

O Total Economic Impact™ do Google Workspace for Education Plus

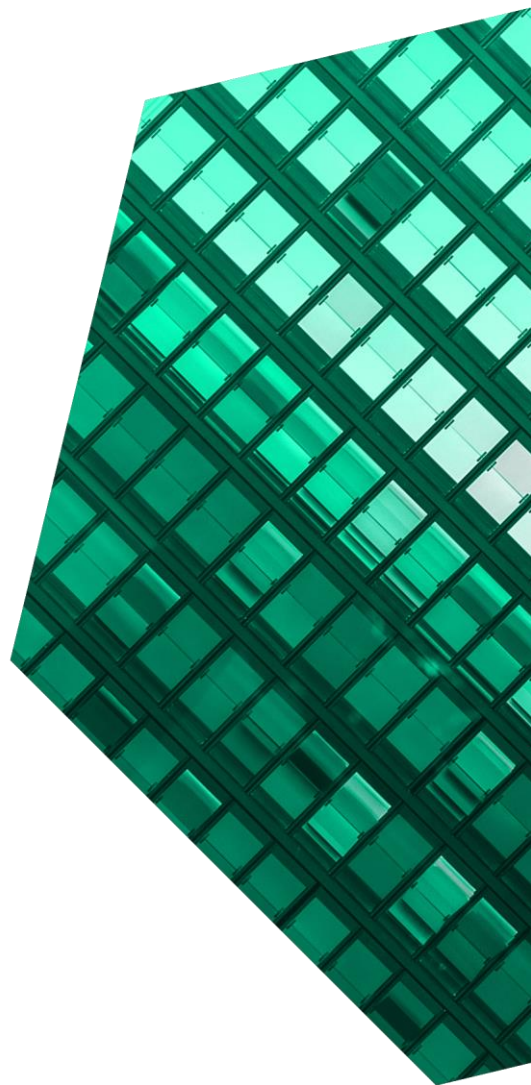
Redução de custos e benefícios proporcionados pelo
Google Workspace for Education Plus

AGOSTO DE 2022

Sumário

Resumo executivo	1
A jornada do cliente do Google Workspace for Education Plus	7
Principais desafios	8
Objetivos do investimento	9
Organização composta	10
Análise de benefícios para segurança e administração	11
Eficiência dos colaboradores com segurança aprimorada	11
Eficiência dos colaboradores com ferramentas administrativas aprimoradas	13
Economias diretas habilitadas pela plataforma de segurança Education Plus	15
Economias diretas habilitadas pelo pacote de ferramentas de colaboração Education Plus	17
Eficiência do educador significativamente melhorada que reduz o estresse e a carga de trabalho	19
Análise dos benefícios para a experiência do educador e do aluno	19
Capacidade de fazer a transição para e do aprendizado virtual com mais facilidade	20
Aprendizado presencial aprimorado	20
Acesso a recursos premium	20
Benefícios não quantificados	21
Flexibilidade	21
Análise de custos	23
Custo de licenciamento MSRP do Education Plus	23
Gestão de mudanças	24
Resumo financeiro	27
Apêndice A: Total Economic Impact	28
Apêndice B: Observações finais	29

Equipe de consultoria: Chris Layton
Emma Conroy
Luca Son
Tony Lam



SOBRE A FORRESTER CONSULTING

A Forrester Consulting fornece consultoria independente e objetiva baseada em pesquisas para ajudar líderes a terem sucesso em suas organizações. Para obter mais informações, visite forrester.com/consulting (em inglês).

© Forrester Research, Inc. Todos os direitos reservados. É expressamente proibida a reprodução não autorizada. As informações baseiam-se nas melhores fontes disponíveis. As opiniões refletem os critérios do momento e estão sujeitas a mudanças. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar e Total Economic Impact são marcas comerciais da Forrester Research, Inc. Todas as demais marcas comerciais são de propriedade de suas respectivas empresas.

Resumo executivo

O Google Workspace for Education Plus é a edição mais abrangente do Google Workspace for Education, incorporando recursos de ensino, aprendizado e segurança avançada de todas as edições. O conjunto de ferramentas permite que colaboradores, professores e alunos colaborem de forma mais eficiente e os grupos de TI forneçam segurança aprimorada. Os principais benefícios incluem eficiência aprimorada para tarefas administrativas e de segurança, economia direta com serviços de segurança e colaboração e experiências aprimoradas de professores e alunos.

Mais de 170 milhões de estudantes e educadores em todo o mundo usam os serviços do Google Workspace for Education para potencializar a colaboração, o ensino e a segurança. O Google oferece várias edições do Workspace for Education, começando com o Google Workspace for Education Fundamentals. O Education Fundamentals é oferecido gratuitamente para instituições qualificadas e inclui ferramentas de colaboração e comunicação, como Sala de Aula, Documentos, Planilhas, Apresentações, Formulários, Gmail, Google Meet e muito mais. O Education Fundamentals também inclui funcionalidades de prevenção contra perda de dados para o Gmail e o Drive e está em conformidade com todos os padrões atuais de privacidade do usuário.

O Google Workspace for Education Plus é uma edição paga que expande os recursos do Education Fundamentals e inclui serviços adicionais, como rastreamento de presença, uma central de segurança e ferramenta de investigação, aprovações de documentos, recursos adicionais de reunião e transmissão ao vivo e suporte prioritário. O Google fornece uma comparação de todas as edições do Google Workspace for Education para ajudar os tomadores de decisão a determinar a melhor opção para sua empresa.

O Google contratou a Forrester Consulting para realizar um estudo Total Economic Impact™ (TEI) e examinar o potencial de retorno sobre o investimento

PRINCIPAIS ESTATÍSTICAS



Retorno sobre o investimento (ROI)
191%



Valor presente líquido (VPL)
R\$ 2,1 milhões

(ROI) que as empresas podem obter com a implantação do Google Workspace for Education Plus (Education Plus).¹ O objetivo deste estudo é fornecer aos leitores uma estrutura para avaliar o impacto financeiro potencial do Education Plus em suas empresas.

Para entender melhor os benefícios, custos e riscos associados a esse investimento, a Forrester entrevistou 18 tomadores de decisão em 10 empresas com experiência no uso do Education Plus. Para as finalidades deste estudo, a Forrester agregou as experiências dos entrevistados e combinou os resultados em uma única organização composta.

Esses entrevistados observaram que, antes de usar o Education Plus, suas organizações trabalhavam com várias ferramentas e soluções legadas e muitas das quais não tinham a facilidade de gestão, variedade de funcionalidades ou nível de segurança e insights que suas empresas precisavam.

Depois de investir no Education Plus, as empresas dos entrevistados experimentaram segurança e facilidade de gestão de TI muito aprimoradas, bem como colaboração e funcionalidade aprimoradas para educadores. Os principais resultados do investimento incluem uma quase eliminação das tentativas de phishing experimentadas, eficiência dos colaboradores em administração e segurança e a capacidade de consolidar aplicativos e softwares legados de terceiros.

Alguns dos benefícios discutidos nesta pesquisa são fornecidos por recursos também incluídos no Education Fundamentals. Nesses casos, a Forrester indicou que um recurso específico está disponível no Education Fundamentals e no Education Plus.

PRINCIPAIS DESCOBERTAS

Benefícios quantificados. Os benefícios quantificados pelo valor presente (VP) ajustado ao risco incluem:

- **Uma redução de 95% no número de tentativas de phishing e uma redução de 98% no trabalho de TI para resolver incidentes de phishing.** A segurança pronta para uso e a filtragem de e-mail do Education Plus reduzem significativamente o número de e-mails de tentativa de phishing que chegam às caixas de entrada e o número de incidentes de phishing que ocorrem. Para a organização composta, essa segurança aprimorada economiza quase 1.400 horas de TI com a eliminação do tempo gasto anteriormente procurando e excluindo e-

Redução de incidentes de phishing devido à segurança aprimorada de e-mail

95%



“Pagar pelo [Education Plus] transforma um bom produto em um produto muito, muito bom. Acho que o ensino e aprendizado é o núcleo absoluto da administração de todas as escolas, e não somente algo bom de se ter. É uma necessidade absoluta para nós, escolas, agora.”

Parceiro de negócios de TI, ensino fundamental e médio, Europa

mails de phishing e resolvendo incidentes. Ao longo de três anos, o tempo economizado com segurança aprimorada vale R\$ 384.210 para a organização composta, ou aproximadamente quatro meses de trabalho para dois FTEs.

- **Redução de mão de obra para colaboradores administrativos.** O tempo necessário para concluir funções administrativas, como solicitações de registro eletrônico, é significativamente reduzido devido à ferramenta de pesquisa Vault do Education Plus e à natureza colaborativa do Google Docs, Drive e Agenda. A equipe administrativa da organização composta economiza uma média de 6 horas por projeto, totalizando 300 horas de trabalho economizadas por ano. Ao longo de três anos, a economia de tempo da equipe administrativa vale R\$ 84.210.
- **Economia direta com a retirada de serviço de ferramentas de segurança legadas.** O Education Plus Security Center substitui ferramentas de segurança de terceiros usadas por instituições de ensino, proporcionando economia direta aos grupos de TI. Para a

organização composta, as ferramentas legadas incluíam um sistema de prevenção contra perda de dados e uma solução única de login. As empresas também podem obter economias de custos evitando serviços como filtros de spam ou manutenção de servidores. Ao longo de três anos, a organização composta economiza R\$ 884.210 ao descontinuar ferramentas de segurança legadas.

- **Economia direta com a retirada de software de colaboração alternativo.** O Education Plus leva a economias diretas adicionais, eliminando a necessidade de ferramentas de colaboração adicionais ou serviços de armazenamento em nuvem. A organização composta economiza R\$ 78,95 por ano para cada aluno que não precisa mais de acesso a um pacote de ferramentas de colaboração alternativo e reduz seus custos de armazenamento em nuvem. Ao longo de três anos, a economia de software de colaboração e nuvem chega a R\$ 1.936.842.

Benefícios para a experiência do professor e do aluno. Os benefícios para professores e alunos não são quantificados para este estudo, mas incluem:

- **Melhor eficiência do professor e redução do estresse.** Os professores frequentemente solicitam acesso ao Education Plus. O trabalho manual é reduzido em atividades como atendimento, aplicação e classificação de provas e comunicação com alunos, pais e administração. Há também uma dependência menor de serviços de terceiros complicados.
- **Transições mais fáceis entre aprendizado presencial e virtual.** O Education Plus facilita as transições dos alunos entre atividades presenciais, ambientes virtuais de aprendizado e trabalhos de casa independentes e em grupo concluídos fora da sala de aula. À medida que as empresas planejam migrar para ambientes híbridos, elas esperam que o Education Plus facilite o processo para os administradores e

forneça um ambiente mais integrado para professores e alunos.

- **Ferramentas e caminhos adicionais para aprendizado presencial e virtual.** O uso do Google Meet para gravar aulas permite que os alunos aprendam no próprio ritmo e libera os professores para ajudar os alunos individualmente durante o horário da aula.
- **Acesso a recursos premium.** O acesso do Education Plus a um maior armazenamento do Google Drive e aos recursos de gravação e transmissão ao vivo do Google Meet é particularmente valioso para educadores e alunos. Com armazenamento adicional do Google Drive, os educadores gastam menos tempo gerenciando o uso da nuvem dos alunos. Os recursos do Education Plus, como rastreamento de presença, salas temáticas e transmissões ao vivo do Meet, economizam ainda mais o tempo dos educadores e melhoram as experiências dos alunos.

Benefícios não quantificados. Os benefícios não quantificados para este estudo incluem:

- **Capacidade aprimorada para estudantes e educadores se envolverem com especialistas externos no assunto.** Com a opção de discagem móvel do Google Meet e as APIs do Google, as empresas podem se conectar diretamente com pesquisadores ou doutores por meio da plataforma existente da empresa, o que elimina a complexidade e as limitações de uma plataforma externa segmentada.

Custos. Os custos com VP ajustados ao risco incluem:

- **Licenciamento do Education Plus.** As taxas de licença do Education Plus são baseadas na matrícula do aluno de cada empresa. As licenças de colaboradores e educadores são fornecidas sem nenhum custo com uma proporção de licenças de alunos para colaboradores. As

empresas não precisam adquirir licenças adicionais para educadores e colaboradores. Ao longo de três anos, a licença do Education Plus para 15.000 alunos custa à organização composta aproximadamente R\$ 1.031.578.

- **Custo de gestão de mudanças.** Para empresas que implementam o Google Workspace for Education pela primeira vez, as equipes de TI organizam sessões de treinamento inicial e fornecem ajuda de gestão de mudanças para educadores e colaboradores migrarem para o Education Plus. A organização composta realiza sessões semanais de treinamento de colaboradores e educadores durante o primeiro 1,5 mês e passa para o treinamento trimestral nos três anos seguintes. Incluindo preparação, facilitação e suporte de acompanhamento, cada sessão de treinamento leva 15 horas. A equipe de TI gasta 200 horas de trabalho iniciais ajudando alguns educadores a migrar suas disciplinas para o Education Plus, embora a maioria dos educadores conclua a mudança por conta própria. Ao longo de três anos, a organização composta gasta R\$ 94.736 em mão de obra ao migrar para o Education Plus.

Entrevistas com os tomadores de decisão e a análise financeira descobriram que uma organização composta experimenta benefícios de R\$ 3.289.473 ao longo de três anos versus custos de R\$ 1.131.578, somando um valor presente líquido (VPL) de R\$ 2.157.894 e um ROI de 191%.



ROI
191%



VP DOS
BENEFÍCIOS
**R\$ 3,2
milhões**

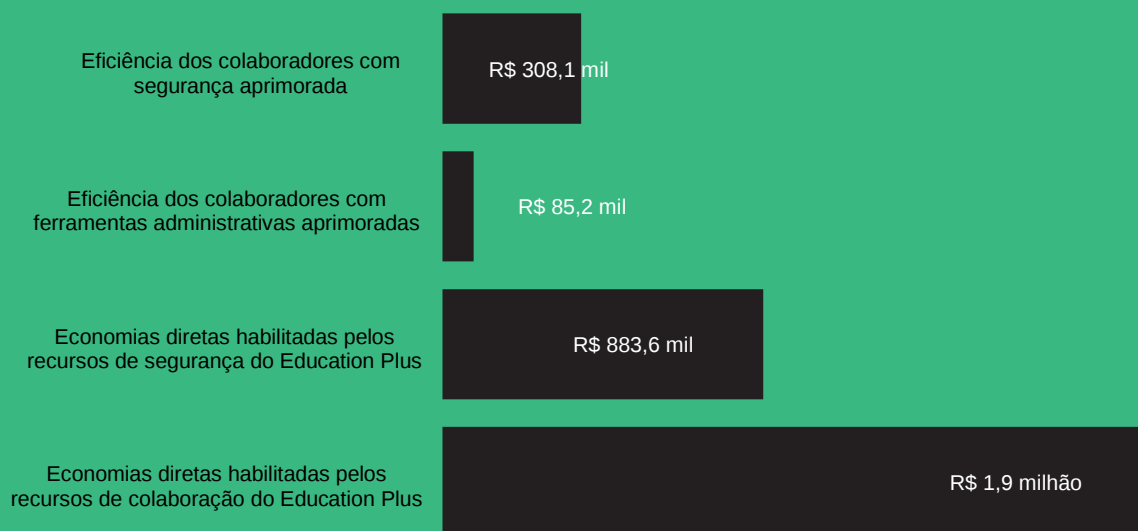


VPL
**R\$ 2,1
milhões**



REDUÇÃO DE INCIDENTES
DE PHISHING
95%

Benefícios (em três anos)



“O [Education Plus é] um divisor de águas, com certeza. Ele mudou a maneira como as pessoas trabalham e mudou nossa cultura. Tenho a impressão, comparando outras soluções, de que elas não podem alcançar o mesmo nível de sucesso que o Google alcançou ao fornecer uma estrutura integrada para quase todos os aspectos da universidade.”

Diretor de TI, ensino superior, América do Sul

“O [Education Plus] é o produto mais fácil de usar. Tem o menor custo total para um distrito escolar.”

Gerente de tecnologia, ensino fundamental e médio, América do Norte

MODELO E METODOLOGIA TEI

A partir das informações fornecidas nas entrevistas, a Forrester construiu uma estrutura Total Economic Impact™ para as empresas que consideram um investimento no Google Workspace for Education Plus.

O objetivo do modelo é identificar custos, benefícios, flexibilidade e fatores de risco que podem influenciar na decisão de investimento. A Forrester adotou uma abordagem de várias etapas para avaliar o impacto que o Education Plus pode ter em uma empresa.

CONSIDERAÇÕES

Os leitores devem estar cientes que:

Este estudo foi encomendado pelo Google e entregue pela Forrester Consulting. Ele não deve ser usado como análise competitiva.

A Forrester não faz conjecturas a respeito do ROI que outras organizações possam vir a ter. A Forrester recomenda fortemente que os leitores usem suas próprias estimativas dentro da estrutura fornecida no estudo para determinar a adequação de um investimento no Education Plus.

O Google analisou e enviou comentários à Forrester; porém, a Forrester mantém o controle editorial sobre o estudo e os resultados, e não aceita alterações que possam contradizer os achados ou comprometer o propósito do trabalho.

O Google forneceu os nomes dos clientes, mas não participou das entrevistas.



DEVIDA DILIGÊNCIA

Foram entrevistadas partes interessadas do Google e analistas da Forrester para coletar dados relativos ao Education Plus.



ENTREVISTAS COM TOMADORES DE DECISÃO

Foram entrevistados 18 tomadores de decisão em 10 empresas que usam o Education Plus para obter dados sobre custos, benefícios e riscos.



ORGANIZAÇÃO COMPOSTA

Criação de uma organização composta com base nas características das organizações dos entrevistados.



ESTRUTURA DO MODELO FINANCEIRO

Foi construído um modelo financeiro representativo das entrevistas usando a metodologia TEI e ajuste do modelo financeiro ao risco com base nas questões e preocupações dos tomadores de decisão.



ESTUDO DE CASO

Usamos quatro elementos fundamentais de TEI para criar o modelo do impacto do investimento: benefícios, custos, flexibilidade e riscos. Devido à crescente sofisticação da análise do ROI relacionado aos investimentos de TI, a metodologia TEI da Forrester fornece um quadro completo do impacto econômico total das decisões de compra. Consulte o Apêndice A para obter mais informações sobre a metodologia TEI.

A jornada do cliente do Google Workspace for Education Plus

■ Motivadores que levam ao investimento no Education Plus

Tomadores de decisão entrevistados				
Entrevistado	Instituição de ensino	Região	Número de professores	Número de estudantes
Diretor de tecnologia	Ensino fundamental e médio	Ásia-Pacífico	40	200
Diretor	Ensino fundamental e médio	Ásia-Pacífico	200	1.000
Diretor de TI	Ensino fundamental e médio	Ásia-Pacífico	200	1.000
Professor	Ensino fundamental e médio	Ásia-Pacífico	200	1.000
Diretor de tecnologias digitais	Ensino fundamental e médio	Europa	1.000	10.000
Diretor de tecnologia da informação	Ensino fundamental e médio	Europa	1.000	10.000
Parceiro de negócios de TI	Ensino fundamental e médio	Europa	1.000	10.000
Diretor de segurança da informação	Ensino superior	Europa	2.100	30.000
Gerente de produto	Ensino superior	Europa	2.100	30.000
Gerente de arquitetura corporativa	Ensino superior	América do Norte	1.600	50.000
Gerente de tecnologia	Ensino fundamental e médio	América do Norte	800	8.000
Especialista em TI	Ensino fundamental e médio	América do Norte	800	8.000
Diretor de TI	Ensino fundamental e médio	América do Norte	3.000	50.000
Diretor assistente de TI	Ensino fundamental e médio	América do Norte	3.000	50.000
Diretor de infraestrutura de TI	Ensino superior	América do Norte	6.000	9.000
Diretor de TI	Ensino superior	América do Sul	20.000	70.000
Gerente de equipe de rede	Ensino superior	América do Sul	20.000	70.000
Gerente de controle de tecnologia	Ensino fundamental e médio	América do Sul	500	11.000

PRINCIPAIS DESAFIOS

Antes de investir no Education Plus, as empresas dos entrevistados contavam com uma variedade de soluções e ferramentas de terceiros para executar suas operações diárias. Isso inclui ferramentas de coleta de dados em papel e caneta, servidores de e-mail no local e outras ferramentas. Os educadores frequentemente utilizavam ferramentas diferentes, o que tornava o treinamento e o suporte de TI mais desafiadores. Os departamentos de TI geralmente lidavam com várias soluções de segurança e infraestrutura gratuitas ou de baixo custo, mas essas soluções podem não ser confiáveis e são difíceis de dimensionar.

A maioria das empresas dos entrevistados iniciou seu relacionamento com o Google através do Education Fundamentals, que é uma edição do Google Workspace for Education que oferece recursos semelhantes gratuitamente, mas menos abrangentes, para educadores qualificados.

Em seus ambientes anteriores, as empresas dos entrevistados enfrentaram desafios comuns, incluindo:

- **Sistemas legados que eram difíceis e onerosos de manter.** As soluções existentes e muitas vezes antigas eram complexas e exigiam trabalho administrativo constante para manter e atualizar. As empresas geralmente tinham uma equipe e recursos administrativos de TI muito limitados e não conseguiam monitorar seus sistemas de forma eficaz ou resolver problemas rapidamente.
- **Segurança insatisfatória e trabalho excessivo de TI para resolver ataques de phishing e outras questões de segurança.** Ferramentas de terceiros ofereciam pouca segurança e deixavam as empresas vulneráveis a ataques de phishing e outras violações de segurança. Antes de migrar para o Education Fundamentals ou Education Plus, os usuários se queixavam de grandes volumes de spam e e-mails de phishing, e os servidores de e-mail locais não verificavam automaticamente a presença de vírus. Um entrevistado disse que o alto volume de ataques de phishing forçou sua empresa a desligar completamente seu sistema de e-mail várias vezes por ano para evitar a propagação de um vírus. Para resolver problemas de segurança, as equipes de TI trabalhavam com scripts personalizados e processos de resolução demorados e ineficientes.

“Nossos professores não seguiam um padrão. A manutenção e o suporte eram difíceis porque tínhamos que atender a todos esses grupos diferentes. Estamos avançando na padronização e colaboração com o Google Workspace. Definitivamente, ajudou na adoção, treinamento e suporte.”
Diretor de TI, ensino fundamental e médio, América do Norte

“Tínhamos que interromper nosso serviço de e-mail várias vezes por ano porque os ataques de phishing prejudicavam muito. Todas as vezes, eu ficava ocupado por duas semanas tentando remediar.”
Gerente de tecnologia, ensino fundamental e médio, América do Norte

- **Funcionalidade limitada para colaboração, gestão de disciplinas e monitoramento de desempenho dos alunos.** Os entrevistados disseram que os educadores precisavam trabalhar com várias ferramentas de terceiros para atender às necessidades de suas empresas, como rastreamento de presença, gestão de atribuições e qualidade e videoconferência integrada. Muitas vezes, essas ferramentas eram complicadas e não forneciam a funcionalidade completa que os educadores precisavam.
- **Dificuldade de adaptação a ambientes virtuais de aprendizado para todo o corpo docente e alunos.** Antes do início da pandemia do COVID-19, o ensino virtual era uma raridade. Mas no início de 2020, a maioria das empresas iniciou rápidas transições para o ensino virtual. Durante as transições, elas precisavam ser capazes de dinamizar rapidamente e sem muita gestão de mudanças. Os alunos lutaram para se manter engajados.

OBJETIVOS DO INVESTIMENTO

As empresas dos entrevistados buscaram uma solução que:

- Fosse fácil para os educadores usarem e para os profissionais de TI gerenciarem. Um diretor de TI de uma escola de ensino fundamental e médio disse: “Para um professor que está gerenciando ou ensinando 30 alunos em sua sala de aula, ele quer algo que seja fácil de usar, intuitivo e que não precise passar por uma hora de treinamento de desenvolvimento profissional para poder usar.”
- Deve integrar-se facilmente com sistemas e fluxos de trabalho existentes e deve exigir gestão de mudanças mínima.
- Deve fornecer benefícios de segurança aprimorados e proteção contra ataques de phishing.

- Deve oferecer atendimento ao cliente e suporte aprimorados do Education Fundamentals.
- Deve apresentar mais funcionalidade e flexibilidade, especialmente com recursos de videoconferência de alto funcionamento e opções de hospedagem na nuvem.

“As ferramentas da central de segurança [do Google], relatórios [prontos para o uso], ferramentas forenses e especialmente as ferramentas integradas para identificar contas comprometidas e capturar e lidar com e-mails questionáveis foram realmente os principais impulsionadores para nós na aquisição do [Education] Plus.”

Gerente de arquitetura corporativa, ensino superior, América do Norte

ORGANIZAÇÃO COMPOSTA

Com base nas entrevistas, a Forrester criou um modelo TEI, uma organização composta e uma análise de ROI para ilustrar as áreas financeiramente afetadas. A organização composta é representativa dos 18 tomadores de decisão em 10 empresas que a Forrester entrevistou e é usada para apresentar a análise financeira agregada na próxima seção. A organização composta tem as seguintes características:

Descrição da organização composta. A organização composta tem 15.000 alunos. Usa login único, prevenção contra perda de dados e serviços de armazenamento de dados. Além disso, atualmente possui um serviço de colaboração de terceiros que todos os alunos podem acessar.

Características da implantação. A organização composta implementa o Education Plus para todos os educadores, alunos e colaboradores a partir do Ano 1. Enquanto alguns alunos mantêm o acesso a pacotes ou ferramentas de colaboração alternativos, a empresa elimina gradualmente seu uso para a maioria dos alunos ao longo de três anos.

Principais premissas

- **15.000 alunos**
- **Serviço de login único**
- **Serviço de prevenção de perda de dados**
- **Serviço de armazenamento de dados**
- **100 relatórios personalizados por ano**

Análise de benefícios para segurança e administração

■ Dados de benefícios quantificados aplicados à organização composta

Benefícios totais						
Ref.	Benefício	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total	Valor presente
Atr	Eficiência dos colaboradores com segurança aprimorada	R\$ 153.668	R\$ 153.668	R\$ 153.668	R\$ 461.010	R\$ 382.152
Btr	Eficiência dos colaboradores com ferramentas administrativas aprimoradas	R\$ 34.357	R\$ 34.357	R\$ 34.357	R\$ 103.073	R\$ 85.442
Ctr	Economias diretas habilitadas pelos recursos de segurança do Education Plus	R\$ 355.263	R\$ 355.263	R\$ 355.263	R\$ 1.065.789	R\$ 883.489
Dtr	Economias diretas habilitadas pelos recursos de colaboração do Education Plus	R\$ 680.921	R\$ 814.147	R\$ 858.552	R\$ 2.353.621	R\$ 1.936.910
	Benefícios totais (ajustados ao risco)	R\$ 1.224.210	R\$ 1.357.436	R\$ 1.401.842	R\$ 3.983.489	R\$ 3.287.994

EFICIÊNCIA DOS COLABORADORES COM SEGURANÇA APRIMORADA

Evidências e dados. Os líderes e colaboradores de TI entrevistados observaram que as melhorias na segurança do Education Plus resultaram em uma redução no trabalho manual.

- Cada empresa que rastreou incidentes de phishing viu uma redução significativa nos e-mails de tentativa de phishing que chegaram às caixas de entrada e no número de incidentes de phishing que ocorreram. Entrevistados dessas empresas observaram que, após a atualização para o Education Plus, seus incidentes de phishing anteriormente problemáticos caíram para praticamente zero. Isso foi em grande parte atribuído ao fato de o Gmail fornecer maior segurança e filtragem comparado aos serviços de e-mail usados anteriormente e pelo Security Center melhorar os recursos de monitoramento e prevenção de ameaças.
- Entrevistados de várias instituições disseram que a equipe de TI estava usando scripts personalizados para procurar e excluir e-mails manualmente sempre que havia um incidente de

“Antes do Education Plus, se alguém fosse vítima de algum tipo de golpe por e-mail, nossas equipes poderiam passar literalmente semanas remediando os danos colaterais, restaurando a imagem em equipamentos [ou] corrigindo arquivos confusos. Inúmeras horas [de trabalho] praticamente desapareceram com a estrutura geral de segurança do Google.”
Diretor de infraestrutura de TI, ensino superior, América do Norte

phishing. Depois que isso foi concluído, foi necessário mais tempo para a resolução. A quantidade total de tempo que este processo levava variou por instituição, mas em média cerca de 20 horas de trabalho. No entanto, alguns incidentes importantes levaram centenas

de horas de trabalho para serem totalmente resolvidos. Ao usar a ferramenta de investigação incluída no Education Plus, essas equipes só precisaram gastar um total de 15 a 30 minutos para resolver um incidente de phishing quando ele ocorreu.

“Antes do Education Plus, o processo para remediar um ataque de phishing podia levar de 24 a 36 horas. Agora, literalmente, podemos fazer isso em meia hora.”

Diretor assistente de TI, ensino fundamental e médio, América do Norte

Modelagem e premissas. A Forrester assume o seguinte para a organização composta:

- A organização composta anteriormente enfrentava 75 incidentes de phishing a cada ano, mas isso foi reduzido em 95% (ou cerca de quatro incidentes) com o Education Plus.
- Antes de usar o Education Plus, o tempo médio da organização composta para resolver um incidente de phishing era de 20 horas de trabalho. Isso foi reduzido em 98% (para pouco menos de 30 minutos) usando a ferramenta de investigação de segurança incluída no Education Plus.

Riscos. A Forrester reconhece que esses resultados podem não representar todas as experiências, e o benefício varia entre as empresas dependendo dos seguintes fatores:

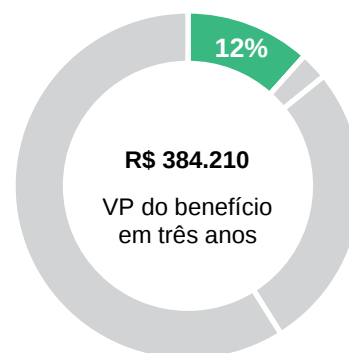
- As empresas que já têm muito poucos incidentes de phishing e estão bem equipadas para lidar com outras ameaças de segurança podem não receber tantos benefícios de redução de mão de obra com segurança aprimorada com o Education Plus.

- O impacto desse benefício pode variar de acordo com a frequência e a magnitude dos ataques de phishing, que variam de acordo com o tipo de instituição e a sofisticação de suas ferramentas de segurança existentes.

“O Education Plus nos deu uma base realmente forte para aplicar regras padronizadas em nossas escolas. Antes, teríamos que coordenar com aproximadamente 50 gerentes de rede. Agora, podemos definir apenas uma política para bloquear o compartilhamento de informações pessoais, e podemos fazer isso de maneira realmente simples e eficaz.”

Parceiro de negócios de TI, ensino fundamental e médio, Europa

Resultados. Para levar em conta esses riscos, a Forrester ajustou esse benefício para baixo em 5%, gerando um VP total ajustado ao risco de três anos (com desconto de 10%) de R\$ 384.210.



Eficiência dos colaboradores com segurança aprimorada

Ref.	Métrica	Fonte	Ano 1	Ano 2	Ano 3
A1	Incidentes anuais de phishing antes do Education Plus	Entrevistas	75	75	75
A2	Horas de trabalho para resolver incidentes de phishing antes do Education Plus	Entrevistas	20	20	20
A3	Total de horas para resolver incidentes de phishing antes do Education Plus	A1*A2	1.500	1.500	1.500
A4	Redução de incidentes de phishing após o Education Plus	Entrevistas	95%	95%	95%
A5	Redução no tempo para resolver o ataque de phishing após o Education Plus	Entrevistas	98%	98%	98%
A6	Redução de horas de trabalho para resolver incidentes de phishing após o Education Plus	A3*A4*A5	1.397	1.397	1.397
A7	Porcentagem de tempo recapturado para especialistas em segurança	Padrão do TEI	50%	50%	50%
A8	Taxa horária total para especialista em segurança da informação	Organização composta	R\$ 231	R\$ 231	R\$ 231
At	Eficiência dos colaboradores com segurança aprimorada	A6*A7*A8	R\$ 161.700	R\$ 161.700	R\$ 161.700
	Ajuste ao risco	↓5%			
Atr	Eficiência dos colaboradores com segurança aprimorada (ajustada ao risco)		R\$ 153.615	R\$ 153.615	R\$ 153.615
Total em três anos: R\$ 460.847			Valor presente em três anos: R\$ 382.015		

EFICIÊNCIA DOS COLABORADORES COM FERRAMENTAS ADMINISTRATIVAS APRIMORADAS

Evidências e dados. Os entrevistados disseram que, além do Education Plus tornar a equipe de TI mais eficiente, também reduziu a mão de obra da equipe administrativa.

- O Education Plus reduziu significativamente o tempo que a equipe precisava para compilar relatórios para solicitações de registros educacionais, progresso dos alunos e incidentes de segurança.
- Um diretor de TI de um distrito escolar norte-americano de ensino fundamental e médio disse que a equipe reduziu o tempo para concluir totalmente uma solicitação de registro eletrônico de dois dias inteiros para 1 hora. Ele mencionou que a ferramenta Vault do Education Plus (incluída tanto no Education Fundamentals

Horas para concluir uma solicitação de registro eletrônico

Antes		>10
Depois	0.15	

quanto no Education Plus) foi o principal motivo dessa melhoria, pois ficou significativamente mais fácil encontrar registros e informações relevantes para solicitações. Isso economizou uma quantidade significativa de esforço entre 12 e 24 solicitações por ano.

- A função colaborativa do Google Docs, bem como o acesso compartilhado ao Google Drive e ao Google Agenda (incluído no Education Fundamentals e no Education Plus), ajudaram as

instituições dos entrevistados a melhorar a eficiência administrativa. Os entrevistados observaram que essas ferramentas permitiram uma colaboração mais fácil entre grupos administrativos, bem como membros individuais da equipe, o que economizou várias horas por mês para as equipes.

Os colaboradores se beneficiaram com a eficiência adicional após a migração para o Education Plus porque tiveram acesso a mais ferramentas na plataforma Google Workspace for Education que substituíram alguns serviços legados. Essas ferramentas adicionais são facilmente integradas ao Google Docs, Google Drive e Google Agenda. Essa consolidação em uma plataforma eliminou a necessidade de a equipe transferir dados manualmente entre os serviços, o que economizou tempo e eliminou o risco de perda de informações na transição.

“A facilidade de gestão é fundamental para nós. O Google é muito fácil de gerenciar. Tenho a impressão de que outras ferramentas não são tão fáceis.”
Diretor de TI, ensino superior, América do Sul

Modelagem e premissas. A Forrester assume o seguinte para a organização composta:

- A organização composta usa o Education Plus para melhorar a eficiência em 50 solicitações de registros educacionais e projetos administrativos adicionais por ano.
- A equipe administrativa pode economizar uma média de 6 horas por projeto onde o Education

Plus é utilizado, totalizando 300 horas de trabalho economizadas por ano.

- Como os membros da equipe administrativa usam um sistema de rodízio onde o trabalho é facilmente intercambiável, eles podem reinvestir totalmente as 300 horas de trabalho economizadas em benefício da organização composta.

Riscos. A Forrester reconhece que esses resultados podem não representar todas as experiências, e o benefício varia entre as empresas dependendo dos seguintes fatores:

- Entrevistados de instituições educacionais menores não relataram economia de tempo significativa para tarefas administrativas porque há menos colaboradores para coordenar e, portanto, menos impacto da melhoria da eficiência.
- Empresas menores com grupos administrativos menores podem não receber tanta eficiência para seus colaboradores.

Resultados. Para levar em conta esses riscos, a Forrester ajustou esse benefício para baixo em 20%, gerando um VP total ajustado ao risco de três anos de R\$ 85.263.



Eficiência dos colaboradores com ferramentas administrativas aprimoradas

Ref.	Métrica	Fonte	Ano 1	Ano 2	Ano 3
B1	Número de relatórios personalizados administrativos, educacionais e de segurança por ano	Entrevistas	100	100	100
B2	Horas de trabalho para compilar cada relatório antes de investir no Education Plus	Entrevistas	3	3	3
B3	Total de horas de trabalho para compilar relatórios antes de investir no Education Plus	B1*B2	300	300	300
B4	Redução no tempo de compilação de relatórios após investir no Education Plus	Entrevistas	80%	80%	80%
B5	Redução de horas de trabalho para compilar relatórios após investir no Education Plus	B3*B4	240	240	240
B6	Taxa horária total por FTE de operações de TI	Organização composta	R\$ 179	R\$ 179	R\$ 179
Bt	Eficiência dos colaboradores com ferramentas administrativas aprimoradas	B5*B6	R\$ 42.947	R\$ 42.947	R\$ 42.947
	Ajuste ao risco	↓20%			
Btr	Eficiência dos colaboradores com ferramentas administrativas aprimoradas (ajustada ao risco)		R\$ 34.357	R\$ 34.357	R\$ 34.357
Total em três anos: R\$ 103.073			Valor presente em três anos: R\$ 85.442		

ECONOMIAS DIRETAS HABILITADAS PELA PLATAFORMA DE SEGURANÇA EDUCATION PLUS

Evidências e dados. O Education Plus Security Center substituiu ferramentas de segurança de terceiros usadas por instituições de ensino, proporcionando economia direta aos grupos de TI.

- Uma universidade norte-americana usou o Education Plus para login único para todos os aplicativos, o que eliminou a necessidade de um custo adicional de licença de R\$ 789.473 para a solução de terceiros.
- Um distrito escolar norte-americano economizou R\$ 157.894 por ano em um filtro de spam de e-mail porque o Education Plus fornecia essa funcionalidade. O distrito economizou R\$ 421.052 adicionais porque não precisava mais de suporte para manter o servidor de e-mail com segurança.
- Uma universidade norte-americana economizou R\$ 315.789 em uma solução alternativa de

prevenção de perda de dados porque o Education Plus forneceu essa funcionalidade (incluída no Education Fundamentals e no Education Plus).

“Usamos o [Education Plus] para evitar pagar R\$ 315.789 por prevenção de perda de dados e R\$ 789.473 por um serviço de provedor de identidade a cada ano. O valor que extraímos de nosso relacionamento com o Google é significativo.”
Diretor de infraestrutura de TI, ensino superior, América do Norte

Modelagem e premissas. A Forrester assume o seguinte para a organização composta:

- A organização composta evitou usar uma solução de login único de terceiros que custaria R\$ 157.894 por ano.
- O Education Plus elimina a necessidade de um serviço de prevenção de perda de dados, economizando R\$ 236.842 por ano para a organização composta.
- A organização composta já havia migrado para um ambiente de nuvem e, portanto, não requer suporte adicional por e-mail e soluções de segurança.

Riscos. A Forrester reconhece que esses resultados podem não representar todas as experiências, e o benefício varia entre as empresas dependendo dos seguintes fatores:

- Alguns entrevistados com orçamentos menores notaram que ou não usavam ferramentas de segurança de terceiros ou usavam software livre. Essas instituições não viram o mesmo benefício de economia de custos investindo no Education Plus, mas notaram grandes melhorias em suas posições de segurança e no número de violações.
- Os leitores devem determinar quais serviços de segurança de sua instituição podem ser substituídos pelo Education Plus e qual seria a economia total com a substituição desses serviços.

Resultados. Para levar em conta esses riscos, a Forrester ajustou esse benefício para baixo em 10%, gerando um VP total ajustado ao risco de três anos de R\$ 883.684.



Economias adicionais de serviços de segurança legados

As instituições que usam o Education Plus eliminaram os custos de seus serviços de segurança legados, incluindo:

- Segurança de e-mail
- Armazenamento em nuvem e segurança de servidor
- Segurança de rede
- Serviços de gestão de incidentes de segurança
- Gestão de identidade
- Prevenção de perda de dados
- Gestão de dispositivos
- Serviços de armazenamento/colaboração com requisitos de localização de dados

Economias diretas habilitadas pela plataforma de segurança do Education Plus

Ref.	Métrica	Fonte	Ano 1	Ano 2	Ano 3
C1	Custo evitado para solução de login único de terceiros	Entrevistas	R\$ 157.894	R\$ 157.894	R\$ 157.894
C2	Custo evitado para solução de prevenção de perda de dados de terceiros	Entrevistas	R\$ 236.842	R\$ 236.842	R\$ 236.842
Ct	Economias diretas habilitadas pela plataforma de segurança do Education Plus	C1+C2	R\$ 394.736	R\$ 394.736	R\$ 394.736
	Ajuste ao risco	↓10%			
Ctr	Economias diretas habilitadas pela plataforma de segurança do Education Plus (ajustadas ao risco)		R\$ 355.263	R\$ 355.263	R\$ 355.263
Total em três anos: R\$ 1.065.789			Valor presente em três anos: R\$ 883.489		

ECONOMIAS DIRETAS HABILITADAS PELO PACOTE DE FERRAMENTAS DE COLABORAÇÃO EDUCATION PLUS

Evidências e dados. O Education Plus proporcionou às instituições dos entrevistados economias diretas adicionais porque não precisavam mais de ferramentas alternativas de colaboração e serviços de armazenamento em nuvem.

- Um entrevistado de uma instituição de ensino fundamental e médio da Ásia-Pacífico relatou que o Education Plus era mais acessível do que os pacotes de ferramentas de colaboração alternativos e as plataformas educacionais que estavam sendo consideradas.
- Um entrevistado de um distrito escolar norte-americano de ensino fundamental e médio relatou que o Education Plus custa pelo menos 50% menos do que soluções alternativas.

“Conseguimos economizar significativamente em vários aplicativos e programas usando os serviços baseados em nuvem do Google.”

Parceiro de negócios de TI, ensino fundamental e médio, Europa

Economias diretas com o pacote de ferramentas de colaboração por aluno por ano

R\$ 526



- Uma universidade norte-americana economizou aproximadamente R\$ 526 por aluno por ano ao mudar para o Education Plus. Essa economia foi resultado de não precisar mais fornecer a esses alunos licenças para plataformas educacionais alternativas e armazenamento em nuvem.
- Alguns entrevistados, especialmente aqueles em instituições de ensino superior, notaram que nem todos os alunos e colaboradores conseguiram fazer a transição completa dos pacotes de ferramentas de colaboração alternativos. Isso geralmente era limitado a alunos que estudavam e colaboradores trabalhando em áreas mais técnicas nas quais um software especializado poderia ser necessário.

Modelagem e premissas. A Forrester assume o seguinte para a organização composta:

- A organização composta economiza R\$ 79 anualmente por aluno que não precisa mais acessar o pacote de ferramentas de colaboração alternativo.
- Nem todos os estudantes conseguem migrar imediatamente do pacote de ferramentas de colaboração alternativo para o Education Plus. No Ano 1, 9.000 dos 15.000 alunos migram totalmente, e isso aumenta para 12.000 alunos no Ano 3.
- A organização composta não precisa mais pagar um valor anual de R\$ 197.368 por serviços de armazenamento em nuvem ao transferir alunos e colaboradores para o Google Drive como parte do Education Plus.

Riscos. A Forrester reconhece que esses resultados podem não representar todas as experiências, e o benefício varia entre as empresas dependendo dos seguintes fatores:

- O número de alunos que não precisam mais de acesso a ferramentas legadas especializadas varia de acordo com o tipo de instituição e as necessidades dos alunos.

- Um entrevistado relatou que sua instituição ainda não tinha um pacote de ferramentas de colaboração alternativo e uma ferramenta de armazenamento de dados e, portanto, não conseguiu economizar custos ao descontinuar soluções legadas.

Resultados. Para levar em conta esses riscos, a Forrester ajustou esse benefício para baixo em 25%, gerando um VP total ajustado ao risco de três anos de R\$ 1.936.842.



Economias diretas habilitadas pelos recursos de colaboração do Education Plus

Ref.	Métrica	Fonte	Ano 1	Ano 2	Ano 3
D1	Número de alunos que fizeram a transição completa para o Education Plus	Organização composta	9.000	11.250	12.000
D2	Custos evitados de licença por aluno	Entrevistas	R\$ 79	R\$ 79	R\$ 79
D3	Custos evitados de licença de estudante	D1*D2	R\$ 710.526	R\$ 888.157	R\$ 947.368
D4	Custo evitado para armazenamento de dados	Entrevistas	R\$ 197.368	R\$ 197.368	R\$ 197.368
Dt	Economias diretas habilitadas pelos recursos de colaboração do Education Plus	D3+D4	R\$ 907.894	R\$ 1.085.526	R\$ 1.144.736
	Ajuste ao risco	↓25%			
Dtr	Economias diretas habilitadas pelos recursos de colaboração do Education Plus (ajustadas ao risco)		R\$ 680.921	R\$ 814.147	R\$ 858.552
Total em três anos: R\$ 2.353.621			Valor presente em três anos: R\$ 1.936.910		

Análise dos benefícios para a experiência do educador e do aluno

EFICIÊNCIA DO EDUCADOR SIGNIFICATIVAMENTE MELHORADA QUE REDUZ O ESTRESSE E A CARGA DE TRABALHO

Os entrevistados disseram que as decisões de suas instituições de investir no Education Plus foram em parte motivadas pelo desejo de apoiar os educadores que trabalhavam longas horas e tiveram seu trabalho dificultado pela pandemia. Em muitos casos, os educadores solicitaram diretamente que sua administração lhes fornecesse acesso ao Education Plus.

- Administradores e educadores deram crédito ao Education Plus por proporcionar alívio ao corpo docente na forma de economia substancial de tempo e esforço.
- Grande parte do trabalho manual associado ao trabalho dos educadores foi removido após o investimento no Education Plus. Isso incluiu a

“[Os educadores] devem escolher o Education Plus porque oferece muitos recursos que podem ser usados juntos. Você pode realizar muita colaboração que não pode ser usada com outros aplicativos. Tudo está integrado nos recursos do Google.”

Professor, ensino fundamental e médio, Ásia-Pacífico

“[Antes do Education Plus] passávamos muitas horas para entrar em contato com nossos alunos. Precisaríamos chamá-los por [um serviço de mensagens alternativo] para ter uma conversa. Fizemos isso para a minha turma de 5ª série. Foi estressante e deu muito trabalho.”
Professor, ensino fundamental e médio, Ásia-Pacífico

frequência, administração e avaliação de testes, coordenação com os pais e administração e comunicação com os alunos.

- Educadores e administradores de várias instituições e regiões disseram que os educadores não precisavam mais usar aplicativos de terceiros complicados para entrar em contato com os alunos individualmente. Em vez disso, eles podiam usar o Google Chat para enviar mensagens para toda a turma, o que economizava horas.
- Os tomadores de decisão observaram que, como o Education Plus combina ferramentas educacionais em uma plataforma, os educadores alternam facilmente entre suas tarefas sem a necessidade de transferir manualmente informações de um serviço para outro, o que antes precisavam fazer.

CAPACIDADE DE FAZER A TRANSIÇÃO PARA E DO APRENDIZADO VIRTUAL COM MAIS FACILIDADE

As instituições dos entrevistados estavam em diferentes estados de aprendizado virtual/presencial quando as entrevistas foram realizadas, mas os administradores e educadores observaram que o Education Plus permitiu que suas instituições se adaptassem rapidamente às mudanças nos requisitos.

- Vários entrevistados observaram que a mudança nas regulamentações governamentais exigia que alunos e educadores migrassem para ou do aprendizado virtual rapidamente. Tanto os educadores quanto os alunos disseram que essa transição foi facilitada usando o Education Plus como plataforma central de aprendizado, pois oferecia ferramentas e recursos que se traduziam facilmente em ambientes presenciais e virtuais.
- Muitos tomadores de decisão indicaram que suas instituições estavam se preparando para um futuro modelo de aprendizado híbrido e que o Education Plus foi fundamental para permitir que

os educadores gerenciassem efetivamente essa transição e para que os alunos continuassem recebendo instrução de qualidade.

APRENDIZADO PRESENCIAL APRIMORADO

Embora o Education Plus tenha ajudado muitas instituições a se adaptarem ao aprendizado virtual durante a pandemia, alguns entrevistados observaram que os educadores puderam usá-lo para melhorar o aprendizado presencial dos alunos após o retorno à sala de aula.

- Os alunos que usam os Google Chromebooks ou outros dispositivos na sala de aula puderam usar o Education Plus para fazer a transição de atividades presenciais para tarefas de casa independentes e em grupo realizadas fora da sala de aula.
- Um professor de música de uma instituição europeia de ensino fundamental e médio gravou a si mesmo ensinando sua disciplina pelo Google Meet, permitindo assim que seus alunos revisassem os vídeos em seu próprio ritmo durante a aula. Ele foi então liberado durante as aulas para ajudar os alunos individualmente, o que não era possível antes do investimento no Education Plus.

ACESSO A RECURSOS PREMIUM

Os benefícios acima foram possíveis graças ao acesso aos recursos premium do Education Plus. Os entrevistados observaram que alguns recursos específicos foram particularmente valiosos para os educadores e alunos de suas instituições e que impulsionaram suas decisões de investimento.

- Outro recurso que tanto os administradores quanto o corpo docente valorizavam era poder usar o Google Meet para gravar e transmitir vídeos ao vivo. Além disso, os educadores valorizaram que o Education Plus permitia públicos maiores, rastreamento de presença,

“O Google nos ajuda a continuar o processo de aprendizado com nossos alunos. ...Não temos nenhum problema em passar de uma situação para outra. Nosso negócio principal hoje é o aprendizado presencial, mas se precisarmos migrar para o aprendizado virtual, não teremos problemas.”

*Gerente de controle de tecnologia,
ensino fundamental e médio,
América do Sul*

salas de discussão e pesquisas ao vivo. Eles observaram que antes do investimento no Education Plus, suas instituições tentavam usar ferramentas de terceiros para fornecer a mesma função, mas tiveram dificuldade em gerenciar serviços diferentes. Eles preferiram usar o Google Meet porque se integrava com o restante das ferramentas do Education Plus da instituição.

- Educadores e administradores observaram que expandir o armazenamento do Google Drive com o Education Plus era uma grande vantagem da atualização e disseram que não precisavam mais gastar tanto tempo monitorando ativamente o uso de armazenamento em nuvem dos alunos. Eles também observaram que as experiências dos alunos melhoraram porque eles tiveram acesso a mais materiais e puderam colaborar de forma mais eficaz com outros alunos.

BENEFÍCIOS NÃO QUANTIFICADOS

Alguns benefícios que os clientes vivenciaram e que não conseguiram quantificar incluem:

- **Benefício adicional de segurança aprimorada.** Os entrevistados observaram benefícios adicionais além do trabalho economizado na redução de ataques de phishing e outros incidentes de segurança, como reduzir prêmios de seguro cibernético, evitar penalidades governamentais e aumentar a confiança das partes interessadas.
- **Prevenção e mitigação de bullying on-line.** A ferramenta Vault do Education Plus (incluída no Education Fundamentals e no Education Plus) permitiu que os administradores pesquisassem facilmente palavras-chave e frases nas interações dos alunos. Alguns entrevistados notaram que isso ajudou sua instituição a lidar com incidentes de bullying on-line e resolver as

preocupações dos educadores e dos pais de forma mais eficaz. Um entrevistado observou uma redução nos incidentes de bullying quando os alunos sabiam que suas interações poderiam ser monitoradas.

Capacidade de discar um número local usando o Google Meet. Um diretor de segurança da informação de uma universidade europeia observou que a equipe que entrevistava os candidatos conseguia usar o Google Meet ligando para um número de telefone local. Isso permitiu que a equipe realizasse entrevistas sem precisar de acesso a um computador, o que diminuiu a sobrecarga do suporte de TI e permitiu que os recursos fossem usados com mais eficiência.

“Como somos clientes do [Education] Plus, temos armazenamento adicional por aluno. Esta é uma quantidade enorme para nós.”
Gerente de arquitetura corporativa, ensino superior, América do Norte

FLEXIBILIDADE

O valor da flexibilidade é específico para cada cliente. Existem vários cenários em que um cliente pode implementar o Education Plus e, posteriormente, perceber usos adicionais e oportunidades de negócios, incluindo:

- **Capacidade aprimorada para estudantes e educadores se envolverem com especialistas externos no assunto.** Um diretor de TI de uma

universidade sul-americana observou que sua instituição conseguiu usar o Google Meet diretamente dentro de seus próprios serviços de saúde e permitir que os pacientes realizassem sessões virtuais com enfermeiros e médicos. A capacidade de usar a API do Google Meet significava que os administradores de TI não precisariam reconstruir a plataforma de assistência médica e que pacientes e profissionais de saúde poderiam continuar trabalhando no ambiente com o qual estavam familiarizados. As equipes também se beneficiaram de uma plataforma de videoconferência mais segura e estável do que antes.

- **Consistência de experiência em todos os dispositivos.** Os alunos usaram uma variedade de dispositivos e os entrevistados observaram que o Education Plus oferecia uma experiência semelhante, independentemente do tipo de hardware usado, aprimorando as experiências de aprendizado dos alunos. A consistência do Education Plus em todos os hardwares forneceu à administração flexibilidade no tipo de ecossistema de aprendizado que eles suportavam.

A flexibilidade também seria quantificada quando avaliada como parte de um projeto específico (descrito com mais detalhes no [Apêndice A](#)).

“A consistência [do Education Plus] entre um produto e outro existe, então não é uma curva de aprendizado alta para professores e alunos. [Há] acessibilidade de qualquer lugar em qualquer dispositivo também. Temos [diversos tipos de dispositivos] em nosso distrito. Não importa qual dispositivo use, você terá a mesma experiência com o Education Plus. Isso é importante para nós.”

Diretor de TI, ensino fundamental e médio, América do Norte

Análise de custos

Dados de custos quantificados aplicados à organização composta

Custos totais							
Ref.	Custo	Inicial	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total	Valor presente
Etr	Custo de licenciamento MSRP (Manufacturer's Suggested Retail Price - Preço de varejo sugerido pelo fabricante) do Education Plus	R\$ 0	R\$ 414.473	R\$ 414.473	R\$ 414.473	R\$ 1.243.421	R\$ 1.030.736
Ftr	Gestão de mudanças	R\$ 64.868	R\$ 13.421	R\$ 13.421	R\$ 13.421	R\$ 105.131	R\$ 98.242
	Custos totais (ajustados ao risco)	R\$ 64.868	R\$ 427.894	R\$ 427.894	R\$ 427.894	R\$ 1.348.552	R\$ 1.128.978

CUSTO DE LICENCIAMENTO MSRP DO EDUCATION PLUS

Evidências e dados. O Google cobra taxas de licença do Education Plus com base na matrícula do aluno. Licenças gratuitas para colaboradores e educadores são fornecidas sem custo dentro de uma proporção de licenças de alunos para colaboradores.

- Os entrevistados observaram que o custo da licença por aluno geralmente era de alguns dólares americanos por mês, e licenças adicionais para colaboradores e educadores não eram necessárias porque o Google forneceu licenças gratuitas suficientes.
- Enquanto os entrevistados notaram que o Education Plus ainda tinha o menor custo total, eles também notaram que pagar com base no número de alunos resultou em um custo mais alto do que os modelos anteriores com base no número de educadores e colaboradores.

Modelagem e premissas. A Forrester assume o seguinte para a organização composta:

- A organização composta tem um total de 15.000 alunos.

“Mudar para um modelo pago como o Education Plus transforma um bom produto em um produto muito, muito bom. Dado que é o núcleo de nossa administração, ensino e aprendizado, é certo que consideramos pagar. Se deseja ferramentas de qualidade, então você tem que investir nessas ferramentas. Isso não é algo só para se ter, é uma necessidade absoluta para nossas escolas.”
Diretor de tecnologias digitais, ensino fundamental e médio, Europa

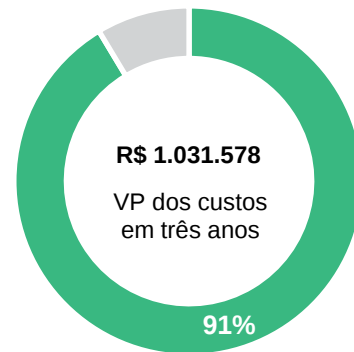
- A organização composta paga o MSRP tabelado de R\$ 26 por aluno por ano e não recebe um desconto.

- A organização composta não requer licenças adicionais para educadores e colaboradores além das licenças fornecidas sem custo com base na proporção aluno-funcionário.

Riscos. A Forrester reconhece que esses resultados podem não representar todas as experiências, e o benefício varia entre as empresas dependendo do seguinte fator:

- Nenhum entrevistado relatou que sua instituição paga mais do que o MSRP de R\$ 26 por aluno e, portanto, o risco de custo mais alto é considerado mínimo.

Resultados. Para levar em conta esse risco, a Forrester ajustou esse custo para cima em 5%, gerando um VP total ajustado ao risco de três anos (com desconto de 10%) de R\$ 1.031.578.



Custo de licenciamento MSRP do Education Plus

Ref.	Métrica	Fonte	Inicial	Ano 1	Ano 2	Ano 3
E1	Número de estudantes	Organização composta		15.000	15.000	15.000
E2	MSRP do Education Plus por aluno por ano	Entrevistas		R\$ 26	R\$ 26	R\$ 26
Et	Custo de licenciamento MSRP do Education Plus	E1*E2	R\$ 0	R\$ 394.736	R\$ 394.736	R\$ 394.736
	Ajuste ao risco	↑5%				
Etr	Custo de licenciamento MSRP do Education Plus (ajustado ao risco)		R\$ 0	R\$ 414.473	R\$ 414.473	R\$ 414.473
Total em três anos: R\$ 1.243.421			Valor presente em três anos: R\$ 1.030.736			

GESTÃO DE MUDANÇAS

Evidências e dados. Alguns entrevistados observaram que a mudança de educadores e colaboradores para o Education Plus exigia o envolvimento da área de TI no treinamento e na gestão de mudanças.

- A maioria dos entrevistados, especialmente de instituições menores, não teve que gastar muito tempo em gestão de mudanças ou treinamento de educadores.

“O Education Plus é incrivelmente robusto, mas também é fácil de aprender e usar em um nível básico – que é o que alguns colaboradores e alunos precisam. A partir daí, você tem uma base firme para construir, e é assim que ele permite a inovação.”
Parceiro de negócios de TI, ensino fundamental e médio, Europa

- Um entrevistado de um distrito escolar norte-americano de ensino fundamental e médio observou que alguns dos educadores de sua instituição levaram alguns meses para se sentirem totalmente à vontade com o Education Plus. Eles disseram que isso acontecia particularmente com educadores mais experientes que se acostumaram com serviços legados. Para auxiliar nessa transição, foram disponibilizados treinamentos diários e depois semanais durante o primeiro mês e meio. Esses treinamentos foram abertos a todos os membros da equipe e foram conduzidos pelo grupo de TI.
- Alguns entrevistados em empresas maiores observaram que seus colaboradores dedicaram mais tempo durante a transição inicial para o Education Plus para ajudar os educadores a migrar suas disciplinas e materiais para a nova plataforma. No entanto, a maioria dos educadores foi capaz de fazer essa transição por conta própria, sem o envolvimento de outros colaboradores.

- Os educadores que aproveitaram os programas de certificação do Google for Education conseguiram fazer a transição muito mais fácil para o Education Plus porque aprenderam as habilidades necessárias por conta própria, em vez de precisar de ajuda adicional da área de TI e de outros membros da equipe.

Modelagem e premissas. A Forrester assume o seguinte para a organização composta:

- A organização composta realiza sessões semanais de treinamento de colaboradores e educadores durante o primeiro mês e meio da transição. Isso muda para sessões de treinamento trimestrais para os três anos seguintes. Cada sessão de treinamento leva um total de 15 horas de trabalho para TI, incluindo preparação, facilitação e suporte de acompanhamento.
- O grupo de TI da organização composta gasta 200 horas iniciais de trabalho ajudando alguns educadores a migrar suas disciplinas para o Education Plus. A maioria dos educadores pode fazer isso por conta própria.

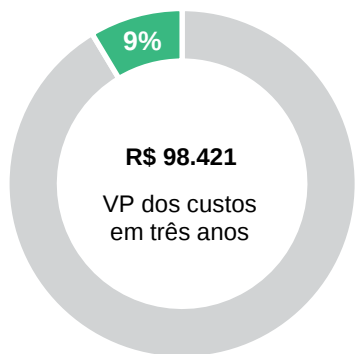
Riscos. A Forrester reconhece que esses resultados podem não representar todas as experiências, e o benefício varia entre as empresas dependendo dos seguintes fatores:

- Os educadores que ainda não se sentiam à vontade para aproveitar a tecnologia em suas salas de aula tiveram mais dificuldade em migrar para o Education Plus.
- Dependendo da composição dos educadores, a gestão de mudanças e o treinamento podem levar mais tempo e ser mais caros para uma instituição educacional.

Resultados. Para levar em conta esses riscos, a Forrester ajustou esse custo para cima em 25%, gerando um VP total ajustado ao risco de três anos de R\$ 98.421.

“O Education Plus é mais intuitivo do que [um pacote de ferramentas de colaboração alternativo]. ...Para um professor que está gerenciando ou ensinando 30 alunos em sua sala de aula, ele quer algo que seja fácil de usar, intuitivo [e] que não precise passar por uma hora de treinamento de desenvolvimento profissional para poder usar. Ele quer algo que possa pegar e usar imediatamente.”

Diretor de TI, ensino fundamental e médio, América do Norte

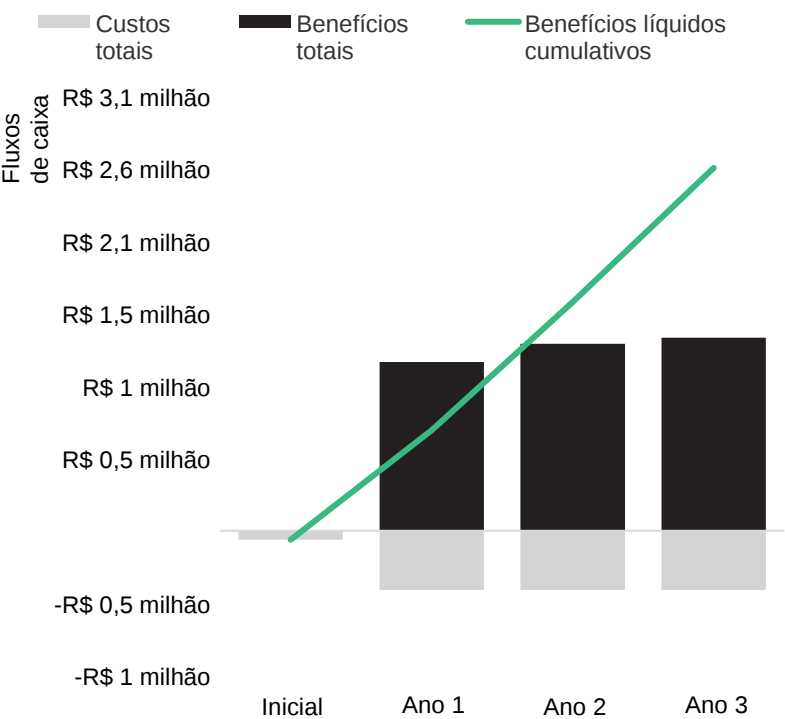


Gestão de mudanças						
Ref.	Métrica	Fonte	Inicial	Ano 1	Ano 2	Ano 3
F1	Sessões de treinamento da equipe	Entrevistas	6	4	4	4
F2	Horas de trabalho de TI por treinamento da equipe	Entrevistas	15	15	15	15
F3	Total de horas de mão de obra de TI por treinamento da equipe	F1*F2	90	60	60	60
F4	Horas adicionais de mão de obra de TI para ajudar na gestão de mudanças	Entrevistas	200	0	0	0
F5	Taxa horária total por FTE de operações de TI	Padrão do TEI	R\$ 179	R\$ 179	R\$ 179	R\$ 179
Ft	Gestão de mudanças	(F3+F4)*F5	R\$ 51.894	R\$ 10.736	R\$ 10.736	R\$ 10.736
	Ajuste ao risco	↑25%				
Ftr	Gestão de mudanças (ajustada ao risco)		R\$ 64.868	R\$ 13.421	R\$ 13.421	R\$ 13.421
Total em três anos: R\$ 105.131			Valor presente em três anos: R\$ 98.242			

Resumo financeiro

MÉTRICAS CONSOLIDADAS DE TRÊS ANOS AJUSTADAS AO RISCO

Tabela de fluxos de caixa (ajustados ao risco)



Os resultados financeiros calculados nas seções de Benefícios e Custos podem ser usados para determinar o ROI, o VPL e o tempo de retorno financeiro da organização composta. A Forrester considerou uma taxa de desconto anual de 10% nesta análise.

Esses ROI, VPL e tempo de retorno financeiro ajustados ao risco são determinados pela aplicação de fatores de ajuste de risco aos resultados não corrigidos em cada seção de Benefícios e Custos.

Análise de fluxo de caixa (estimativas ajustadas ao risco)						
	Inicial	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total	Valor presente
Custos totais	(R\$ 64.868)	(R\$ 427.894)	(R\$ 427.894)	(R\$ 427.894)	(R\$ 1.348.552)	(R\$ 1.128.978)
Benefícios totais	R\$ 0	R\$ 1.224.210	R\$ 1.357.436	R\$ 1.401.842	R\$ 3.983.489	R\$ 3.287.994
Benefícios líquidos	(R\$ 64.868)	R\$ 796.315	R\$ 929.542	R\$ 973.947	R\$ 2.634.936	R\$ 2.159.015
ROI						191%
Tempo de retorno financeiro						<6 meses

Apêndice A: Total Economic Impact

O Total Economic Impact é uma metodologia desenvolvida pela Forrester Research que aprimora os processos de tomada de decisões de tecnologia nas empresas e auxilia os fornecedores a comunicar a proposta de valor de seus produtos e serviços aos clientes. A metodologia TEI ajuda as empresas a demonstrar, justificar e obter o valor tangível das iniciativas de TI para a alta administração e outras partes importantes interessadas.

ABORDAGEM DO TOTAL ECONOMIC IMPACT™

Os benefícios representam o valor que a empresa obtém com o produto. A metodologia TEI usa o mesmo critério para avaliar as vantagens e os custos, possibilitando uma análise completa do efeito da tecnologia sobre toda a organização.

Os custos consideram todas as despesas necessárias para a entrega do valor ou dos benefícios propostos do produto. A categoria Custo do TEI inclui o valor incremental dos custos contínuos do ambiente existente associados à solução.

A flexibilidade representa o valor estratégico que pode ser obtido em um investimento adicional futuro com base no investimento inicial já feito. A habilidade de capturar esse benefício permite estimar um VP.

Os riscos medem a incerteza das estimativas de benefícios e custos, considerando: 1) a probabilidade de que as estimativas atinjam as projeções originais e 2) a probabilidade de que as estimativas sejam acompanhadas ao longo do tempo. Os fatores de risco do TEI são baseados na “distribuição triangular”.

A coluna de investimento inicial contém custos incorridos na “hora 0” ou no início do Ano 1. Esses custos não são descontados. Todos os outros fluxos de caixa são descontados usando-se a taxa de desconto no final do ano. O VP é calculado para cada custo total e estimativa de benefício. Os cálculos de VPL das tabelas de resumo são a soma do investimento inicial e do fluxo de caixa descontado de cada ano. As somas e cálculos de valor presente das planilhas de Benefícios totais, Custos totais e Fluxo de caixa podem não refletir a soma exata por apresentarem valores arredondados.



VALOR PRESENTE (VP)

O valor presente ou atual das estimativas de custo e benefício (descontado) a uma determinada taxa de juros (taxa de desconto). O VP dos custos e benefícios é lançado no valor presente líquido (VPL) total dos fluxos de caixa.



VALOR PRESENTE LÍQUIDO (VPL)

O valor presente ou atual dos fluxos de caixa líquidos futuros (descontados) a uma determinada taxa de juros (taxa de desconto). Um projeto com VPL positivo geralmente indica que o investimento deve ser feito, a menos que outros projetos tenham VPLs mais elevados.



RETORNO SOBRE O INVESTIMENTO (ROI)

O retorno financeiro esperado do projeto em termos percentuais. O ROI é calculado dividindo o valor líquido dos benefícios (benefícios menos custos) pelos custos.



TAXA DE DESCONTO

A taxa de juros usada na análise de fluxo de caixa, considerando o valor monetário em um período. As organizações normalmente usam taxas de desconto entre 8% e 16%.



TEMPO DE RETORNO FINANCEIRO

É o ponto de equilíbrio do investimento. Esse é o momento em que os benefícios líquidos (benefícios menos custos) são iguais ao investimento ou custo inicial.

Apêndice B: Observações finais

¹ Total Economic Impact é uma metodologia desenvolvida pela Forrester Research que aprimora os processos de tomada de decisões de tecnologia nas empresas e auxilia os fornecedores a comunicar a proposta de valor de seus produtos e serviços aos clientes. A metodologia TEI ajuda as empresas a demonstrar, justificar e obter o valor tangível das iniciativas de TI para a alta administração e outras partes importantes interessadas.

FORRESTER®