



La valutazione degli investimenti ITIL

Milano, 17/02/2009

- ❑ Condividere come OGGI sia possibile misurare il Valore Economico di iniziative di investimento nei processi ITIL.

- ❑ Vedremo quindi
 - Un possibile approccio alla Valorizzazione Economica

 - Un caso di studio

Condividere come OGGI sia possibile misurare il Valore Economico di iniziative di investimento nei processi ITIL.

Vedremo quindi

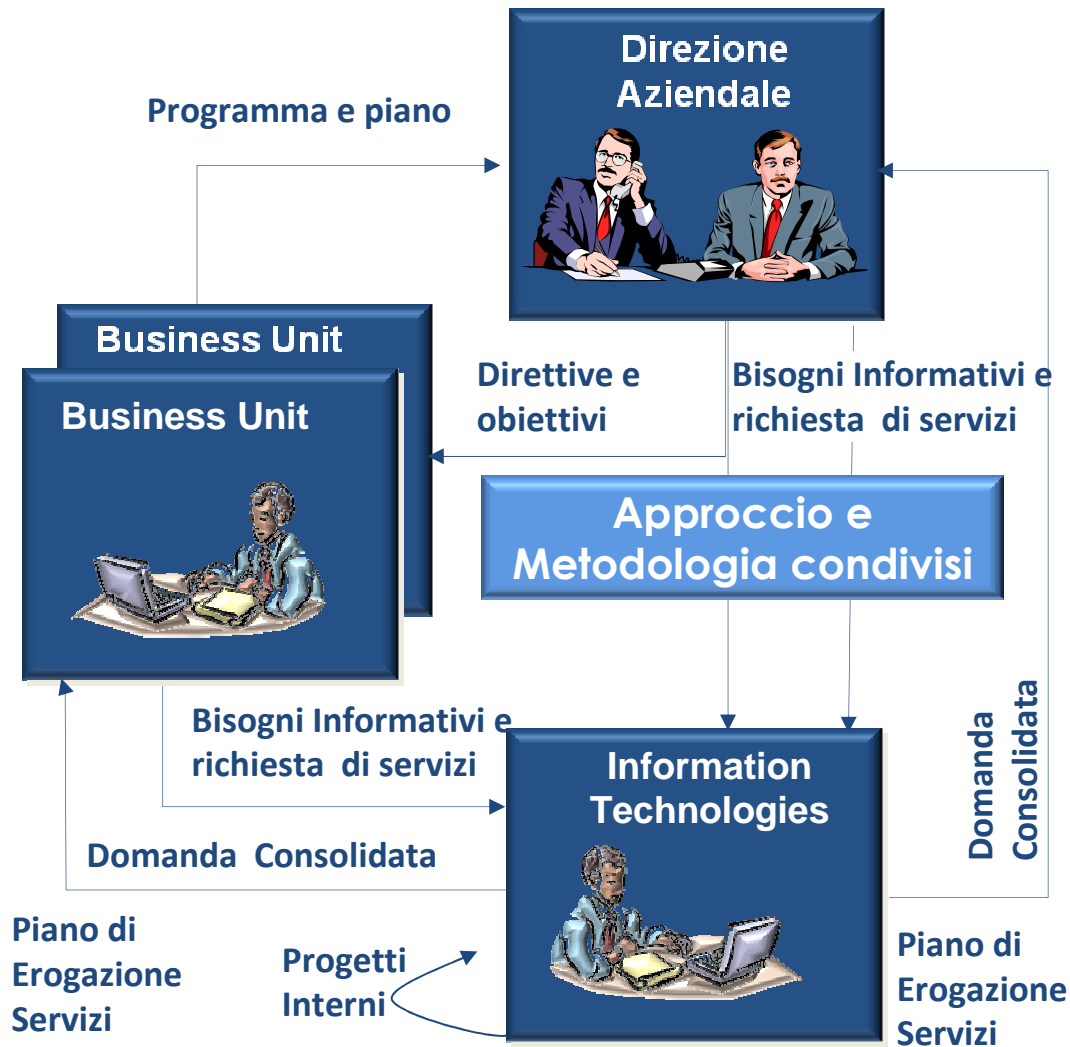
➤ Un possibile approccio alla Valorizzazione Economica

➤ Un caso di studio

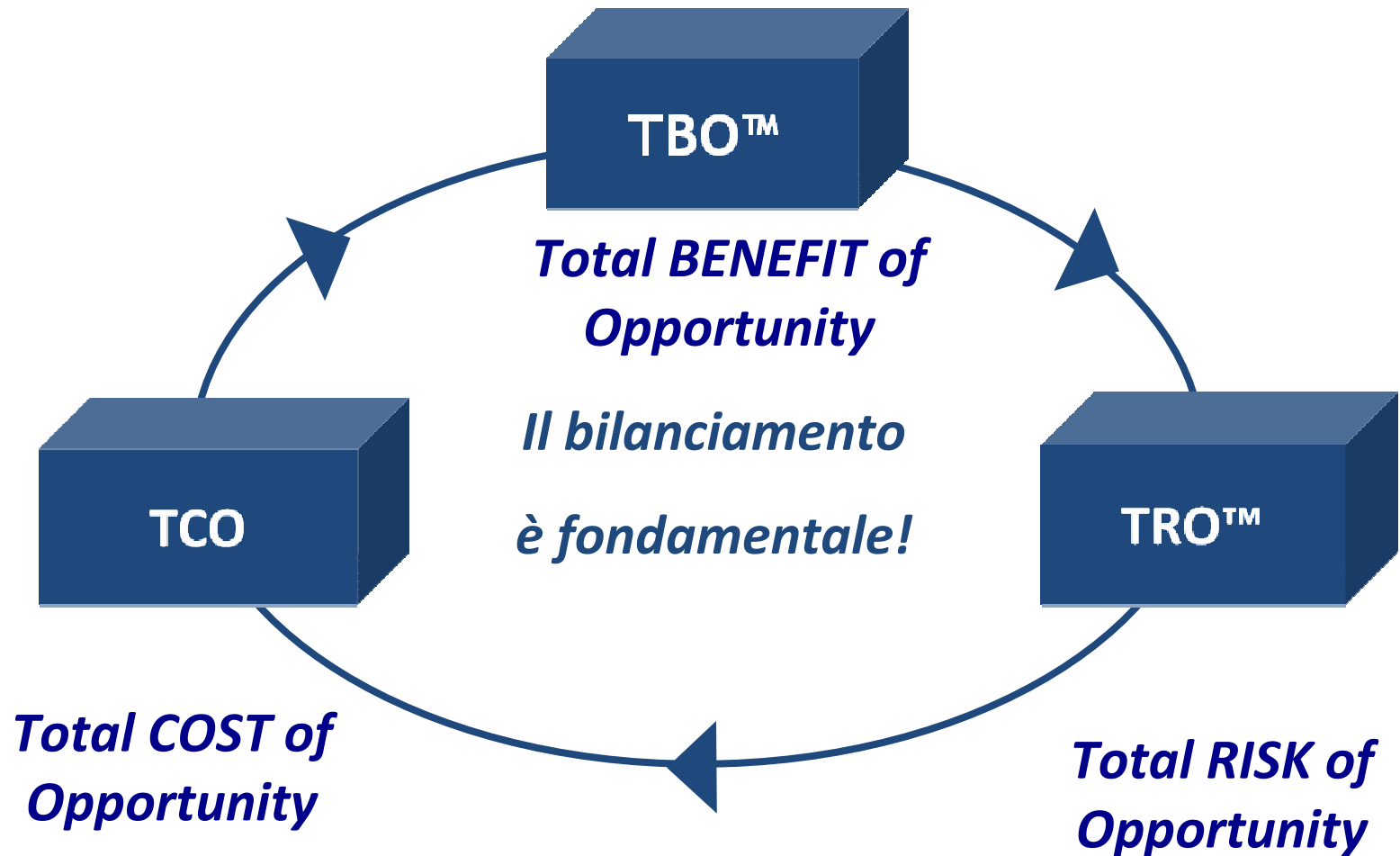
- Sto investendo sulle iniziative prioritarie per l'attuazione della mia strategia?
- Qual è il valore creato per l'azienda e quello per il mio cliente e consumatore finale?
- Qual è il rischio se non effettuo l'investimento?
- L'iniziativa sta producendo i risultati previsti?
- Come sta cambiando il valore economico della mia iniziativa?
- Ho ottenuto i risultati attesi e li sto garantendo nel tempo?
- Come facciamo a misurare la reale efficacia dell'investimento in IT?
- Qual è il valore dei servizi erogati dall'IT?
- ...

Centro di Competenza ← Meccanismi organizzativi → Processi Integrati



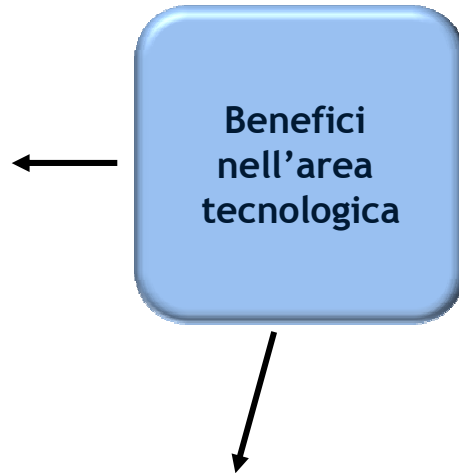


- Supportare il ciclo di vita dell'investimento
- Costi, Benefici e Rischi IT e Business interni ed esterni
- Trasparenza e consistenza del processo
- Standardizzazione unificazione modellazione di Business Case
- Condivisione dei risultati attesi
- Assunzione di responsabilità
- Comunicare ed argomentare
- what if analysis e sensitivity analysis
- Rischi di non investimento
- Identificare e isolare possibili cause di insuccesso
- Selezionare e definire le priorità di investimento



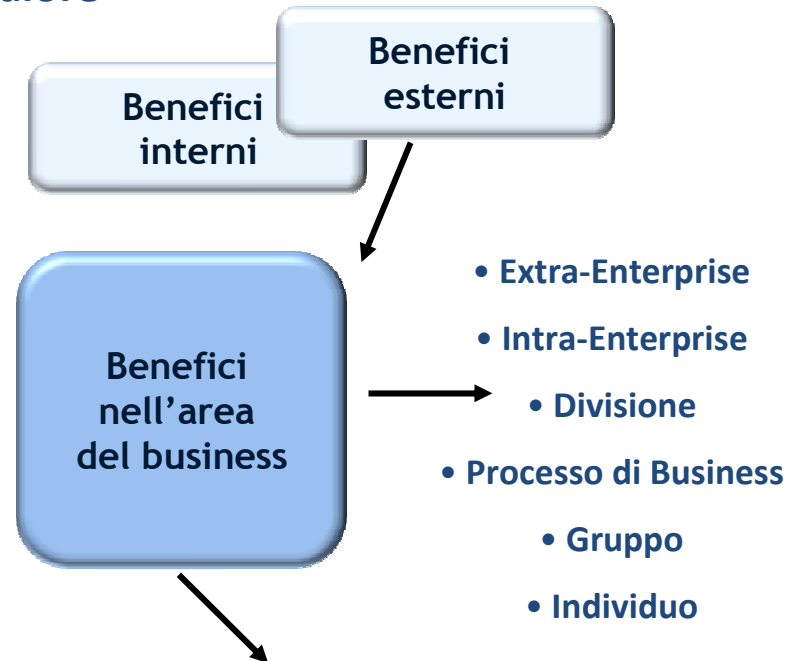
Creazione di valore

- Asset (Hardware e Software)
- Systems Management
- Support & Operations
 - Development
 - Communications
 - End User



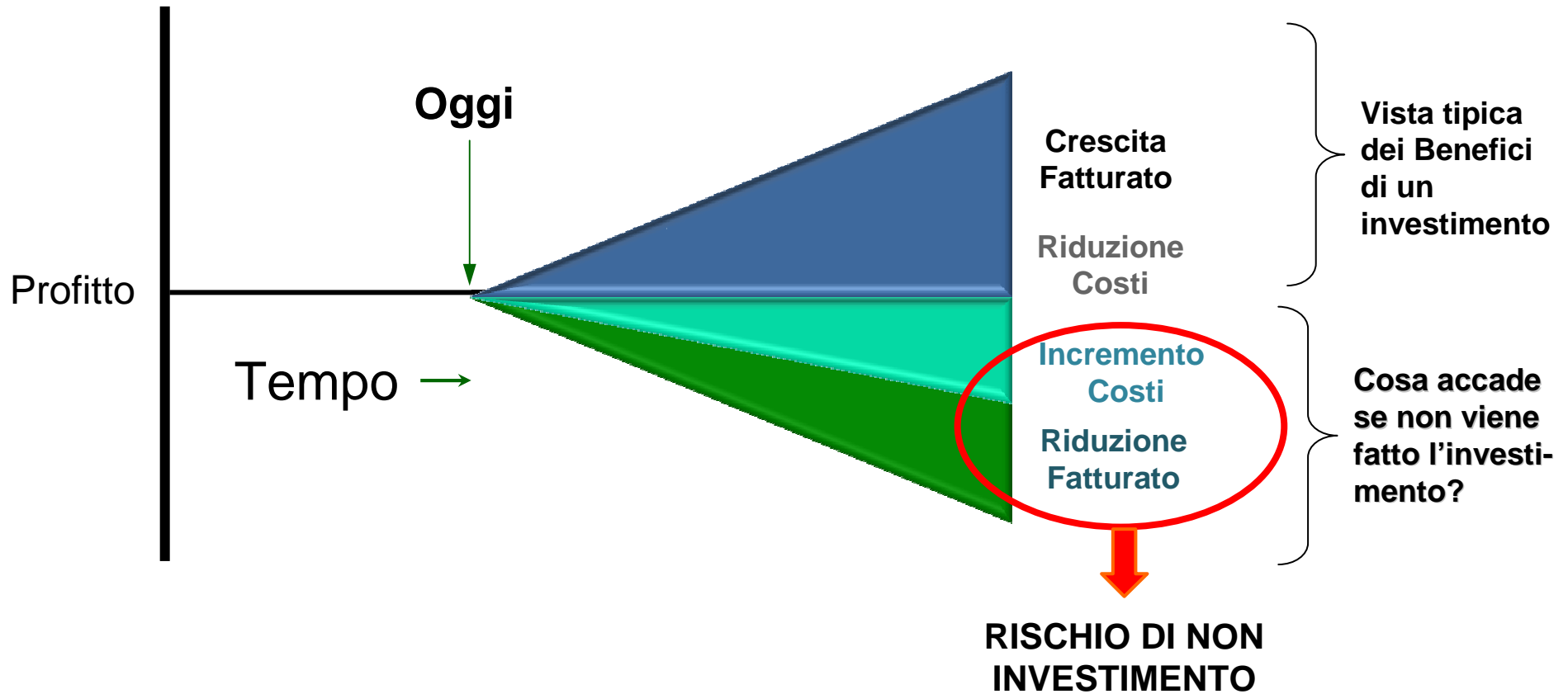
Esempi di Creazione di Valore in quest'area:

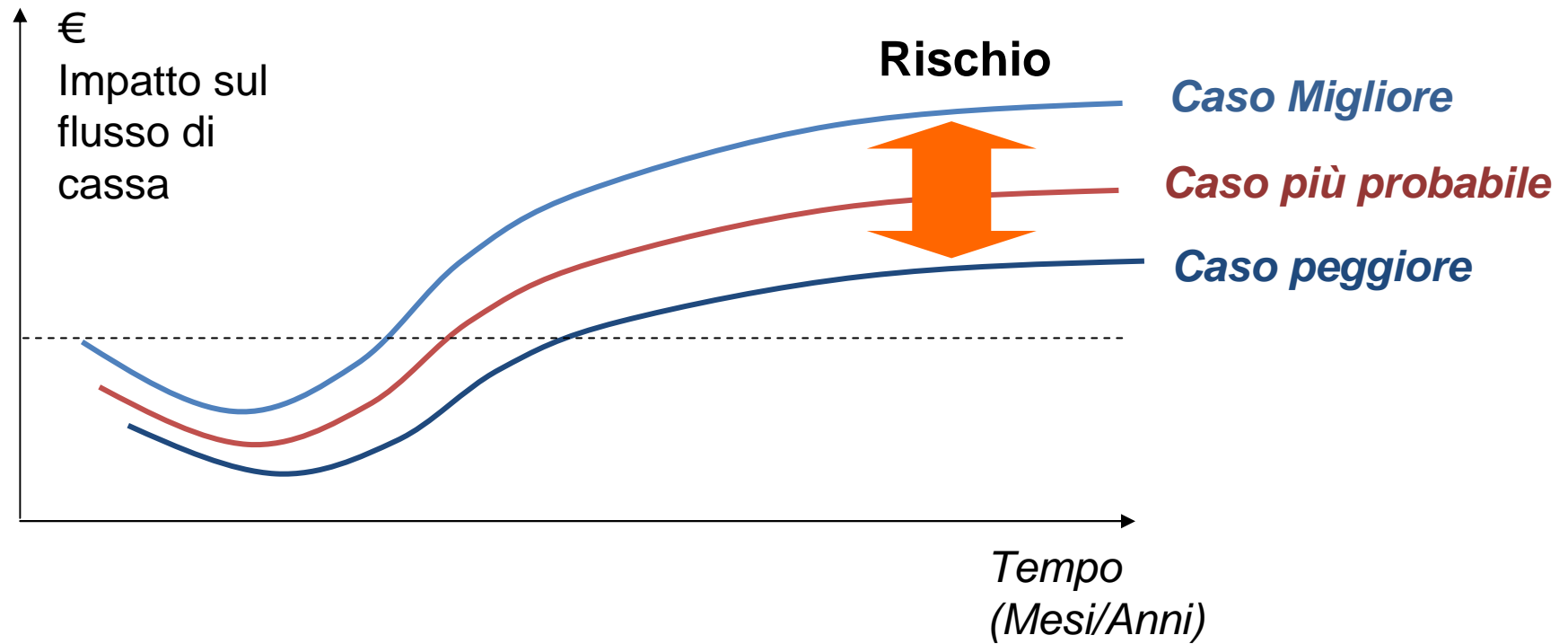
- Backup più rapidi
- Minor tempo nella risoluzione dei problemi
- Maggiore semplicità nella customizzazione delle applicazioni
- Diminizione spese telefoniche
- Riduzione del l'effort in sede di supporto

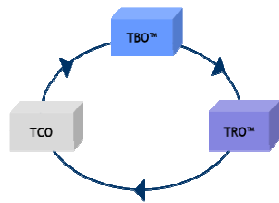


Esempi di Creazione di Valore in quest'area:

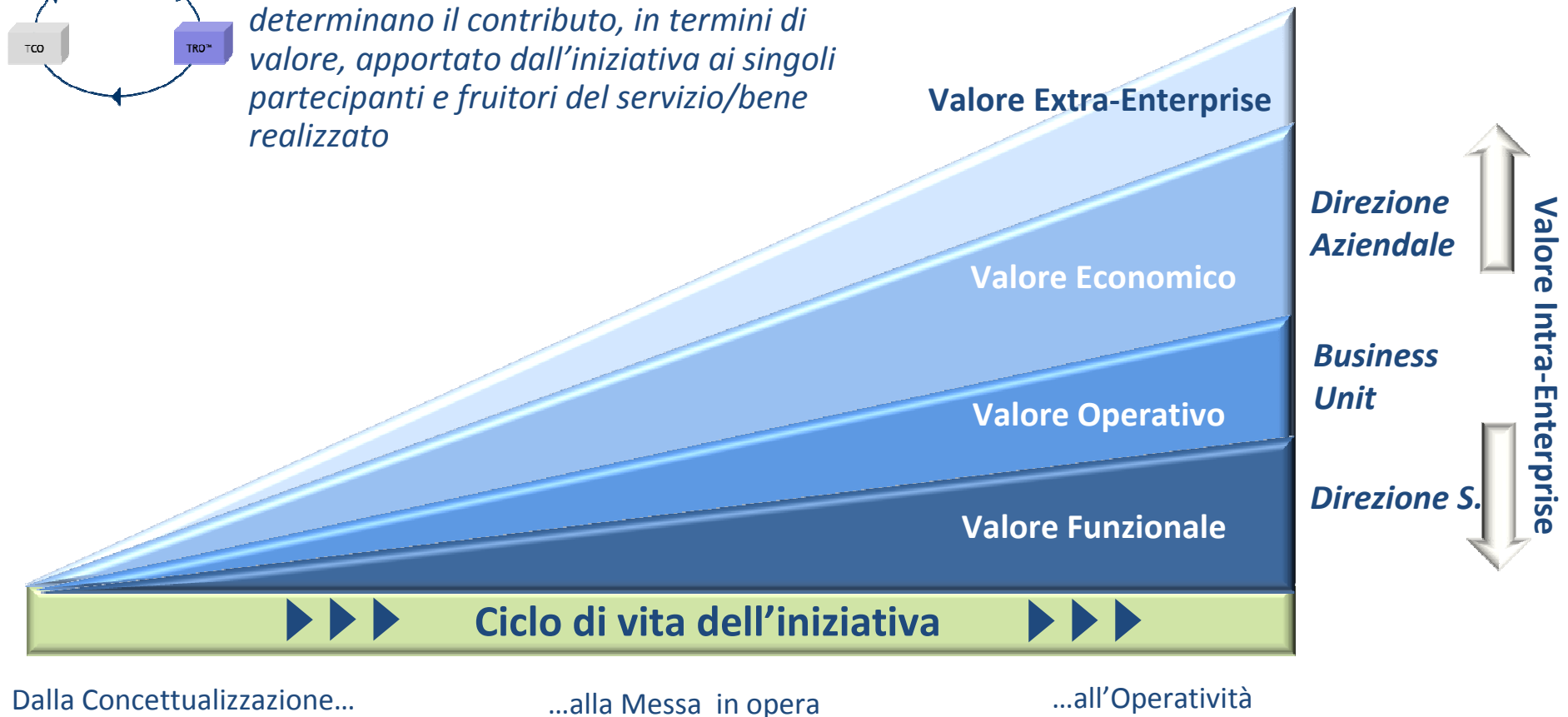
- Penetrazione più rapida dei nuovi mercati
- Miglioramento della soddisfazione degli impiegati
- Miglioramento del fatturato grazie a nuove partnership
- Miglioramento del processo di generazione dei proposal
- Fornitura di lead ad altre business unit







La sfida: *identificare, per ciascun livello, le metriche e il loro legami che determinano il contributo, in termini di valore, apportato dall'iniziativa ai singoli partecipanti e fruitori del servizio/bene realizzato*





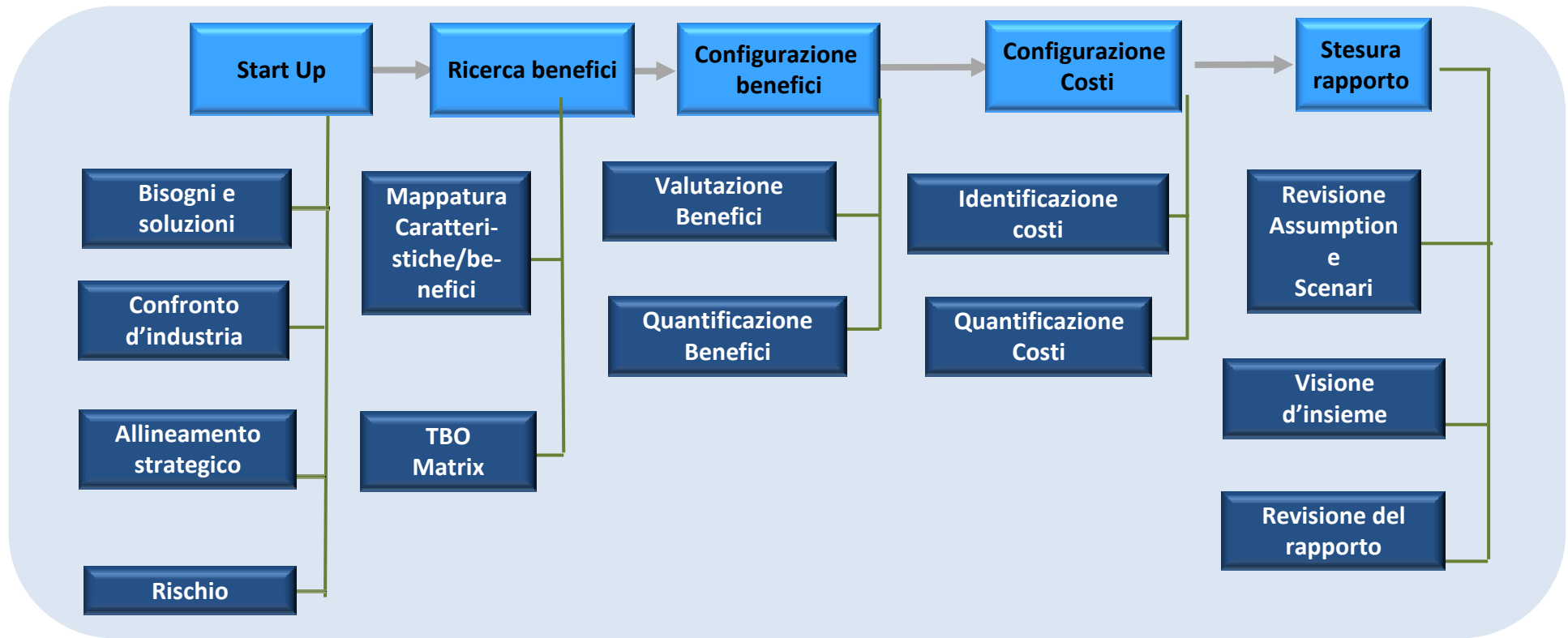
- Qual è il grado di maturità delle aziende IT nell'utilizzo di modelli di valutazione delle performance?
- Quali differenze in seno ai diversi ambiti di applicazione (tecnologico, di processo, economico – finanziario)?
- Viene effettuata una valutazione qualitativa della creazione del valore a seguito delle iniziative in ambito ITSM?
- Quali i metodi e/o i framework utilizzati?
- Sono assegnate chiare responsabilità all'intero delle organizzazioni?

- ❑ Condividere come OGGI sia possibile misurare il Valore Economico di iniziative di investimento nei processi ITIL.

- ❑ Vedremo quindi
 - Un possibile approccio alla Valorizzazione Economica

- Un caso di studio

Ambito	<input type="checkbox"/> Organizzazione IT responsabile dell'erogazione dei servizi informatici per un istituto di previdenza sociale.
Finalità	<input type="checkbox"/> Introdurre un modello di ITSM per l'indirizzo, lo sviluppo, il governo e l'evoluzione dei Servizi IT
Obiettivi	<input type="checkbox"/> Allineare la strategia alla visione e gli obiettivi del Cliente. <input type="checkbox"/> Adeguare la reattività delle strutture IT alle esigenze di cambiamento del Cliente. <input type="checkbox"/> Migliorare la capacity delle attuali attività IT <input type="checkbox"/> Stabilire i parametri di performance dei processi IT opportuni al fine di valutare la qualità dei servizi IT erogati, anche attraverso l'utilizzo di applicazioni integrate per la gestione e l'ottimizzazione dei processi medesimi
Priorità/vincoli	<input type="checkbox"/> Modello di servizio aggiornato dinamicamente <input type="checkbox"/> Definizione di configurazione / Change <input type="checkbox"/> Incremento del contributo dell'IT al successo del Business <input type="checkbox"/> SLA definiti e comprensione dell'impatto <input type="checkbox"/> Riduzione dei costi e accelerazione del ritorno sugli investimenti



$$ROI = \frac{\text{Cash flow Cumulativo}}{\text{Asset} + \text{Spese}} \times 100$$

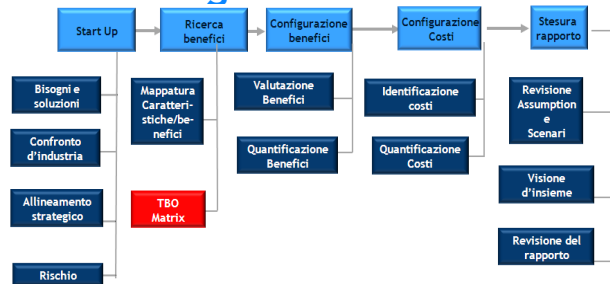
$$NPV = \sum_{i=1}^n \frac{CF_i}{(1+r)^i}$$

$$\sum_{i=1}^n \frac{CF_i}{(1+IRR)^i} = 0$$

Ambito	Descrizione
Service Strategy	Tutela dell'immagine dell'organizzazione
	Evitare la cessione delle attività di operations (outsourcing)
Service Level Management	Elusione penali per mancato rispetto SLA
	Consistenza nella comunicazione con il cliente
Capacity Management	Sostenere l'integrazione di nuovo personale
	Capacità di generare elementi di prova di produttività comparabili in tutta l'organizzazione
Availability Management	Elusione degrado availability
Service Continuity Management	Comprensione ambito responsabilità aree interne
	Elusione cadute di servizio grazie a gestione proattiva
Supplier Management	Contratti robusti con fornitori selezionati
Service Catalogue Management	Evitare l'introduzione di un servizio che non soddisfa le esigenze degli utenti
Configuration Management	Riduzione del tempo medio di generazione rapporti di configuration
	Garantire uso omogeneo delle ultime versioni installate

Ambito	Descrizione
Release Management	Riduzione dei costi di implementazione
Change Management	Evitare change con cambiamenti negativi per l'organizzazione
	Riduzione tempo implementazione progetti
	Minor tempo implementazione change
Incident Management	Riduzione downtime dovuti a mancata conoscenza degli asset
	Riduzione numero incident
	Accelerare la classificazione delle varie richieste (categorie e priorità)
	Incremento di produttività grazie al minor tempo di risoluzione di un incident
	Minor tempo nella risoluzione di un incident
	Elusione incremento tempo incident
	Capacità di individuare le failure dovute ai processi di dello sviluppo
Problem Management	Eliminazione incident ricorrenti
	Meno tempo nella curva di apprendimento per la risoluzione dei problemi
	Elusione incremento numero incident

Approccio metodologico:



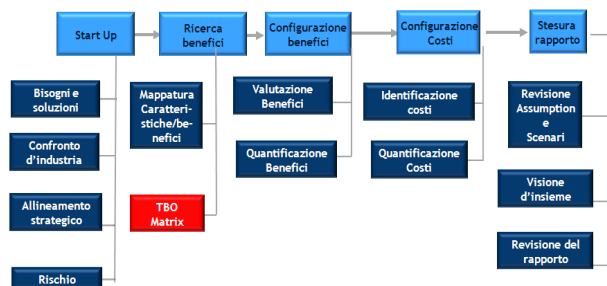
Descrizione fase:

TBO Matrix:

- assunzione misurabile (metrica)
- impatto sul profitto
- formula di quantificazione

Beneficio		Descrizione			
Consistenza nella comunicazione con il cliente		Metodi standard di comunicazione e di segnalazione			
Assunzione Misurabile	Tipo di Impatto sul profitto	Anno	Effetto Previsto		
			Best Case	Most likely	Worst Case
Tempo utilizzato per la valutazione dei risultati degli SLA	Riduzione costi	Anno 1	\$ 10.500	\$ 8.021	\$ 5.833
		Anno 2	\$ 18.000	\$ 13.750	\$ 10.000
		Anno 3	\$ 18.000	\$ 13.750	\$ 10.000
		Totale	\$ 46.500	\$ 35.521	\$ 25.833
Formula di quantificazione					
$\% \text{ Riduzione effort valutazione risultati SLA} * \text{FTE impiegate valutazione SLA}$ $* \text{ stipendio medio annuo personale IT}$					

Approccio metodologico:



Descrizione fase:

TBO Matrix:

- assunzione misurabile (metrica)
- impatto sul profitto
- formula di quantificazione

Beneficio		Descrizione			
Riduzione downtime dovuti a mancata conoscenza degli asset		Garantire che si mantenga aggiornato il database delle configurazioni, e che rifletta lo stato attuale delle infrastrutture per sostenere le aree di supporto, e garantire che i settori delle infrastrutture siano costantemente monitorati al fine di assicurare la loro disponibilità e il livello performance concordato			
Assunzione Misurabile	Tipo di Impatto sul profitto	Anno	Effetto Previsto		
			Best Case	Most likely	Worst Case
Riduzione disservizi dovuti a mancata conoscenza degli asset	Riduzione costi	Anno 1	\$ 8.746	\$ 4.555	\$ 2.082
		Anno 2	\$ 14.993	\$ 7.809	\$ 3.570
		Anno 3	\$ 14.993	\$ 7.809	\$ 3.570
		Totale	\$ 13.475	\$ 7.352	\$ 3.246
Formula di quantificazione					
$\% \text{ Riduzione downtime per asset} * \% \text{ downtime per asset}$ $* \# \text{ downtime asset annui} * \text{tempo medio downtime in ore} * \# \text{ utenti finali} * \text{stipendio medio utenti finali} * \# \text{ ore lavorative annue per utente}$					

	Best Case	Most likely Case	Worst Case
Simple ROI	286%	156%	62%
Payback	11 mesi	14 mesi	21 mesi
NPV (Net Present Value)	\$ 1.394.298	\$740.785	\$264.761
IRR (Internal Rate Return)	156%	94%	42%
Added Value	\$ 1.783.611	\$989.085	\$410.162
Rischio di non investimento	\$ (1.510.886)	\$(846.634)	\$(416.927)
TBO (Total Benefit of Ownership)	\$ 3.312.749	\$ 2.108.921	\$ 1.231.765
TCO (Total Cost of Ownership)	\$ (613.945)	\$ (613.945)	\$ (613.945)
Flusso di cassa cumulativo	\$ 1.754.005	\$959.479	\$380.556

* Nota: per questo studio è stato assunto un tasso di sconto del 12,00%, un costo del capitale del 12,00% , e un livello di tassazione del 34,00%.

Domande?

Grazie per l'attenzione!

gianpiero.porcheddu@adfor.it

+39 335776961
