

Demystifikace finanční návratnosti investic do systémů řízení ICT

Jan Tolar, CGEIT
SGS Solution Architect
Hewlett-Packard

Martin Havlíček,
ITSM Senior Consultant
NextiraOne

Počítačový věk můžeme sledovat všude kolem nás, jen ne ve statistikách produktivity...

Robert Solow, ekonom
laureát Nobelovy ceny za ekonomii 1987

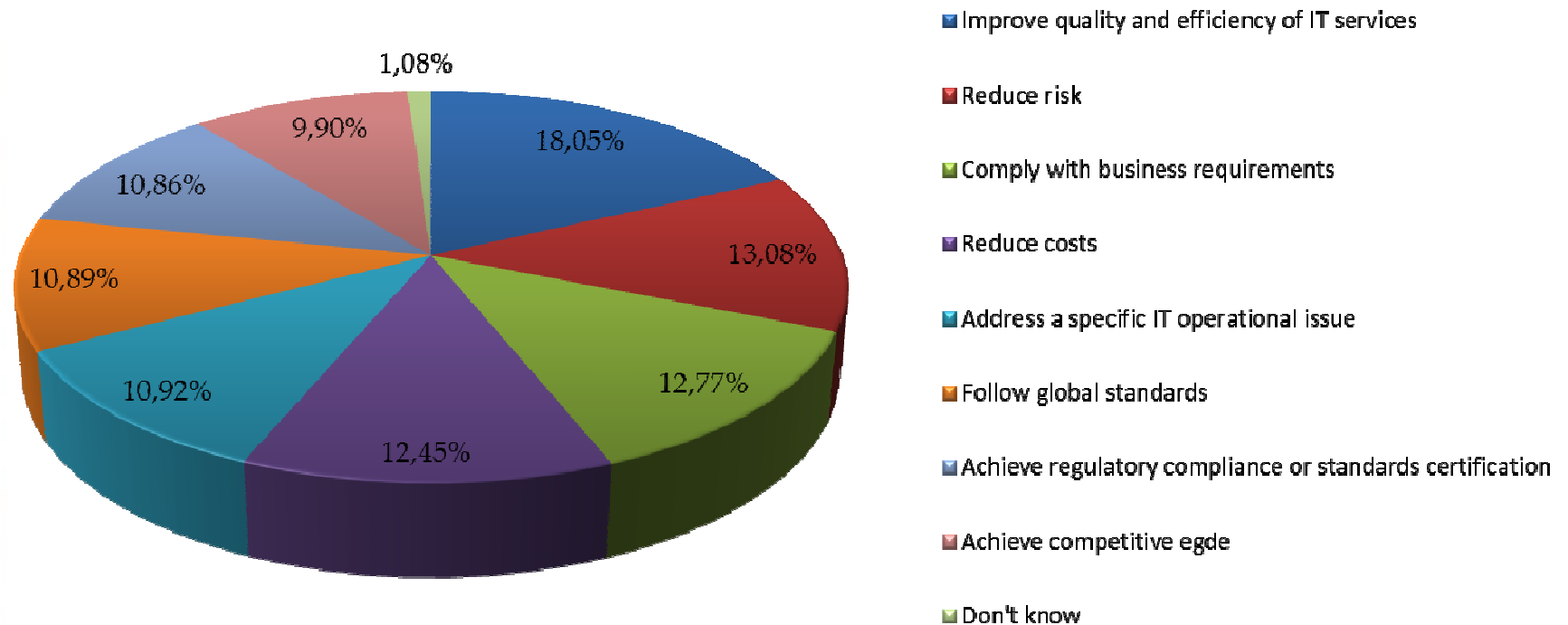
Realita? Fikce?

- zvýšení ROI až nad 1000%
- roční úspory více jak 100 milionů £
- redukce nákladů na zaměstnance
- snížení pracnosti
- atd.

Úvodní přehled ITIL®, itSMF 2004 (česky 2006)

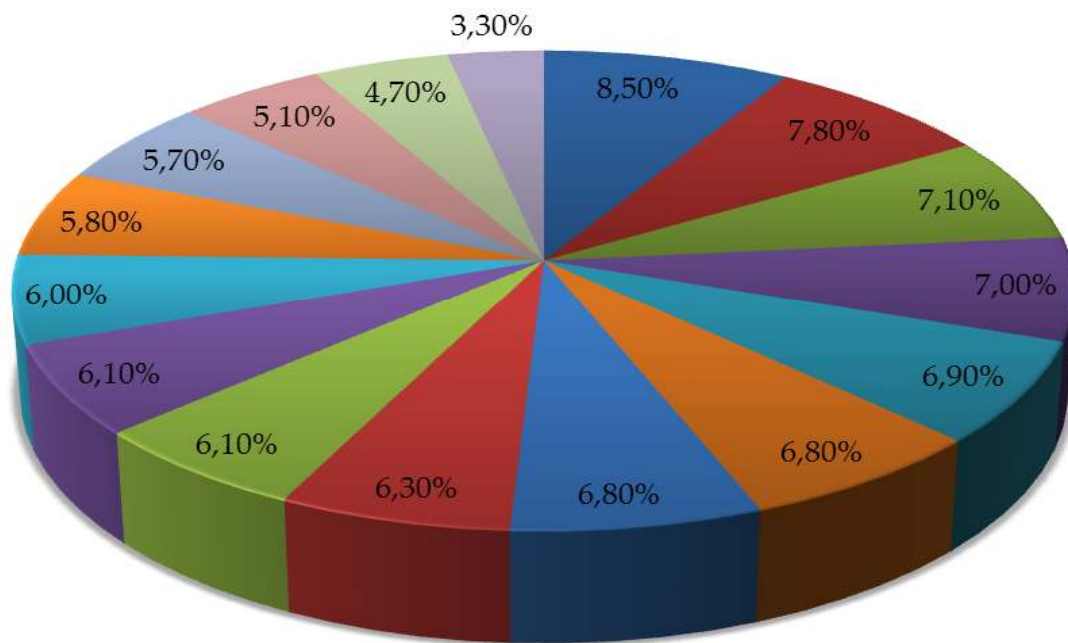
Vox populi – část 1

Reasons for using Service Management (itSMF 2010 Global Survey Service Management Experience)



Vox populi – část 2

Service Management Project Justification (itSMF 2010 Global Survey Service Management Experience)



- Customer satisfaction
- Better control and reporting (metrics)
- Service Level Management
- Change/Release Management
- Service Desk
- Need for reliability (problem, availability, capacity)
- Business/IT Alignment
- Stability
- Corporate Governance
- Corporate Risk Reduction
- Cost Saving
- Staff productivity
- Business Case - ROI
- Faster deployment of IT solutions
- Disaster management (Business continuity)
- Failed Audit

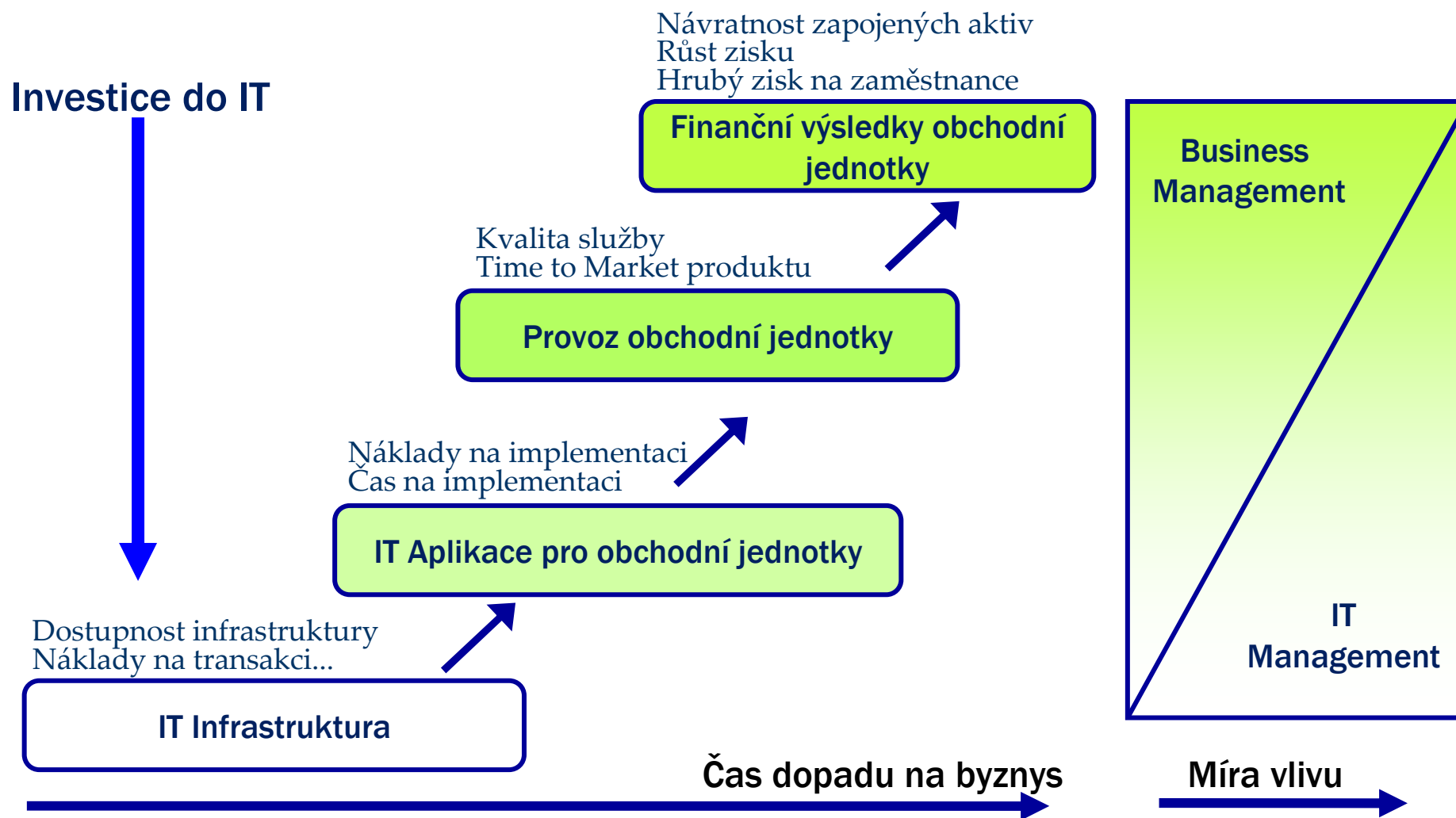
Návratnost? Ale jaká...

- návratnost investice z růstu?
 - zisku společnosti?
 - zisku podnikatelských jednotek podniku?
 - a je to reálné?
- návratnost investice z úspor?
 - úspora na personálu?
 - úspora na technologiích?
 - úspora na procesech?

Kdo čeká návratnost?

- Obvykle ten, co platí (podepisuje)
 - mimo IT
 - nerozumí (a nechce rozumět) provozu, potřebám a vlivu IT na firmu
- Co myslí návratností?
 - něco podobného zavádění nového produktu na trh
 - krátké, rychlé, srozumitelné, úderné, jasné
- Co s tím?
 - učit, vysvětlovat, evangelizovat ...

Potenciál návratnosti investic do IT



- Identifikace přínosů/hodnot z investic do IT je mnohem snazší na úrovni IT než na úrovni byznysu.
- Nicméně investice do IT mají přínos ve všech úrovních společnosti

Předpoklad návratnosti investice z růstu

- pochopení, jak IT přispívá k zisku společnosti
- přesné a spolehlivé finanční podklady
 - na straně byznysu
 - ekonomická výkonnost
 - náklady na vykonávání obchodní činnosti
 - ztráty v důsledku výpadků služeb IT
 - na straně IT
 - náklady na jednotlivé služby (technologie, personál atd.)
- důkladná znalost problematiky na straně IT
- dostupnost systému řízení výkonnosti IT

Předpoklad návratnosti investice z úspor

- detailní znalost prostředí IT
 - využívané technologie a jejich vzájemné vazby
 - využití technologií v jednotlivých poskytovaných službách
 - využití služeb podnikovými procesy / obchodními aktivitami
- detailní znalost nákladů na straně IT
 - náklady na technologie, personál atd.
 - na služby a jejich poskytování
- schopnost analyzovat/predikovat dopad úspor
 - na stabilitu IT prostředí
 - na kvalitu služeb a schopnost je poskytovat
 - na byznys a jeho procesy

...a realita

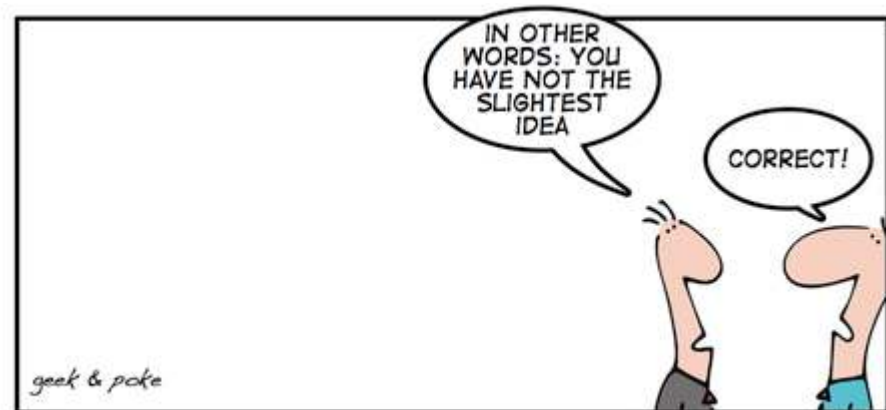
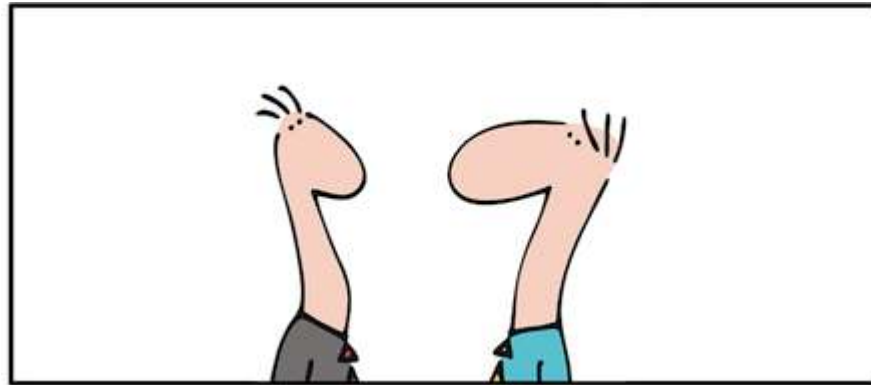
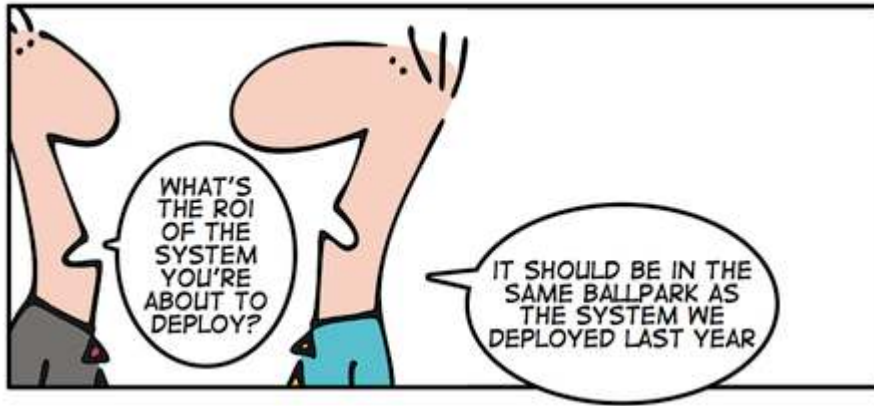
- většina ITSM projektů v praxi zvyšuje TCO
 - nárůst počtu FTE (např. ChM)
 - náklady na pořízení, provoz a podporu nástrojů
- většina projektů ITSM je finančně neefektivní
 - opakovaná implementace téhož
 - nepochopení účelu zavádění ITSM
 - základní neznalost realizačního týmu
- není problém spočítat business case, ale
 - je problém získat validní vstupní podklady
 - je problém zajistit využívání výsledného produktu

Kde je problém?

- Komunikace
 - IT není obchodní oddělení
 - obchod není IT
- Pochopení
 - pro BC potřebují všichni data
 - NAPŘED měřím a potom počítám
 - investice do IT není uvedení produktu na trh
 - BC nemůže být stejný
- Nedostatek informací
 - obchod neví, co pro něj znamená IT
 - IT nechce publikovat data (např. fin. dopady výpadků)

Shrnutí

- ITSM a systémy řízení IT obsahují výrazný potenciál finanční návratnosti, avšak jeho zužitkování je určeno mnoha faktory
- mírou vzájemného sladění byznysu a IT
 - strategie IT plně vychází ze strategie a potřeb podniku
 - plnění cílů a řízení výkonnosti je založeno na stejném principu
- mírou znalostí o vlastním IT prostředí a jeho potenciálu
- pochopením,
 - jak IT participuje na tvorbě zisku podniku,
 - nebo jak ovlivňuje případné úsporné aktivity podniku
- odpovídajícími schopnostmi a znalostmi na straně byznysu a IT



ROI

itSMF

The IT Service Management Forum
CZECH REPUBLIC



Děkuji za pozornost...