



itnova
SOLUÇÕES EM TI

Invgate Asset Management

Retorno Total sobre o Investimento

Quantificação do Retorno sobre o Investimento

Construção de oportunidades empresariais para TI e software de gerenciamento de ativos informáticos.

Benefícios da TI e o software de gerenciamento de ativos

No atual crescente e competitivo contexto empresarial, as empresas estão se dando conta de que não podem mais se dar ao luxo de tratar a TI e o Software Asset Management (IT / SAM) como uma iniciativa para ser implementada “quando der tempo”.

Pois passou a ser rapidamente um imperativo estratégico, tendo em vista a necessidade de manter o custo online e de gerir o risco relacionado com os ativos de TI e, para tentar obter o máximo valor dos atuais e futuros investimentos em TI. Gartner Research valida esta tendência, prevendo que “as empresas que gerem sistematicamente o ciclo de vida de seus ativos de TI reduzirão o custo por ativo em torno de 30 por cento durante o primeiro ano e entre 5 por cento e 10 por cento anuais durante os próximos cinco anos”.

Pelo fato de um número crescente de organizações estar utilizando práticas de TI/SAM, há um consenso de que a economia gerada em decorrência destes programas costuma pagar pelos investimentos necessários e muito mais ainda.

Concretamente, a aplicação efetiva de programas de IT/SAM tem ajudado as empresas a:

- 1) Reduzirem TCO relacionados com os ativos de TI mediante a eliminação de auditorias manuais que necessitam muito tempo para determinar se uma organização possui gastos excessivos em licenças e em software e reduzir os custos de help desk.
- 2) Administrarem a inovação tecnológica mediante o desenvolvimento de modelos de aquisição de software que planeje as necessidades atuais e futuras e mediante a recopilação de dados que auxilie a tecnologia de migração e a atualização de normas.
- 3) Reduzirem ao mínimo os riscos de segurança, impedindo o uso não autorizado de software de escritório e fazer com que as normas sejam cumpridas.

4) Limitarem o risco de cumprimento mediante a identificação de PCs com aplicações sem licença, impedindo aos empregados a utilização de software sem licença e a elaboração de relatórios precisos aos provedores, caso haja uma auditoria.

Embora as razões para a implementação de programas de TI/SAM sejam muitas, os administradores de TI com frequência passam por uma situação difícil na hora de ter que justificar um aumento nas despesas para a aquisição de uma nova aplicação que promete oferecer uma panaceia de benefícios empresariais, embora possa fazer seu trabalho de uma maneira mais fácil, aplicando processos e dedicando o pessoal de apoio para a área correspondente. Os administradores de TI, portanto, são obrigados a demonstrar um incondicional e imediato retorno quanto a qualquer Investimento em TI.

O propósito deste documento consiste em quantificar a permanente poupança e investimento relacionados com a aplicação de uma das melhores ferramentas de TI/SAM, bem como em apurar o retorno sobre o investimento (ROI) tendo como base essas medidas. Após ler este documento, portanto, você deverá poder quantificar, em termos aproximados, seu próprio retorno sobre o investimento para a aplicação da solução TI/SAM.

Observação: É importante levar em conta que uma ferramenta de IT/SAM é apenas um componente (embora crítico) do sucesso de um programa de IT/SAM. Este documento trata especificamente do ROI que pode ser obtido mediante a aplicação de uma ferramenta IT/SAM (ou seja, tecnologia que proporciona os dados e os conhecimentos necessários para levar a cabo um programa bem-sucedido de IT/SAM).

POUPANÇA RELACIONADA COM OT E O SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE ATIVOS

A fim de poder calcular o retorno sobre o investimento, primeiro é preciso identificar e calcular a economia obtida mediante a aplicação de uma efetiva ferramenta de TI /SAM.

Eliminação manual de inventários

Hoje em dia, muitas empresas fazem o inventário de seu hardware e software visitando fisicamente cada um de seus ativos de trabalho, documentando as configurações de hardware, juntamente com o software instalado. Estes inventários manuais podem ser ativados por uma série de eventos, incluindo as auditorias de provedores, os ciclos de compra de software ou atualizações de tecnologia ou as migrações. Esta informação geralmente é registrada em uma folha de cálculo e guardada por alguém no departamento de TI ou helpdesk. Este não é apenas um erro de procedimento propenso a se deteriorar e não escalável, mas também pode ser extremamente longo e oneroso, dependendo do porte da organização, da complexidade do ambiente da TI e da frequência mediante a qual esta realiza ditos inventários.

Por outro lado, as organizações estão limitadas em termos de sua capacidade de reportar esta informação de maneira eficaz.

Um sistema automatizado de IT/SAM elimina os custos dos recursos humanos relacionados com a realização manual de inventários de PC, descobrindo, reconhecendo e informando de forma inteligente sobre todo o hardware e o software instalados através de uma rede. Uma ferramenta que também deve proporcionar um lugar central no qual a informação de licenças de software pode ser armazenadas e reconciliadas em detrimento de instalações reais. E, com uma ferramenta adequada, estes dados podem ser gerados em qualquer momento e examinados nos formatos mais adequados para a organização de TI e para os processos de compra.

Poupança Anual =

Nº de PCs dentro da organização	X	Nº de inventário por ano	X	Minutos para analisar manualmente um PC	X	Custo de tecnologia IT por hora	X	1h/60 min
---------------------------------	---	--------------------------	---	---	---	---------------------------------	---	-----------

Eliminação ou realocação de software subutilizado

De acordo com Gartner Research, 41,9% das licenças CRM adquiridas no mundo inteiro não são utilizadas (isto nos demonstra como as empresas costumam investir fortemente em software que não é utilizado ou, talvez, com mais frequência ainda, subutilizado).

As empresas compram habitualmente licenças de software para todos na organização preocupados pelo seu cumprimento ou, melhor ainda, porque não têm ideia do tipo de aplicações que são realmente utilizadas, ou utilizadas o suficiente para justificar a propriedade destas licenças.

Isto significa que grande parte do software adquirido não é utilizado (um desperdício enorme de dinheiro). As empresas também terminam pagando para poder manter o suporte de provedores de software, sem falar do apoio de ajuda interna para licenças não utilizadas e subutilizadas, as quais mais adiante terminam incidindo no custo de propriedade.

Um programa de IT/SAM deveria incluir uma ferramenta que aproveite e informe sobre o uso de software, permitindo às organizações determinar quais as licenças que estão sendo utilizadas, por quem e com que frequência. Esta informação permite aos departamentos de IT e de aquisição de licença apurar com maior precisão as necessidades de licenciamento, selecionar o plano de concessão de licenças que se ajuste aos padrões de emprego real e determinar a quem deve ser concedido estas licenças. Por sua vez, algumas das licenças que estão sendo subutilizadas podem ser realocadas para aquelas pessoas que as possam precisar realmente, sem um aumento em seu custo.

Poupança Anual =

Custo médio da licença – incluindo manutenção -	X	Nº de licenças não utilizadas por PC	X	Número de PCs dentro da organização
---	---	--------------------------------------	---	-------------------------------------

Redução dos custos de Help Desk

Gartner Research calcula que até 50% do tempo dedicado às chamadas de Help Desk tem a ver com o fato de se tentar determinar a configuração do PC do usuário. Isto ocorre quando o pessoal do Help Desk não possui acesso imediato a esta informação e são obrigados a guiarem os usuários através de uma série de passos para obtê-la. Além disso, possuir escritório não padronizado dentro de uma organização pode ser oneroso, já que o pessoal de apoio necessita se familiarizar com várias versões de uma aplicação de software ou aprender de diferentes editoras que informam sobre o mesmo.

Outros custos envolvendo help desk são questões relacionadas com o suporte prestado às aplicações não autorizadas (como chat ou programas P2P) que podem introduzir problemas de segurança ou de rendimento das máquinas; os custos para a solução de problemas e para estas questões poderiam ser eliminados se as solicitações não tivessem sido instaladas e /ou colocadas em funcionamento antes de qualquer outro comando.

Qualquer programa de IT/SAM deveria incluir uma ferramenta que permita ao pessoal do Help Desk ter uma visibilidade imediata dos diferentes equipamentos dos usuários para ver suas configurações de hardware não utilizado como, espaço no disco, memória RAM, a velocidade do processador e a existência dos cartões de vídeo / condutores, bem como instalações Pack de serviços ou software que possa estar afetando o rendimento do PC ou causando outro problema ao usuário. Uma ferramenta de IT/SAM granular deve proporcionar informação sobre as versões e sobre o software instalado nos equipamentos, portanto as decisões podem ser tomadas, levando em conta o fato se esta normalização implicará alguma economia, inclusive se isto significa uma melhora para alguns usuários com uma versão mais recente ou a aquisição de um novo software para criar um ambiente em comum entre todos os empregados. Os administradores de TI também devem ser capazes de limitar a ativação de certos tipos de solicitações que poderiam introduzir vírus, spy ware ou outro tipo de ameaça à segurança. Em conjunto, estas medidas podem reduzir significativamente o tempo médio empregado nas chamadas de assistência, bem como gastos de suporte relacionados com problemas passíveis de prevenção.

Poupança Anual =

Nº de PCs dentro da organização	X	Nº anual de solicitações de assistência por PC	X	Custo médio por chamada de custo	X	% estimada na redução de gastos de suporte
---------------------------------	---	--	---	----------------------------------	---	--

Evitar riscos e sanções no cumprimento de licenças

Gartner Research calcula que durante 2008, 70% das organizações de médio e grande porte estarão na mira de uma auditoria externa de software. Muitas organizações estão preocupadas pelo resultado de uma auditoria de software, em virtude do desconhecimento sobre a diferença entre a quantidade de software instalada em equipamentos de escritório do usuário e o número de licenças efetivamente adquirido.

Além disso, se as empresas não podem proporcionar informação que comprove seus acordos de licença quando um provedor de software realiza uma solitação de ad hoc, o risco de uma auditoria formal aumenta significativamente. Embora os custos de uma auditoria possam ser difíceis de quantificar, os custos pelo fato de ser descoberto o descumprimento pode ser impressionante: duas vezes o custo no varejo de regularizar as licenças necessárias para recuperar o cumprimento, multas de até \$ 150000 pela infração cometida, prévia solicitação e os litígios sobre as taxas. Por outro lado, há os chamados custos “intangíveis” difíceis de serem quantificados, mas podem chegar a ser muito prejudiciais, como a perturbação das operações comerciais diárias e PR negativos.

Uma ferramenta de IT/SAM deve oferecer a possibilidade de conciliar o número de licenças instaladas (ou, no caso de licenças concorrentes, em uso) através da organização com dados reais de compra, para que as empresas possam atualizar qualquer máquina que estiver em infração. A ferramenta deve ser capaz de bloquear a instalação de aplicações sem licença, a fim de evitar futuros riscos de descumprimento. E, se você tiver algum pedido de licença atualmente, você deveria considerar uma ferramenta que lhe ajude a poder saber qual o número de aplicações executadas em um determinado momento e que este não exceda o número de licenças concorrentes de sua propriedade.

Em conjunto, estas capacidades proporcionarão a você mais confiança em sua capacidade para demonstrar o cumprimento de licenças de software, caso venha a ser submetido a uma auditoria.

Poupança de riscoajustado

Calcular a economia obtida em relação à redução de descumprimento é algo difícil de quantificar já que pode variar de acordo com as circunstâncias únicas de sua organização, mas as variáveis são incluídas a fim de mostrar como pode acompanhar o cálculo deste componente.

$$\begin{aligned}
 & \text{Custo médio da licença – incluindo manutenção -} \times \left[\left(\text{Custo médio da licença – incluindo manutenção -} \times \text{Nº de licenças não utilizadas por PC} \times \text{Número de PCs dentro da organização} \right) \right. \\
 & \quad + \text{Multa por descumprimento} \quad + \quad \text{Custo do litígio} \quad + \quad \left. \text{Custo de interrupção do negócio} \right]
 \end{aligned}$$

Uma breve observação sobre a verdade dos custos: Algumas organizações acreditam que, mediante a adoção de um programa de IT/SAM, no retorno sobre o investimento informático deveria estar incluído os custos de qualquer software sem licença necessários para ser compatível. Em certos cenários, este custo pode ser significativo, causando provavelmente um ROI negativo. No entanto, este custo deve ser considerado como um balanço de responsabilidade existente antes da aprovação do programa de IT/SAM. O dinheiro pertence ao software editor da lei, seja implementado ou não o programa de IT/SAM e a discrepância descoberta; portanto, não deve ser considerado no cálculo do retorno sobre o investimento.

Minimizar gastos “ocultos” relacionados com o freeware / shareware

As organizações podem ser beneficiadas não apenas com a economia relacionada com licença de software legítima, mas também podem minimizar custos arriscados relacionados com o software classificado como freeware ou shareware. A maioria das organizações não leva em conta esse tipo de custos, em virtude da falta de conhecimento de seus funcionários quanto à utilização desses programas. Porém, quando recebem estes meios, muitas organizações se dão conta de que a produtividade das empresas está decaindo pela utilização de programas de chat, jogos e aplicações P2P entre seus funcionários.

Em se tratando de segurança, os riscos também podem ser introduzidos através do download involuntário de programas executáveis que portam vírus ou spyware e, com frequência, fica difícil poder saber se os funcionários possuem os antivírus ou os parches de segurança instalados em suas máquinas. Além disso, muitas empresas descobriram que o download e a troca de arquivos muito grandes, como os arquivos MP3 podem provocar um efeito negativo nos recursos do servidor e no rendimento da rede.

Finalmente, porque as empresas podem ser consideradas responsáveis pelas atividades de seus empregados, a utilização sem controle de programas de chat para trocar dados sensíveis pode levar às empresas das indústrias reguladas (como na área da atenção à saúde, das finanças, legal e ou governamental) a serem responsabilizadas por estas ações.

Um programa de IT/SAM ajudará você a limitar esses custos e os riscos se souber introduzir uma ferramenta que lhe permita descobrir em que medida as aplicações não autorizadas são utilizadas dentro de sua organização, bem como bloquear o uso de aplicações consideradas como uma ameaça. Uma boa ferramenta também será capaz de informar se algum de seus usuários não foi

capaz de instalar um programa de segurança necessário ou patche, permitindo a você tomar precauções corretivas frente a estes riscos potenciais.

Poupança anual

Infelizmente, em virtude da natureza ambígua dos riscos anteriores, fica difícil calcular a poupança em dólares relacionados com a minimização ou eliminação destes riscos. No entanto, é muito importante levar em conta os benefícios que podem ser obtidos mediante a proteção de sua organização contra estas ameaças.

Investimentos necessários para a implementação de uma ferramenta de IT/SAM

Agora que a economia relacionada com uma ferramenta de IT/SAM passou a ser foco de debate, você deve identificar os investimentos que sua empresa deve fazer para aplicar com sucesso esta ferramenta.

Compra inicial do produto

A fim de constatar uma poupança significativa com um programa de IT/SAT, é preciso adquirir uma ferramenta de mIT/SAM que proporcione uma funcionalidade que inclua (sem se limitar a) o hardware e software de inventário, a reconciliação dos dados de inventário com a compra de dados, medição de uso de software, controle de aplicação e uma ampla apresentação de relatórios. Em geral, o emprego de ferramentas de IT/SAM é feito mediante licença para cada sede conforme o número de escritórios (seja na rede ou remota) em sua organização. Por sua vez, você também deveria considerar o futuro crescimento de sua organização e a conseguinte incorporação de mais equipamentos de escritório em sua rede, bem como a taxa para a manutenção em curso.

Investimento do primeiro ano =

$$\text{Nº de PCs dentro da organização} \times \left(\text{Custo por ajuste da ferramenta ITAM} + \text{Manutenção anual por ajuste} \right)$$

Invest. No ano seguinte =

$$\text{Nº de PCs dentro da organização} + \text{Manutenção anual por ajuste}$$

Aplicação de processo e ferramenta

Como todo administrador de TI sabe, há custos fixos relacionados com o treinamento, o desdobramento e a manutenção de qualquer instrumento dentro da infraestrutura de uma organização. E, com muita frequência, as soluções tecnológicas são aplicadas, porém, os procedimentos imprescindíveis para prestar suporte à ferramenta necessária para que uma empresa possa tomar decisões, são deixados de lado. A fim de obter o máximo rendimento do investimento, é preciso estabelecer uma série de objetivos, bem como no que tange aos processos de IT/SAM, lançando mão aos seguintes tipos de perguntas:

- Que dados devem ser coletados pelo instrumento, e com que frequência, a fim de se tomar decisões fundamentais?
- A ferramenta proporciona uma alavanca para os padrões da indústria de tecnologia (tais como SQL Server, cliente / servidor ou web arquiteturas de serviços, WMI, etc.)?
- Que tipo de informação deve ser disponibilizada e para quem?
- Quais são os parâmetros para avaliar os resultados?
- Quem será o responsável pelas diversas tarefas?
- Quem será informado sobre as principais conclusões e recomendações para a tomada de decisões?

O investimento necessário para colocar em funcionamento um instrumento e seus processos é, geralmente, mediante recursos humanos e custos de oportunidade em relação a outras iniciativas dentro da organização de TI. No entanto, dependendo do tipo de habilidades, das prioridades e da capacidade de sua organização de TI, pode haver “hard dollars” relacionados com a contratação de um consultor ou provedor de serviços para prestar suporte à ferramenta e/ou ao processo de aplicação.

Investimento no primeiro ano =

$$\left(\begin{array}{l} \text{Custo de} \\ \text{tecnologia IT} \\ \text{por hora} \end{array} \right) \times \begin{array}{l} \text{Nº de horas} \\ \text{requisitadas para} \\ \text{formação e} \\ \text{desdobramento} \end{array} + \left(\begin{array}{l} \text{Custos dos recursos} \\ \text{dedicados a} \\ \text{elaborar e aplicar} \\ \text{processos} \end{array} \right) \times \begin{array}{l} \text{Nº e horas} \\ \text{necessárias para} \\ \text{desenvolver e} \\ \text{aplicar processos} \end{array}$$

Administração e gestão de processos em andamento

Você também deve levar em conta os recursos necessários para administrar e poder manter a ferramenta de IT/SAM e gerir os processos sujeitos à ação do tempo. A informação que for coletada deverá ser avaliada periodicamente, bem como a eficácia do processo visando atingir os objetivos do programa.

$$\text{Investimento anual} = \left(\begin{array}{l} \text{Custo de} \\ \text{tecnologia IT} \\ \text{por hora} \end{array} \right) \times \left(\begin{array}{l} \text{Número de horas} \\ \text{administração de} \\ \text{ferramenta /} \\ \text{processo} \end{array} \right)$$

Cálculo do Retorno Total sobre o Investimento (ROI)

O último passo para a construção de um modelo comercial para a TI e para o gerenciamento de ativos de software consiste em calcular o ROI de sua organização. Embora seja comum as pessoas acharem que o retorno sobre o investimento implica em receitas incrementais, em virtude de um determinado investimento, neste caso, lançaremos mão da poupança obtida em vez dos lucros. (Um centavo poupado é um centavo ganho!)

Para obter a porcentagem de retorno (ou ROI), some todas as poupanças mencionadas anteriormente, diminua o investimento realizado e, finalmente, divida o restante pelo montante total investido.

$$\text{ROI} = \left(\text{poupança} - \text{investimento} \right) \% \text{ investimento}$$

O quadro anterior mostra o cálculo do retorno sobre o investimento durante os três primeiros anos de um típico programa de TI/SAM de uma empresa, utilizando os métodos anteriormente indicados; na verdade, você desejará calcular o retorno sobre o investimento o mais tarde possível, a fim de que o valor total da duração possa ser reconhecido. É importante assinalar que o retorno sobre o investimento parece diminuir com os anos devido ao fato de que o maior investimento e a poupança obtida ocorrem no primeiro ano e sua habilidade para gerir a organização de TI de seus ativos deveria melhorar no longo prazo. Portanto, você deve comparar a poupança obtida ano após ano.

Conclusão

As organizações têm muito a ganhar em termos de economia de um investimento relativamente pequeno com uma ferramenta de IT/SAM e com os processos que lhe dão suporte. A informação obtida mediante uma das melhores ferramentas pode ajudar as empresas a enfrentarem uma ampla gama de desafios, incluindo o controle dos custos de TI, o planejamento para uma nova tecnologia roll-outs, o gerenciamento de riscos de segurança e demais softwares compatíveis com os acordos de licença. Embora a economia, no que diz respeito a custos, varia de uma organização para outra, conforme as características particulares de cada empresa e suas necessidades, a ferramenta de IT/SAM faz parte de qualquer programa integral de gerenciamento de ativos, bem como os gastos para aplicar estas ferramentas, em geral, superam amplamente os investimentos necessários.