



VII Всероссийская конференция itSMF  
4-5 октября 2016 | Москва & Инфопространство



[WWW.ITSMFCON.RU/2016/](http://WWW.ITSMFCON.RU/2016/)

## ***Перспективы использования данных SAM в процессах ИТ-поддержки***

*Денис Дмитриев*

*Руководитель отдела автоматизации ИТ-процессов*

*Григорий Грязев*

*Ведущий SAM-консультант*



## Возврат инвестиций в ITSM и SAM, ключевые параметры

- Увеличение эффективности работы ИТ специалистов
- Увеличение эффективности работы бизнес-пользователей
- Сокращение затрат на ИТ
- Снижение рисков



## Основные шаги для расчета возврата инвестиций (ROI)

- Сбор данных о текущих показателях эффективности
- Планирование оптимизаций и стоимости решения
- Расчет ROI исходя из данных IDC, Gartner и опыта внедрения ITSM и SAM проектов



## Затраты на проект

### Расчет инвестиций

Стоимость лицензий LANDesk Service Desk:	2 465 660 Р
Стоимость ежегодной поддержки лицензий:	354 610 Р
Стоимость аудита по части ITSM:	449 880 Р
Стоимость внедрения:	2 700 000 Р
*Скидка на лицензии:	0,00%
*Скидка на работы:	0,00%
<b>Общая стоимость внедрения проекта:</b>	<b>5 970 150 Р</b>



## Затраты на зарплатный фонд сотрудников ИТ

Среднее за 3 года с учетом индексации

Полный средний месячный доход ИТ-специалиста 1-й линии? (Заработная плата, премии, бонусы и т.п.)	50 000,00 ₽	53 940,63 ₽
Полный средний месячный доход ИТ-специалиста 2-й линии? (Заработная плата, премии, бонусы и т.п.)	60 000,00 ₽	64 728,75 ₽

## Вид прогноза повышения эффективности после внедрения системы

### Управление запросами на обслуживание и инцидентами

Среднее количество обращений в месяц?

650 обращений в месяц

Затраченное в среднем время на разрешение? (в часах)

4 ч.

Ожидаемое снижение трудозатрат в процентном соотношении:

**Пессимистичный**

**Наиболее вероятный**

**Оптимистичный**

30%

35%

40%

Ежегодная экономия средств за счет снижения времени обработки и решения обращений:

3 471 079,22 ₽

4 049 592,42 ₽

4 628 105,63 ₽

## Улучшения в работе бизнес-пользователей

### Повышение эффективности в работе конечных пользователей системы

#### Рядовые конечные пользователи (в т.ч. магазины, 1 магазин = 1 БП)

Полный средний месячный доход конечных пользователей? (Заработная плата, премии, бонусы и т.п.)

60 000 Р

Сколько конечных пользователей данной категории будет зарегистрировано в системе?

650

Ожидаемое повышение эффективности в работе:

<b>Пессимистичный</b>	<b>Наиболее вероятный</b>	<b>Оптимистичный</b>
5%	10%	15%

Ежегодная экономия от повышения эффективности работы конечных пользователей:

113 507,46 Р

227 014,93 Р

340 522,39 Р

#### Руководители

Полный средний месячный доход конечных пользователей? (Заработная плата, премии, бонусы и т.п.)

150 000 Р

Сколько конечных пользователей данной категории будет зарегистрировано в системе?

20

Ожидаемое повышение эффективности в работе:

5%

10%

15%

Ежегодная экономия от повышения эффективности работы конечных пользователей:

8 731,34 Р

17 462,69 Р

26 194,03 Р



## Автоматизация составления отчетности по процессам

Среднее время, затрачиваемое на составление отчетов? (часов в месяц)

16 ч.

Ежегодная экономия за счет автоматизации составления отчетности:

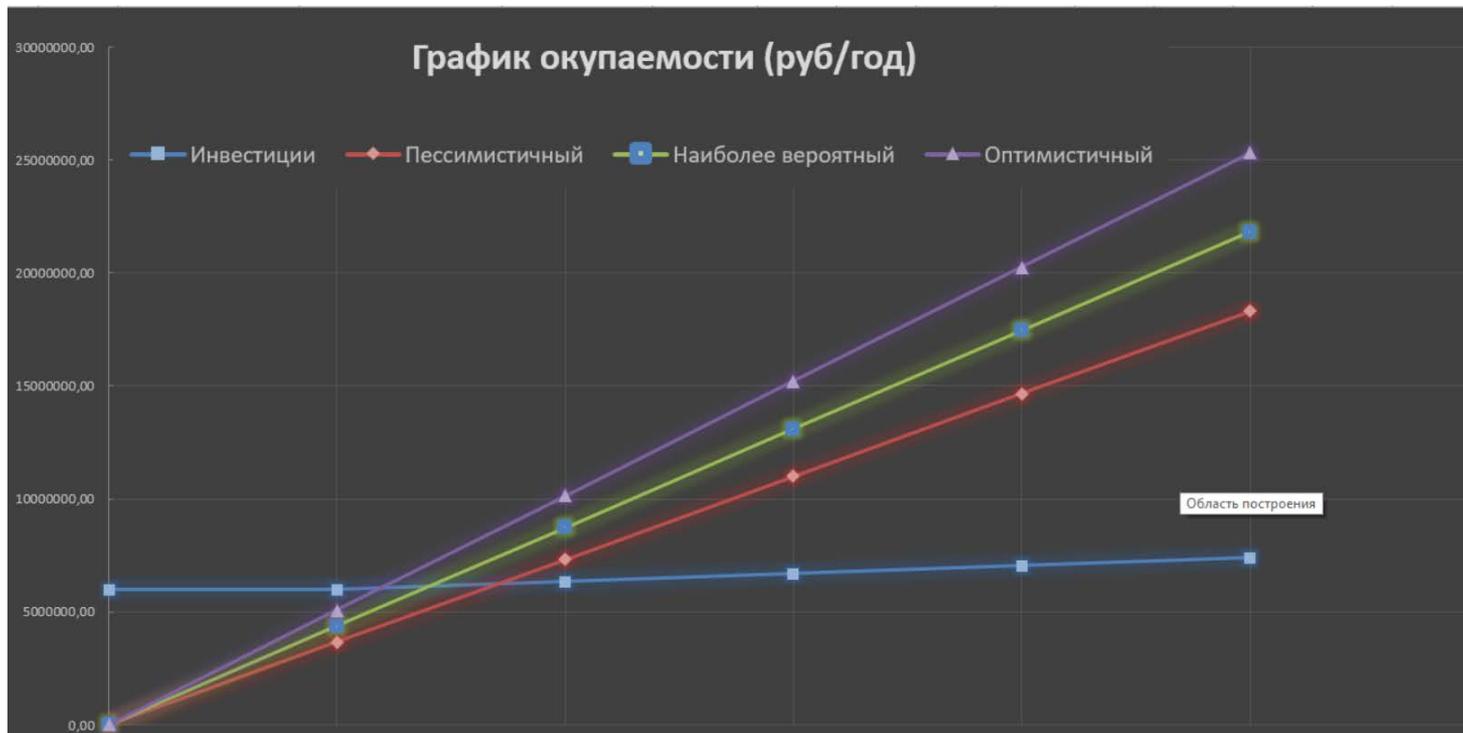
71 201,63 ₽

### Итоговые показатели

	Прогноз	Пессимистичный	Наиболее вероятный	Оптимистичный
	Суммарная ежегодная экономия после внедрения системы:			
		3 664 519,65 ₽	4 365 271,66 ₽	5 066 023,67 ₽
Ежегодный возврат инвестиций		<b>55,56%</b>	<b>66,67%</b>	<b>76,92%</b>
Срок окупаемости (в годах)		<b>1,8 +</b>	<b>1,5 +</b>	<b>1,3 +</b>
ROI, рассчитанный на 5-летний период		<b>277,78%</b>	<b>333,33%</b>	<b>384,62%</b>

Рассчитать ROI

## По проектам ITSM



## Расчет инвестиций

Стоимость сервиса SAM2GO в год:

3 600 000 ₽

## Расчет периода возврата инвестиций

Полный среднемесячный доход IT-специалиста? (Включая заработную плату, премии, бонусы и пр.)

100 000 ₽

Полный среднемесячный доход SAM-специалиста? (Включая заработную плату, премии, бонусы и пр.)

100 000 ₽

## Расходы на ПО:

Ежегодные расходы на оплату поддержки и подписок:

1 000 000 ₽

### ***Вид прогноза повышения эффективности после внедрения системы***

***Пессимистичный***

***Наиболее вероятный***

***Оптимистичный***

Ожидаемое снижение затрат в процентном соотношении:

5%

7,5%

10%

Ежегодная экономия средств за счет оптимизации расходов:

50 000 ₽

75 000 ₽

100 000 ₽

## Расходы на ПО

Ежегодные расходы на дозакупку лицензий (увеличение пулов):

Ожидаемое снижение затрат в процентном соотношении:  
Ежегодная экономия средств за счет оптимизации расходов:

	Прогноз		
	Пессимистичный	Наиболее вероятный	Оптимистичный
	5%	10%	15%
	250 000 Р	500 000 Р	750 000 Р

Ежегодные расходы на закупку нового ПО:

Ожидаемое снижение затрат в процентном соотношении:  
Ежегодная экономия средств за счет оптимизации расходов:

	5%	10%	15%
	250 000 Р	500 000 Р	750 000 Р

Ежегодные расходы на обновление/замену ПО:

Ожидаемое снижение затрат в процентном соотношении:  
Ежегодная экономия средств за счет оптимизации расходов:

	5%	7,5%	10%
	6 000 000 Р	9 000 000 Р	12 000 000 Р



## Расходы на ПО

### Повышение эффективности в работе технических специалистов

Количество трудозатрат IT-специалистов на обслуживание и поддержку ПО в месяц: **40 ч./мес.**

Ожидаемое снижение трудозатрат в процентном соотношении:

Ежегодная экономия средств за счет оптимизации трудозатрат:

Количество трудозатрат SAM-специалистов на лицензионную сверку: **50 ч./квартал**

Ежегодная экономия средств за счет оптимизации трудозатрат: **125 000 Р**

Анализ ПО, поддержка черного и белого списков ПО: **5 ч./мес.**

Ожидаемое снижение трудозатрат в процентном соотношении:

Ежегодная экономия средств за счет оптимизации трудозатрат:

Изучение правил лицензирования ПО новых вендоров: **50 ч./год**

Ожидаемое снижение трудозатрат в процентном соотношении:

Ежегодная экономия средств за счет оптимизации трудозатрат:

## Прогноз

*Пессимистичный*      *Наиболее вероятный*      *Оптимистичный*

5%      10%      15%

15 000 Р      30 000 Р      45 000 Р

10%      15%      20%

3 750 Р      5 625 Р      7 500 Р

75%      80%      85%

23 438 Р      25 000 Р      26 563 Р

# Основные шаги для расчета возврата инвестиций (ROI) - SAM

Суммарная ежегодная экономия:

6 717 188 Р

10 260 625 Р

13 804 063 Р

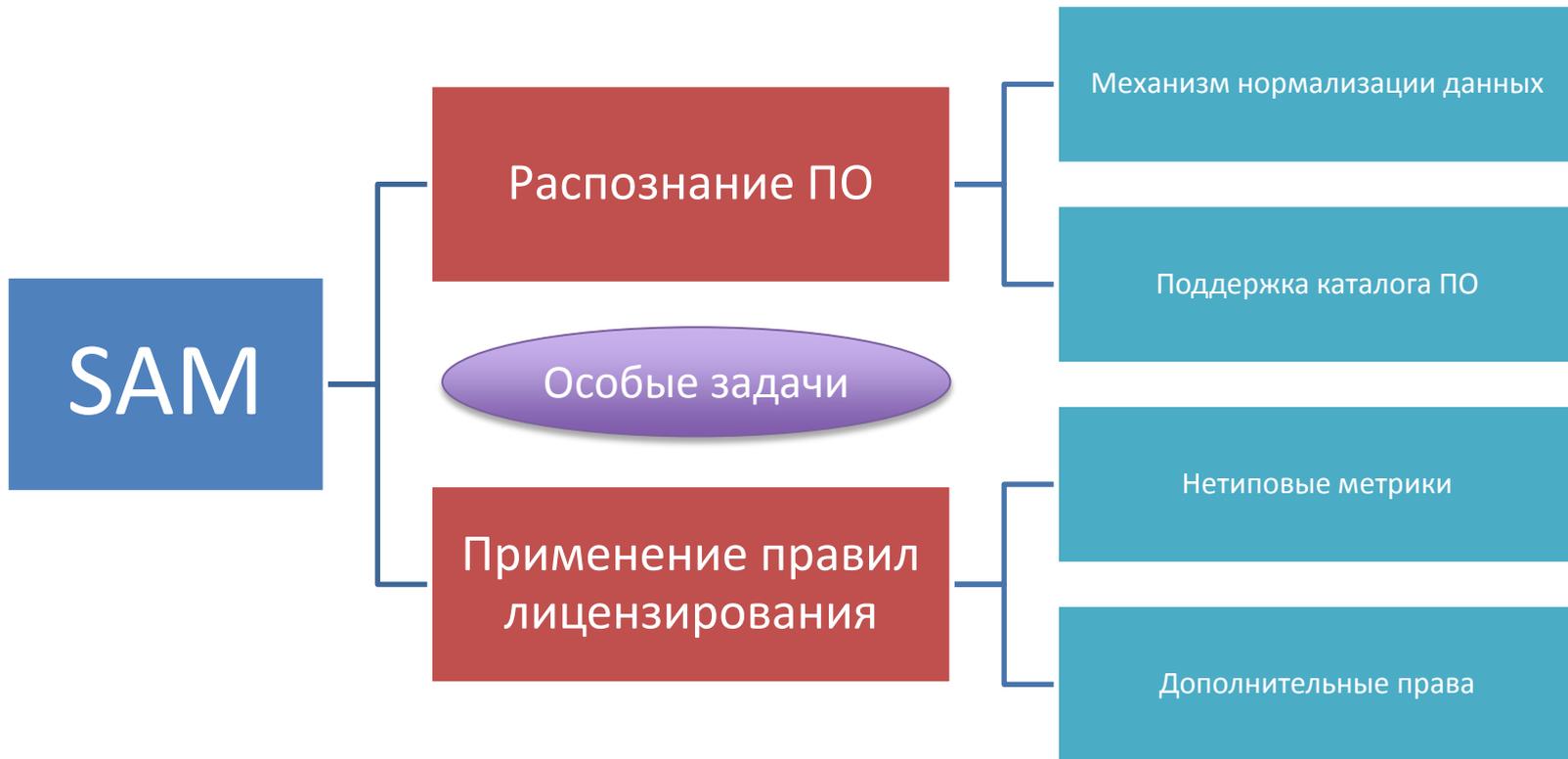
## Итоговые показатели

Прогноз	Пессимистичный	Наиболее вероятный	Оптимистичный
Ежегодный возврат инвестиций	186,59%	285,02%	383,45%
Чистая ежегодная экономия средств	86,59%	185,02%	283,45%
Экономия средств за 5 лет	15 585 937,50 Р	33 303 125,00 Р	51 020 312,50 Р



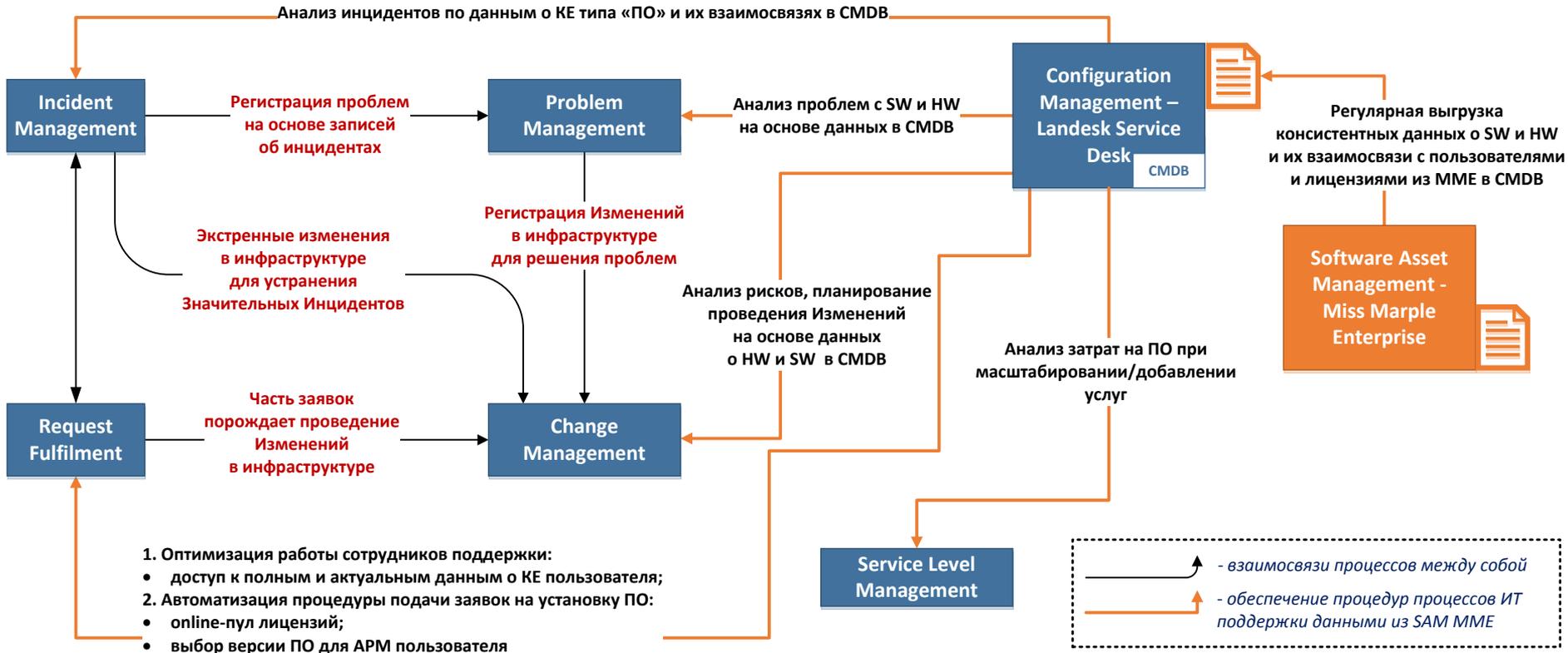
- В 2007 году была выпущена книга «ITIL V3 Guide to Software Asset Management», подробно описывающая SAM процессы и инструменты
- ITIL v3 2011 рекомендует использовать для SAM стандарт ISO/IEC 19770
- В Service Desk решениях нет полноценного управления программными активами
- SAM требует отдельных инструментов автоматизации, выстраивания регламентов и процедур



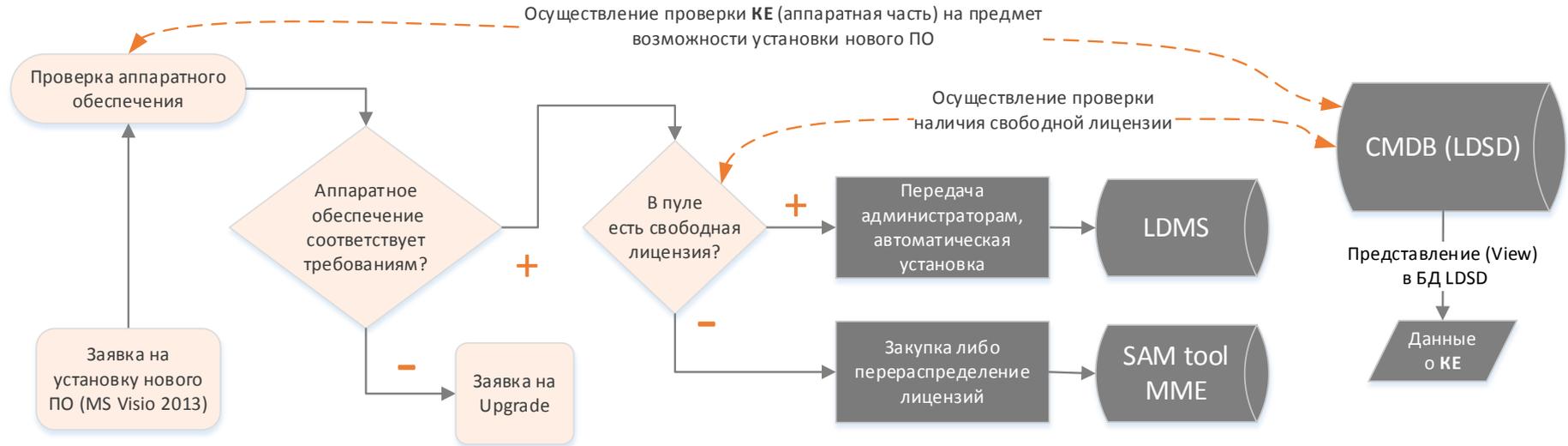


- Внедрение SAM и ITSM решений нередко идёт параллельными, не пересекающимися курсами
- ITSM решение автоматизирует управление аппаратными активами, не используя детализированные данные по программным активам
- SAM получает управление программными активами с детальным представлением данных об использовании программного обеспечения в организации
- Часто подразделения, отвечающие за SAM и ITSM в организации, не взаимодействуют, как во время выстраивания процессов, так и во время своей операционной деятельности

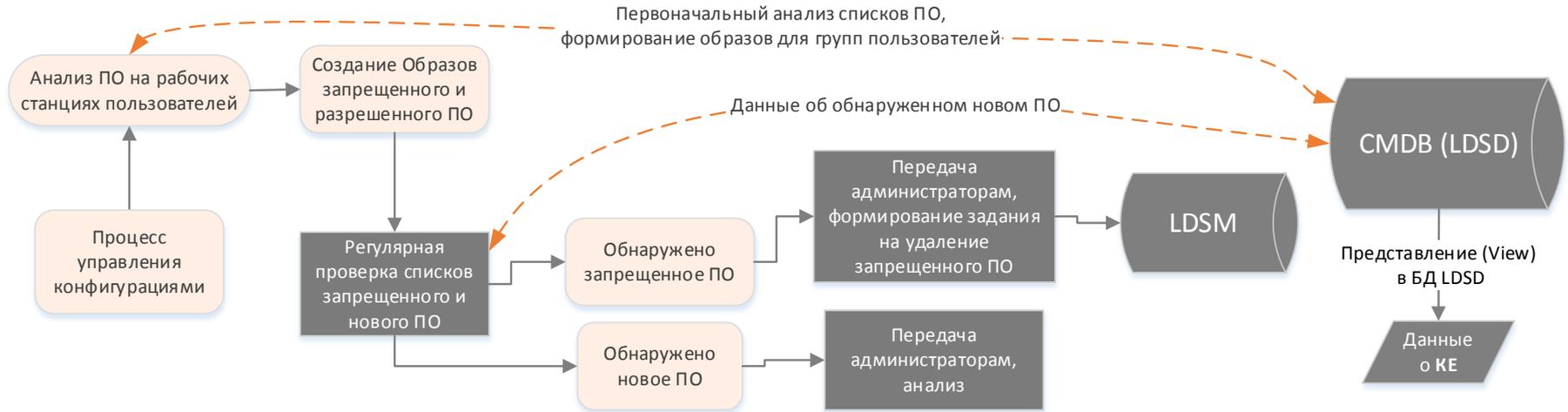




## Пул лицензий, автоматизация заявок на установку ПО



## Контроль использования разрешенного ПО



- Организация регулярной выгрузки консистентных данных из системы управления лицензиями в систему ITSM
- Анализ программного обеспечения, требующего наибольших затрат на поддержку
- Вычитание свободной лицензии из пула при выполнении заявки на установку ПО
- Локализация «проблемного» программного обеспечения по номеру и версии Build
- Контроль изменений, связанных с обновлением программного обеспечения
- Планирование ввода в эксплуатацию новых услуг, масштабирование имеющихся услуг



***Спасибо за внимание!***

**COMPAREX**  
Software · Consulting · Services

[www.comparex.ru](http://www.comparex.ru)