



ПЛАНЕТА

ITSM

от проторенных дорог -
к новым горизонтам!

VII Всероссийская конференция itSMF

4-5 октября 2016 | Москва & Инфопространство



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%
Общая стоимость внедрения проекта:	5 970 150 Р



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:

Пессимистичный	Наиболее вероятный	Оптимистичный
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:

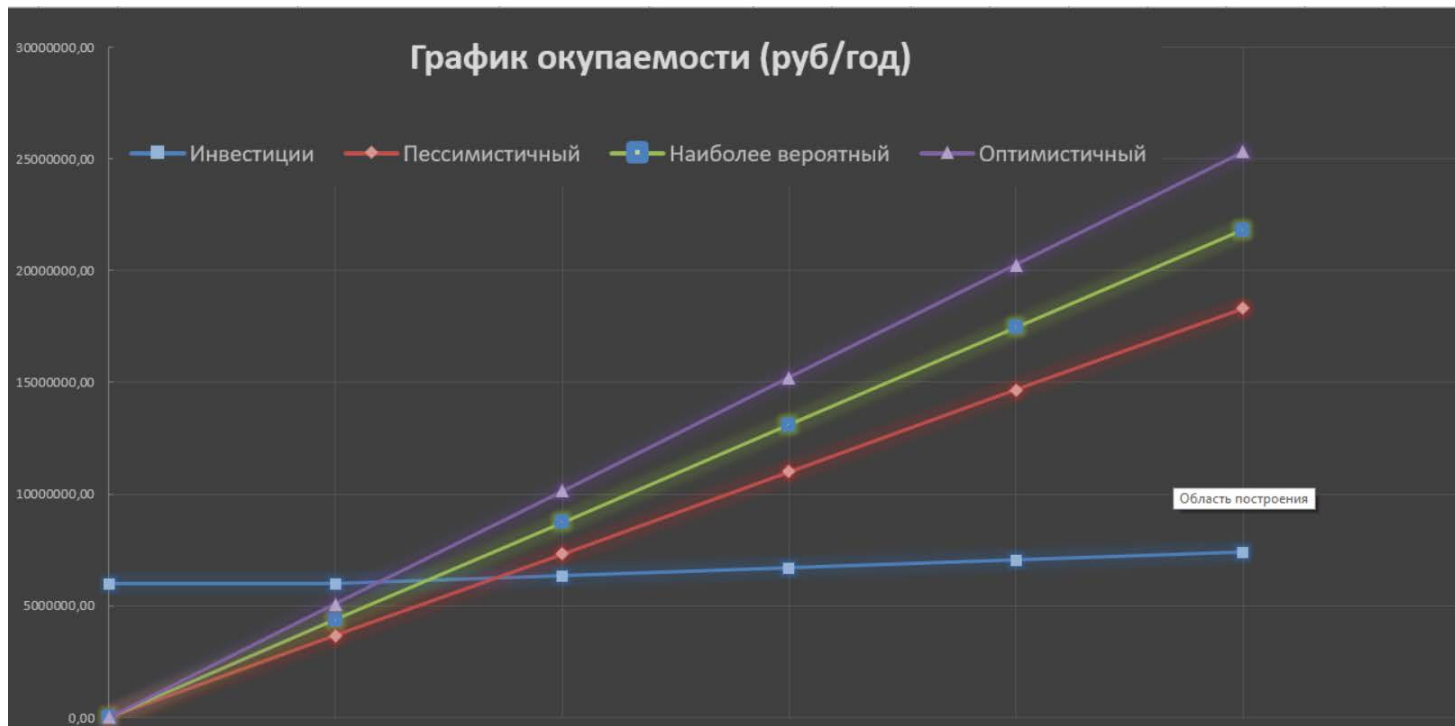
71 201,63 ₽

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		55,56%	66,67%	76,92%
Срок окупаемости (в годах)		1,8 +	1,5 +	1,3 +
ROI, рассчитанный на 5-летний период		277,78%	333,33%	384,62%

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 ₽

10 260 625 ₽

13 804 063 ₽

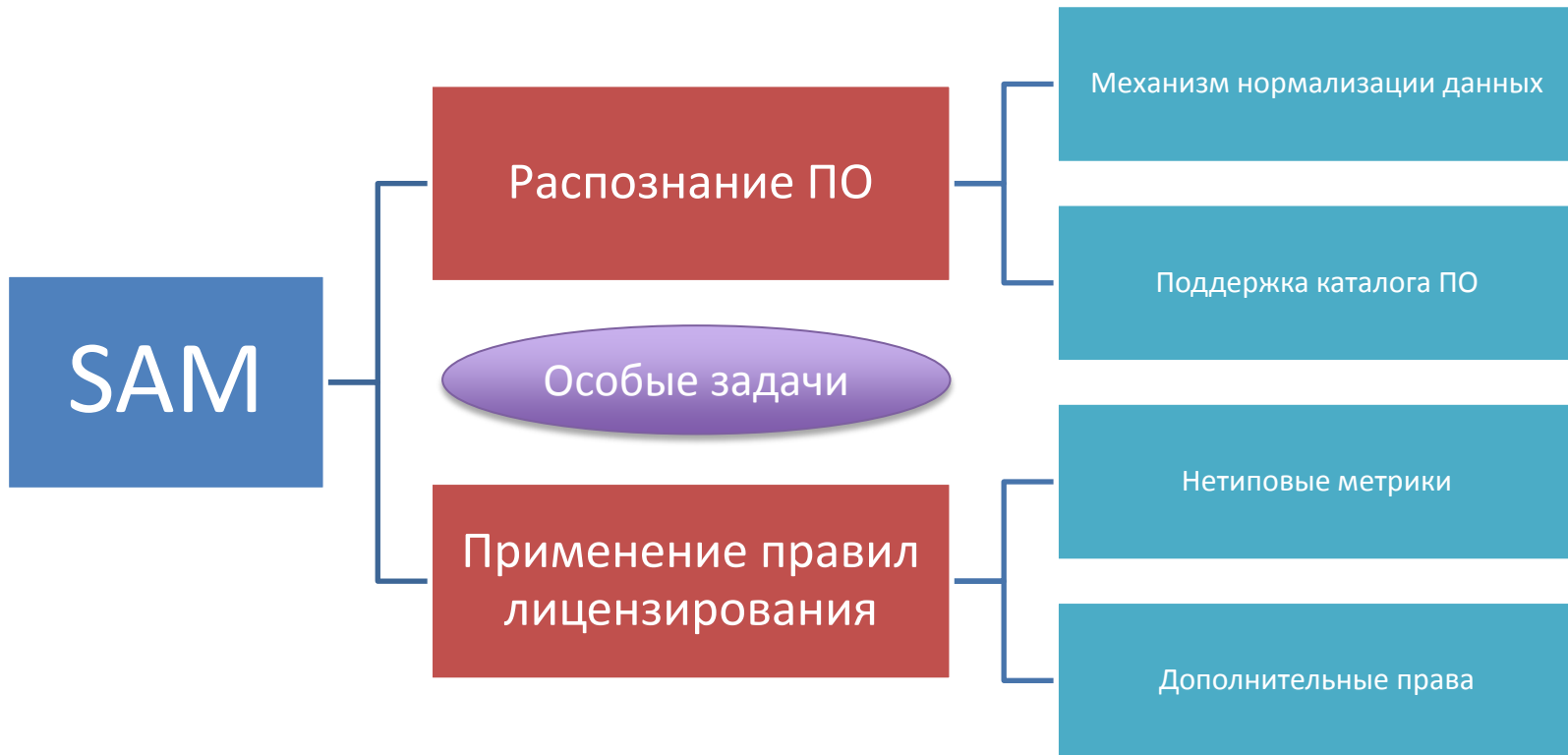
Итоговые показатели

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 ₽	33 303 125,00 ₽	51 020 312,50 ₽



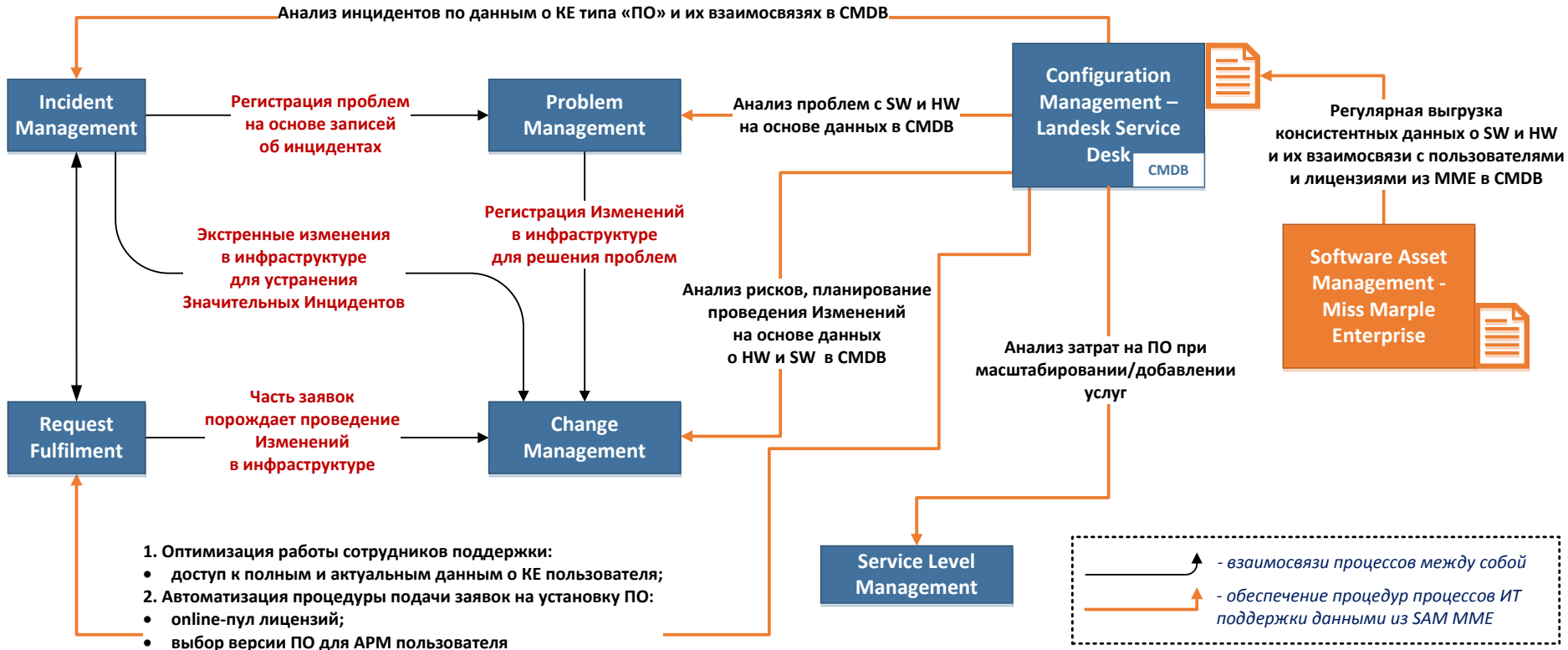
- В 2007 году была выпущена книга «ITIL V3 Guide to Software Asset Management», подробно описывающая SAM процессы и инструменты
- ITIL v3 2011 рекомендует использовать для SAM стандарт ISO/IEC 19770
- В Service Desk решениях нет полноценного управления программными активами
- SAM требует отдельных инструментов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



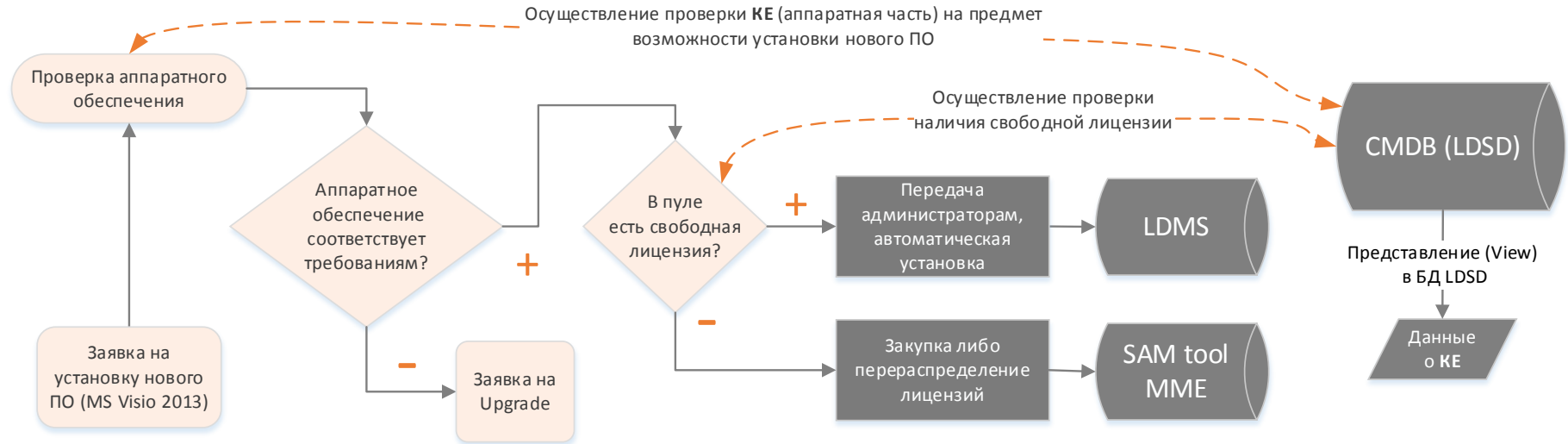


- Внедрение SAM и ITSM решений нередко идёт параллельными, не пересекающимися курсами
- ITSM решение автоматизирует управление аппаратными активами, не используя детализированные данные по программным активам
- SAM получает управление программными активами с детальным представлением данных об использовании 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

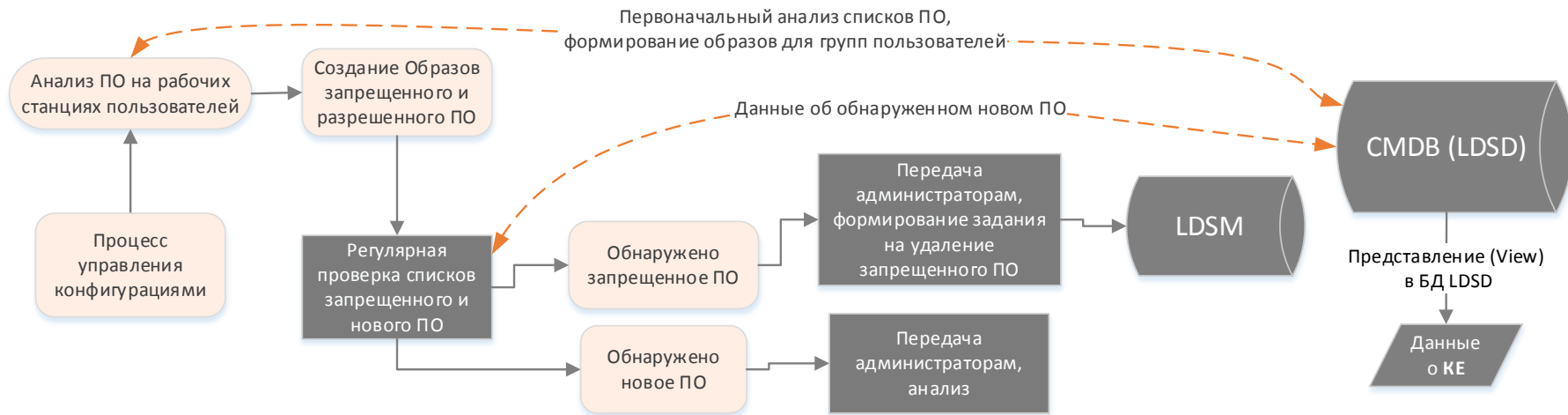




Пул лицензий, автоматизация заявок на установку ПО



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