

Hogyan mérhető és javítható az informatikai szolgáltatások értékteremtése?

Polgár Endre

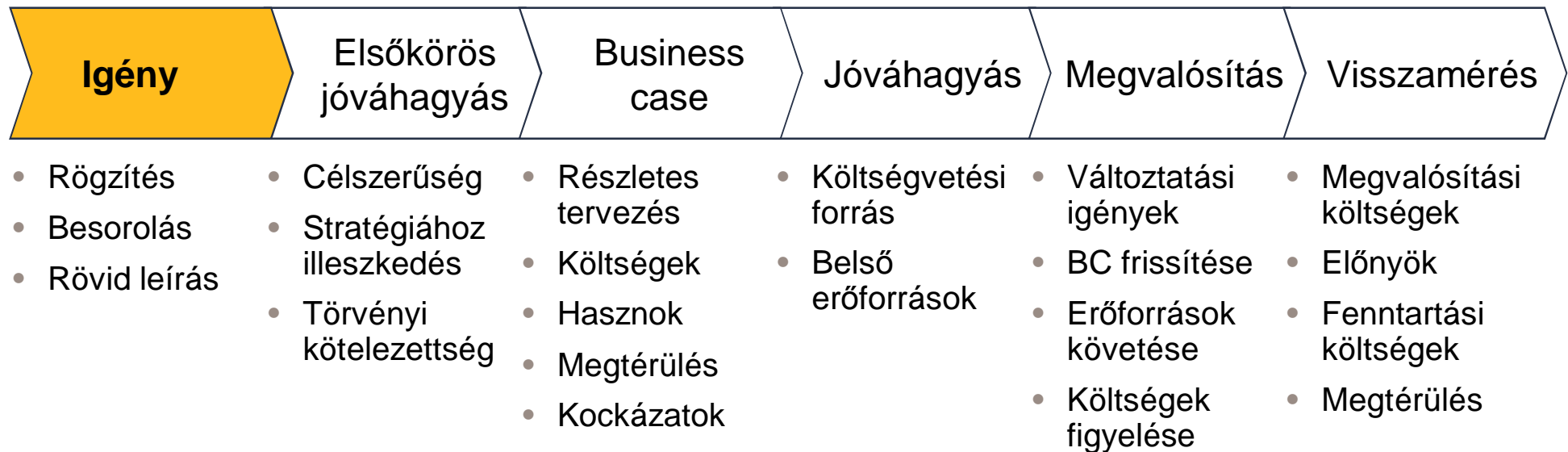
A válság hatása az IT pénzügyekre

Válság

- Felerősödött a szervezetek költség-érzékenysége
- Előtérbe kerültek a hatékonysági kérdések IT és üzleti oldalon egyaránt
- Nőttek a belső adatszolgáltatási igények
- A beruházások jóváhagyásához több adatot és számítást kérnek
- A döntéshozatal gyakran az üzlet kezébe került, ahol inkább csak számokat látnak
- A megtérülés kérdése kulcsfontosságú
- A jellemzően fejletlen IT pénzügyi menedzsment általában jelentősen javult

- **Az informatikai szolgáltatások értékteremtését mérni és javítani kell!**

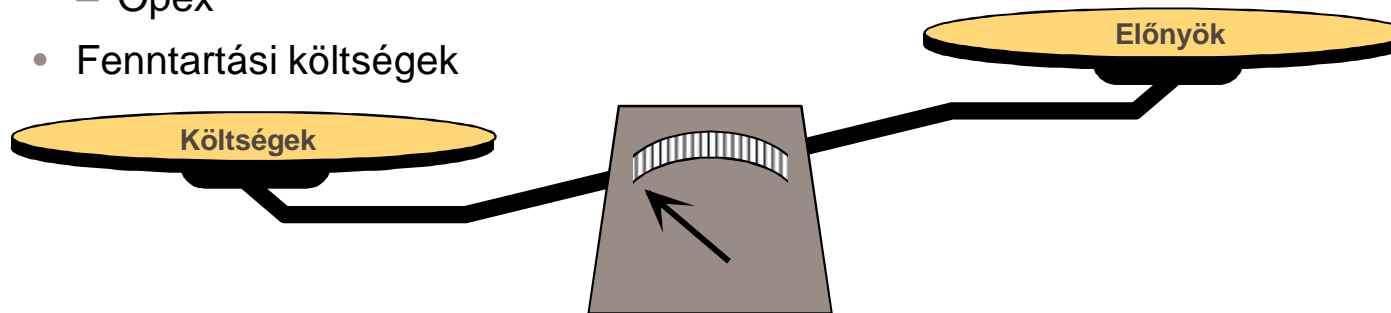
Az értékteremtés életriklusa



Az értékteremtés mérésének alapja: a Business Case

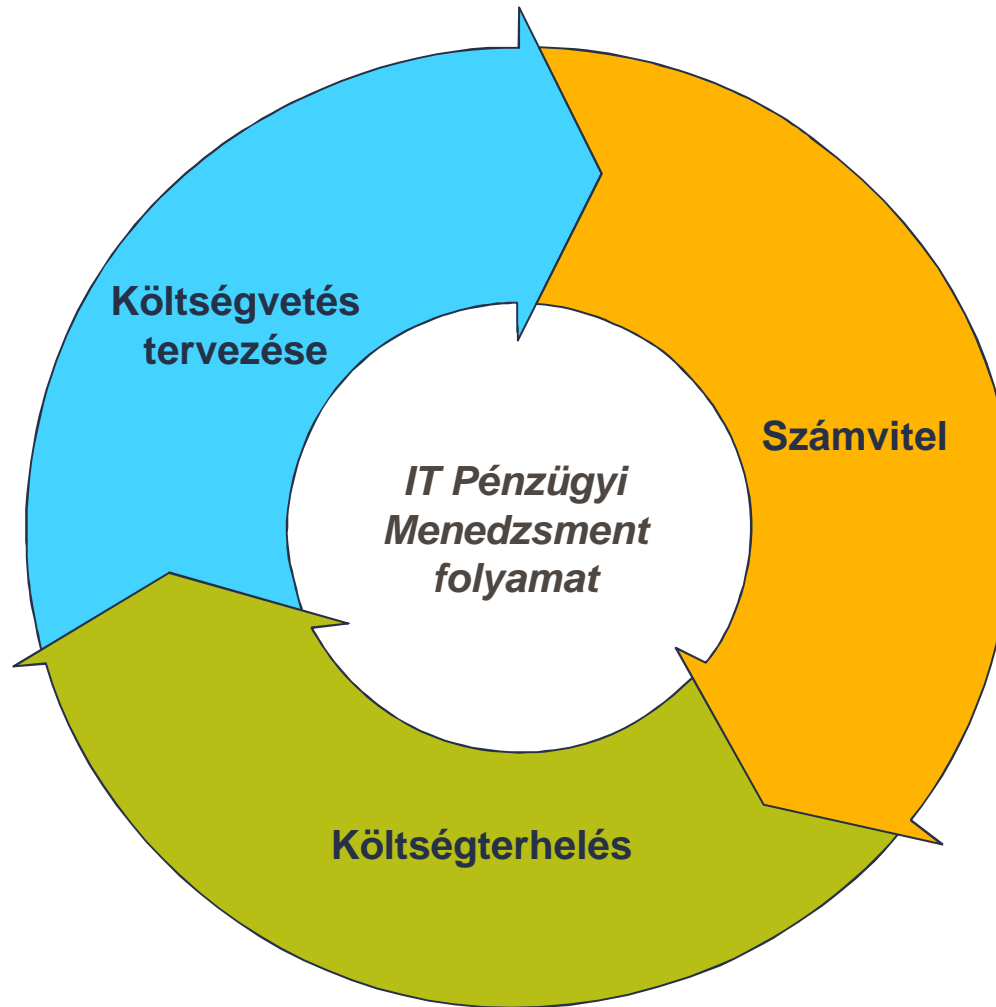
- Megvalósítási költségek
 - Capex
 - Opex
- Fenntartási költségek

- Valós megtakarítások
- Virtuális megtakarítások
- Nehezen mérhető előnyök

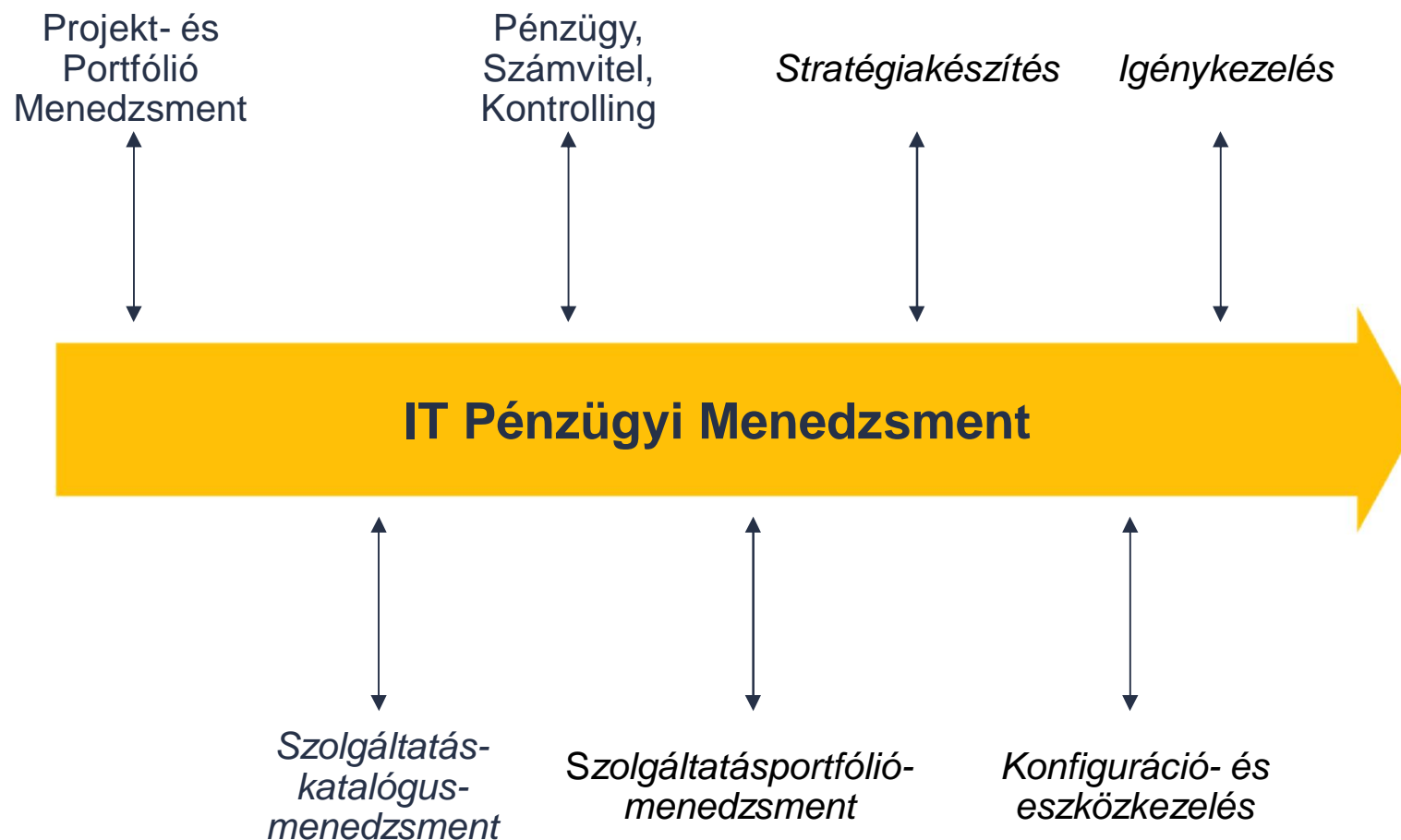


A BC nem pénzügyi részeit itt nem tárgyaljuk!

IT Pénzügyi Menedzsment ITIL folyamat

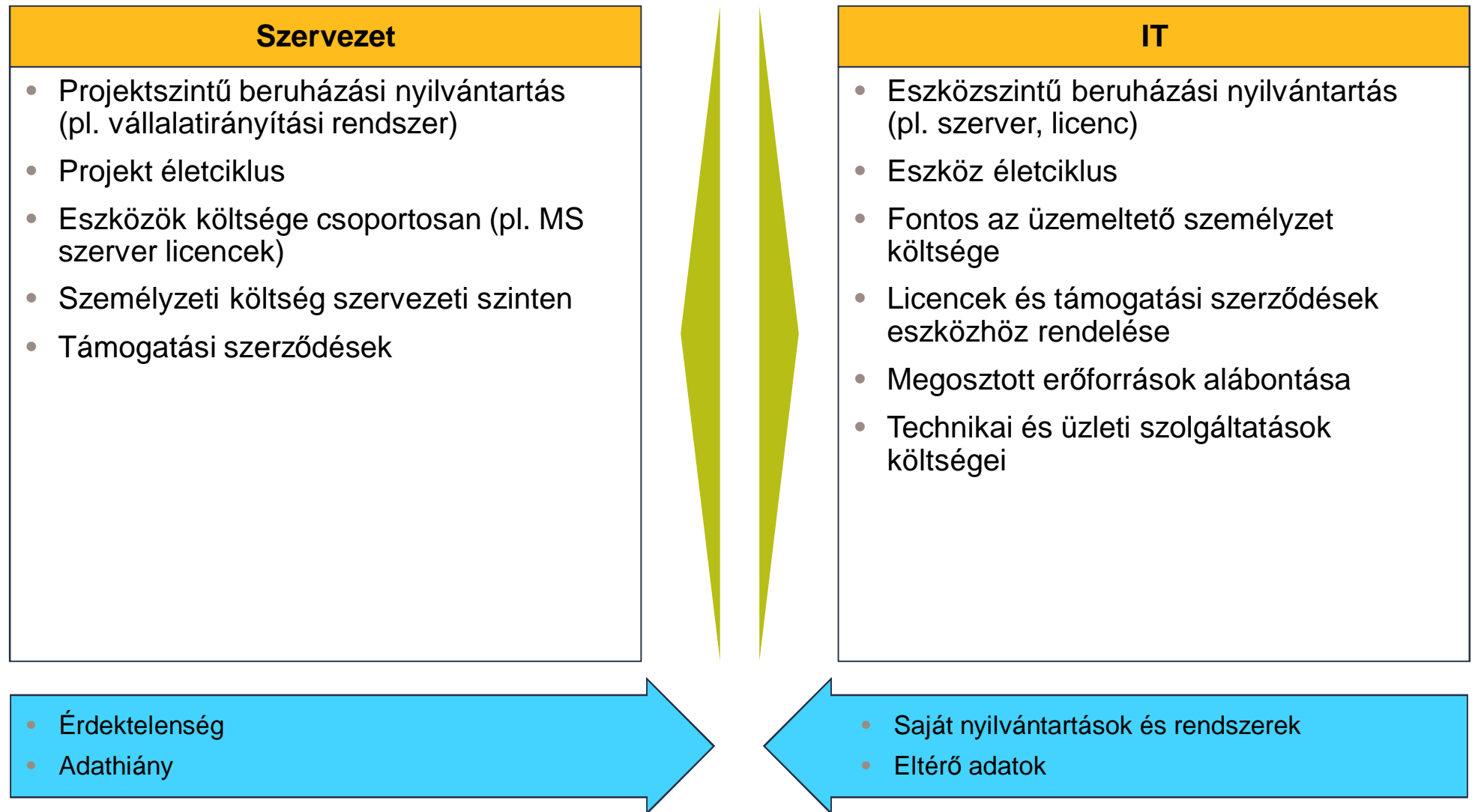


Az IT Pénzügyi Menedzsment főbb kapcsolatai



A dőlt betűk az ITIL folyamatokat jelentik.

A szervezet és az IT eltérő pénzügyi adatigényei



A legnehezebb kérdés: mibe kerül most?

Problémák

- Üzleti szolgáltatás – technikai szolgáltatás – rendszer – eszköz költségei
- Megosztott eszközök költségeinek szétosztása „fogyasztás” szerint:
Monitoring, mentés, tárolórendszerek, ESB (Enterprise Service Bus), adatbázis, virtuális szerver és annak fizikai szervere, csoportos támogatási és karbantartási szerződések...
- Üzemeltetők költsége
- Üzleti költségvetésben megjelenő IT költségek (licenc, energia, helyiségbérlet)
- Mindezek összegzése egyetlen számba
- Az IT controller szerepkör hiányzik

- **Eszköznyilvántartás (licencek is)**
- **Szerződésnyilvántartás**
- **Szolgáltatásfa**
- **Kapcsolatok a fentiek között**
- **Költségstruktúra és költséghely**

Valós és virtuális megtakarítások

Valós

- Pénzben azonnal mérhető hatású

Virtuális

- Pénzben még nem mérhető
- Hatékonyságnövekedés
- Tartalékot képez jövőbeli költségre vagy pénzben mérhető megtakarításra

Nehezen mérhető előnyök: pl. hangulat, ügyfélelégedettség, elvándorlás

Jellemző költségcsökkentési módok

Költségcsökkentés

- Életciklus meghosszabbítása (alkalmazás ráncfelvarrása, asztali gép vékony kliensként)
- Létszámcsökkentés, feladatok szétosztása
- Szerződések újratárgyalása, tartalom csökkentése (kevesebb támogatási nap, rosszabb szintidők)
- ELA/EA megszüntetése
- Kiszervezés
- Kiszervezett feladatok visszahozása
- Licencgazdálkodás javítása
- Manuális munka automatizálása (pl. CLIP: Closed Loop Incident Management Process)
- Leírási kulcs csökkentése

People matter, results count.

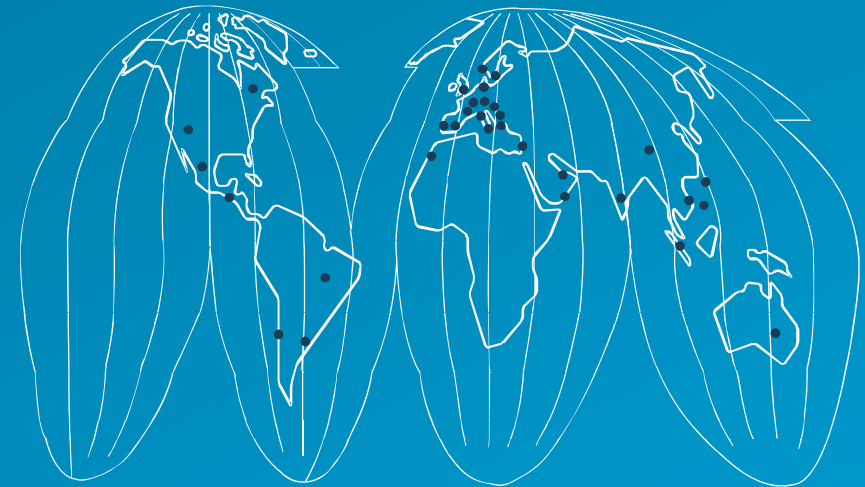


About Capgemini

With more than 120,000 people in 40 countries, Capgemini is one of the world's foremost providers of consulting, technology and outsourcing services. The Group reported 2011 global revenues of EUR 9.7 billion.

Together with its clients, Capgemini creates and delivers business and technology solutions that fit their needs and drive the results they want. A deeply multicultural organization, Capgemini has developed its own way of working, the Collaborative Business Experience™, and draws on Rightshore®, its worldwide delivery model.

Rightshore® is a trademark belonging to Capgemini



www.capgemini.com

