado al riesgo) | | 85 000 USD | 85 000 USD | 85 000 USD |
| Total a tres años: 255 000 USD | | | Valor actual a tres años: 211 382 USD | | |

BENEFICIOS NO CUANTIFICADOS

Los entrevistados comentaron que sus organizaciones experimentaron además los siguientes beneficios no cuantificables:

- **Aumento de los ingresos.** Los entrevistados brindaron ejemplos de cómo InSight impulsó los ingresos en sus organizaciones. Por lo general, esto implicaba el uso de datos para respaldar nuevas oportunidades comerciales o para proporcionar un mejor servicio a los clientes existentes. Por ejemplo,

gracias a InSight, la empresa de ciencias de la salud pudo emprender proyectos de I+D adicionales, mientras que la organización de atención sanitaria redujo su tasa de abandono de pacientes.

Otros entrevistados explicaron que las ganancias de productividad obtenidas con InSight finalmente respaldaron los ingresos porque los representantes de los clientes que ahorraron mucho tiempo pudieron abrir y gestionar más cuentas.

- **Mejora de la experiencia del cliente.** Los entrevistados indicaron que InSight mejora la experiencia de los clientes al aumentar la velocidad y precisión del servicio. El director de servicios de información del sector sanitario añadió: "InSight ayuda a buscar la información adecuada en el momento necesario para la persona relevante. Mejora de la experiencia del paciente. Cuando el paciente llama, toda la información necesaria se encuentra disponible: es precisa y tiene un tiempo de respuesta más rápido. ... Nuestra resolución en el primer contacto ha aumentado un 50 % con InSight."

Otro ejemplo fue el caso de uso de la agencia de administración y sector público, que ejecutó más rápidamente las solicitudes de la Ley de Libertad de Información de EE. UU. (FOIA, por sus siglas en inglés) y el caso de uso de la empresa de servicios financieros, que respondió a consultas de manera eficiente, ya que InSight actuó como sistema central que facilitaba el acceso a la documentación y la información relacionada con las cuentas de los clientes.

- **Los datos son más procesables.** Las organizaciones de los entrevistados poseían grandes cantidades de documentación y otros datos que abarcaban muchos años y unidades de negocio. Mantuvieron este

"InSight mejora la toma de decisiones comerciales, lo que, a su vez, puede generar mayores ingresos."

Director de sistemas de la información, sector sanitario

"Solíamos conservar datos y registros para el cumplimiento normativo; un buen ejemplo son los datos heredados. Este cambio nos ha aportado una gran mejora. Podemos extraer estos datos y crear estudios y programas de I+D. Tenemos datos procesables. Es inestimable." *Director sénior de TI, ciencias de la salud*

material principalmente por razones de cumplimiento, pero estos recursos aportaban poco valor empresarial. Sin embargo, una vez que las organizaciones implementaron InSight, resultó fácil buscar y comprender estos datos que antes estaban infrautilizados. Las organizaciones aprendieron nuevos conocimientos a partir de sus datos y pudieron tomar medidas a partir de ellos.

Con este caso de uso de InSight, los proyectos de la empresa de ciencias de la salud normalmente terminaban un 15 % antes y aprovechaban un 25 % más de datos. El director sénior de operaciones de TI resumió: "InSight mejora nuestras búsquedas. Podemos recopilar datos, añadir profundidad y amplitud a los proyectos y a los trabajos colaborativos. Eso es muy valioso para nuestra organización."

- **Iron Mountain como solución de servicio completo.** Muchas de las organizaciones de los entrevistados ya tenían relaciones de larga duración con Iron Mountain y conocían sus servicios y soluciones de gestión de documentos e información, y afirmaron que su inversión en InSight era el siguiente paso natural. El director de servicios de información de la entidad gubernamental declaró: "Para aquellas organizaciones que pagan por almacenamiento [y transporte], escaneo, conversión de soportes, destrucción, etc., InSight es definitivamente otro valor añadido derivado de la cartera general de soluciones

de Iron Mountain para satisfacer las necesidades relacionadas con la gestión de soportes.”

Los entrevistados concluyeron que tener todas estas soluciones disponibles de un proveedor fiable era beneficioso y que sus organizaciones se beneficiaron de ahorros en costes y en tiempo al no tener que trabajar con varios terceros. El director de operaciones de servicios financieros dijo: “Existen sinergias naturales que ocurren en los flujos de trabajo del conjunto general de soluciones.”

FLEXIBILIDAD

El valor de la flexibilidad es único para cada cliente. Existen varias situaciones en las que un cliente podría optar por implementar InSight y posteriormente descubrir usos y oportunidades de negocio adicionales. Estas incluyen, entre otras:

- **Tener una gestión de datos flexible y compatible en el futuro.** Los entrevistados dijeron que prevén que InSight satisfaga la necesidad de gestión de documentos e información en el futuro, incluso cuando esa necesidad evolucione. Por ejemplo, dijeron que incluso si los requisitos de seguridad de sus organizaciones cambiaran o se volvieran más complejos, confían en que InSight y Iron Mountain podrán satisfacerlos. Por ejemplo el director de servicios de información del sector gubernamental dijo: “Confío en Iron Mountain. Ciertamente creo que cumplirían con los cambios y los requisitos necesarios.”

“Elegimos Iron Mountain porque es un proveedor integral. En lugar de tener que asociarnos con varios proveedores, Iron Mountain es una ventanilla única para todas nuestras necesidades de almacenamiento digital, gestión de la información y servicios de contenido.”

Director de sistemas de la información, sector sanitario

Otra organización estaba creciendo rápidamente y adquiriendo activamente nuevos negocios, y el entrevistado destacó que InSight proporcionaba una manera óptima de digitalizar cualquier recurso físico recién adquirido. InSight fue considerada una herramienta clave en los esfuerzos de digitalización y modernización.

La flexibilidad también se cuantificaría al evaluarse como parte de un proyecto específico (descrito con más detalle en el [Apéndice A](#)).

“Los datos son fundamentales para la forma en que gestionamos nuestra actividad. InSight nos permite enfocarnos en ello y hacer crecer nuestras iniciativas.”

Director sénior de operaciones de TI, ciencias de la salud

Análisis de costes

Datos de costes cuantificados aplicados a la organización modelo

| Costes totales | | | | | | | |
|----------------|----------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|---------------|
| Ref. | Coste | Inicial | Primer año | Segundo año | Tercer año | Total | Valor actual |
| Ftr | Costes por licencias de Iron Mountain | 0 USD | 605 000 USD | 605 000 USD | 605 000 USD | 1 815 000 USD | 1 504 545 USD |
| Gtr | Mano de obra interna para implementación y gestión | 198 000 USD | 33 000 USD | 33 000 USD | 33 000 USD | 297 000 USD | 280 066 USD |
| | Costes totales (ajustados al riesgo) | 198 000 USD | 638 000 USD | 638 000 USD | 638 000 USD | 2 112 000 USD | 1 784 611 USD |

COSTES DE LAS LICENCIAS DE IRON MOUNTAIN

Pruebas y datos. Las organizaciones de los entrevistados abonaron tasas de licencia anuales a Iron Mountain por el uso de InSight.

- Estos costes variaron según las organizaciones. Los entrevistados dijeron que dependían en gran parte a la cantidad de usuarios y al volumen de documentos y datos.
- Algunas organizaciones de los entrevistados pagaron para incluir los servicios profesionales de Iron Mountain en las tasas de licencia.

Elaboración del modelo e hipótesis. Para modelar este gasto en la organización modelo, Forrester supone:

- La organización modelo paga 550 000 USD en concepto de licencias anuales.
- Los precios podrían variar. Para obtener más detalles, recomendamos ponernos en contacto con Iron Mountain.

Riesgos. El coste variará en función de:

- La cantidad de usuarios.
- El volumen y el formato de los datos.
- El alcance de la implementación, incluidos los servicios profesionales requeridos.

Resultados. Para justificar estos riesgos, Forrester ajustó dicho beneficio al alza en un 10 %, lo que dio lugar a un VA total ajustado al riesgo a tres años (con un descuento del 10 %) de 1,5 mill. USD.

| Costes de las licencias de Iron Mountain | | | | | | | |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------|---------|------------------------------------------------|-------------|-------------|--|
| Ref. | Parámetro | Fuente | Inicial | Primer año | Segundo año | Tercer año | |
| F1 | Costes de las licencias de Iron Mountain | Entrevistas | 0 USD | 550 000 USD | 550 000 USD | 550 000 USD | |
| Ft | Costes de las licencias de Iron Mountain | F1 | 0 USD | 550 000 USD | 550 000 USD | 550 000 USD | |
| | Ajuste en función del riesgo | ↑10 % | | | | | |
| Ftr | Costes de las licencias de Iron Mountain (valor ajustado al riesgo) | | 0 USD | 605 000 USD | 605 000 USD | 605 000 USD | |
| Total a tres años: 1 815 000 USD | | | | Valor actual a tres años: 1 504 545 USD | | | |

MANO DE OBRA INTERNA PARA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN

Pruebas y datos. Algunos empleados de las organizaciones de los entrevistados dedicaron tiempo a la implementación y gestión continua de InSight.

- Las implementaciones oscilaron entre dos y nueve meses.
- La mano de obra requerida dependió de factores como el volumen de datos y el alcance de la implementación.

Elaboración del modelo e hipótesis. Para modelar este gasto en la organización modelo, Forrester supone:

- Tres de los empleados de la organización modelo dedican seis meses a la implementación de InSight.
- Un empleado dedica el 25 % de la semana laboral a la gestión continua de InSight.
- El salario anual promedio total de los empleados que trabajan en la implementación y gestión continua es de 120 000 USD

Riesgos. El coste de la mano de obra interna para la implementación y gestión variará en función de:

- El alcance de la implementación, incluido el número de usuarios y datos.
- Los casos de uso de InSight.
- Los conjuntos de habilidades de los empleados.
- Los salarios medios totales de los empleados.

Resultados. Para tener en cuenta estos riesgos, Forrester ajustó este gasto al alza en un 10 %, lo que arrojó un VA total ajustado al riesgo a tres años de 280 000 USD.

Mano de obra interna para implementación y gestión

| Ref. | Parámetro | Fuente | Inicial | Primer año | Segundo año | Tercer año |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| G1 | Empleados involucrados en la implementación y gestión continua de InSight | Entrevistas | 3 | 1 | 1 | 1 |
| G2 | Parte del año dedicada a InSight | Entrevistas | 0,5 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| G3 | Porcentaje de tiempo empleado en InSight | Entrevistas | 100 % | 25 % | 25 % | 25 % |
| G4 | El salario anual promedio total de un empleado involucrado en la implementación y gestión de InSight | Organización modelo | 120 000 USD | 120 000 USD | 120 000 USD | 120 000 USD |
| Gt | Mano de obra interna para implementación y gestión | $G1 \cdot G2 \cdot G3 \cdot G4$ | 180 000 USD | 30 000 USD | 30 000 USD | 30 000 USD |
| | Ajuste en función del riesgo | ↑10 % | | | | |
| Gtr | Mano de obra interna para implementación y gestión (valor ajustado al riesgo) | | 198 000 USD | 33 000 USD | 33 000 USD | 33 000 USD |

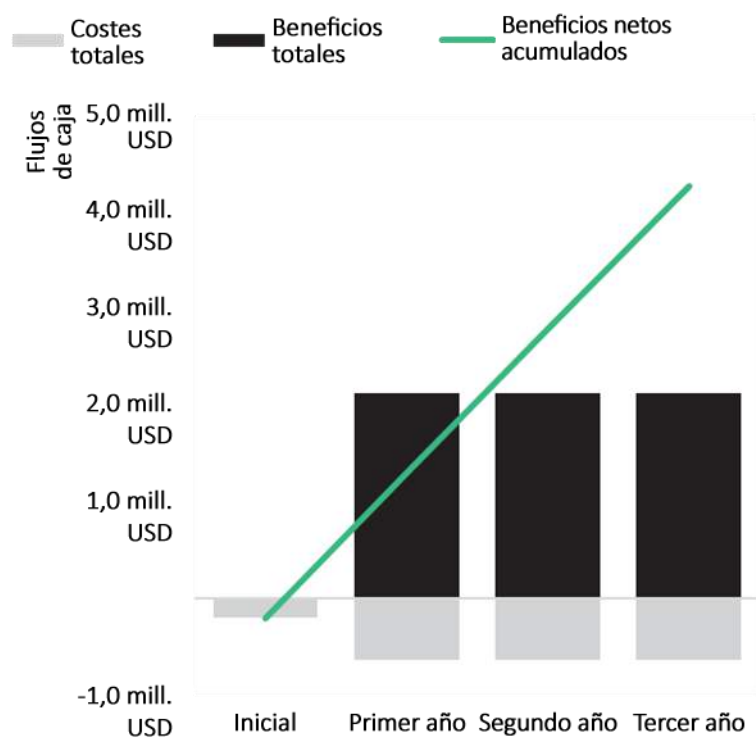
Total a tres años: 297 000 USD

Valor actual a tres años: 288 066 USD

Resumen financiero

PARÁMETROS A TRES AÑOS CONSOLIDADOS Y AJUSTADOS EN FUNCIÓN DEL RIESGO

Gráfico de flujos de caja (ajustados al riesgo)



Los resultados financieros calculados en las secciones Beneficios y Costes se pueden utilizar para determinar el ROI, el VAN y el periodo de amortización de la inversión de la organización modelo. En este análisis, Forrester asume un porcentaje de descuento anual del 10 %.

Los valores relativos al ROI, el VAN y el periodo de amortización se determinan aplicando factores de ajuste en función del riesgo a los resultados no ajustados de las secciones Beneficios y Costes.

Análisis de flujos de caja (cálculos ajustados al riesgo)

| | Inicial | Primer año | Segundo año | Tercer año | Total | Valor actual |
|-----------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|-----------------|
| Costes totales | (198 000 USD) | (638 000 USD) | (638 000 USD) | (638 000 USD) | (2 112 000 USD) | (1 784 611 USD) |
| Beneficios totales | 0 USD | 2 126 390 USD | 2 126 390 USD | 2 126 390 USD | 6 379 170 USD | 5 288 016 USD |
| Beneficios netos | (198 000 USD) | 1 488 390 USD | 1 488 390 USD | 1 488 390 USD | 4 267 170 USD | 3 503 405 USD |
| ROI | | | | | | 196 % |
| Plazo de amortización | | | | | | <6 meses |

Apéndice A: Total Economic Impact

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 tanto para la alta dirección como para las partes interesadas de la organización.

METODOLOGÍA TOTAL ECONOMIC IMPACT

Los beneficios representan el valor que el producto ofrece a la empresa. El método TEI concede la misma importancia al cálculo de los beneficios y al de los costes, lo que permite obtener una evaluación completa del efecto de la tecnología en toda la empresa.

Los costes abarcan todos los gastos necesarios para generar el valor propuesto o los beneficios del producto. La categoría de costes del TEI incluye los costes adicionales con respecto al entorno existente correspondientes a los gastos continuados asociados a la solución.

La flexibilidad representa el valor estratégico que se puede obtener a partir de una inversión adicional futura que se realice sobre la inversión inicial ya efectuada. La capacidad de aprovechar este beneficio tiene un VA calculable.

Los riesgos determinan la incertidumbre en los cálculos de beneficios y costes habida cuenta de: 1) la probabilidad de que los cálculos de costes y beneficios se ajusten a las previsiones iniciales y 2) la probabilidad de que se haga un seguimiento de los cálculos a lo largo del tiempo. Los factores de riesgo de la metodología TEI se basan en una «distribución triangular».

La columna de inversión inicial contiene los costes incurridos al comienzo del primer año o en el «momento 0» que no se descuentan. El resto de los flujos de caja se descuentan utilizando la tasa de descuento al final del año. El valor actual (VA) se calcula para cada estimación de costes y beneficios totales. Los cálculos del VAN en las tablas de resumen representan la suma de la inversión inicial y los flujos de caja descontados en cada año. Como consecuencia del redondeo, podrían producirse discrepancias en los importes y los cálculos del valor actual de las tablas Beneficios totales, Costes totales y Flujos de caja.



VALOR ACTUAL (VA)

Valor actual o presente de las estimaciones de costes y beneficios (descontados) con un tipo de interés (tasa de descuento). El VA de los costes y beneficios contribuye al VAN total de los flujos de caja.



VALOR ACTUAL NETO (VAN)

Valor actual o presente de los flujos de caja netos (descontados) con un tipo de interés (tasa de descuento). Si el VAN de un proyecto es positivo, suele ser un indicio de que se debe realizar la inversión, a menos que otros proyectos tengan un VAN más elevado.



RETORNO DE LA INVERSIÓN (ROI)

El retorno previsto de un proyecto expresado en porcentaje. El ROI se calcula dividiendo los beneficios netos (beneficios menos costes) por los costes.



TASA DE DESCUENTO

El tipo de interés que se utiliza en el análisis de flujos de caja para reflejar el valor del dinero en el tiempo. Las empresas suelen utilizar tasas de descuento de entre el 8 % y el 16 %.



AMORTIZACIÓN

El umbral de rentabilidad de una inversión. El punto en el tiempo en el que los beneficios netos (beneficios menos costes) son iguales a la inversión o el coste inicial.

Apéndice B: Notas finales

¹ Total Economic Impact es una metodología desarrollada por Forrester Research que mejora 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 tanto para la alta dirección como para las partes interesadas de la organización.

FORRESTER®