

The logo for softline, featuring the word "softline" in a lowercase, sans-serif font. The "soft" part is in red, and the "line" part is in grey. A white swoosh underline is positioned above the "line" portion. A registered trademark symbol (®) is located at the top right of the word.

softline®

Расчет возврата инвестиций в программное обеспечение для мониторинга сети

Технический документ

The logo for Paessler, consisting of a square icon with a stylized 'P' and the text "PAESSLER" in a bold, uppercase font, with "THE NETWORK MONITORING COMPANY" in a smaller font below it.

PAESSLER
THE NETWORK MONITORING COMPANY

Автор: Томас Тиммерманн (Thomas Timmermann),
Старший менеджер отдела технического маркетинга
компании Paessler AG.
Опубликовано в сентябре 2015 г.

Содержание презентации

Введение

Невозможность количественного определения

Определение ущерба от ИТ-сбоев с помощью статистики

Числа и факторы для оценки ROI

Мечты о будущем не поддаются оценке

Цифры из практики

Сокращение времени при управлении сетью

Сокращение расходов при управлении сетью

Увеличение надежности

Скрытые издержки на решения для мониторинга

1. Модули и дополнения

2. ПО с открытым исходным кодом или затраты на лицензии

Заключение. Вместо слепой веры в числа — реалистичный расчет

Введени

е

ROI (возврат инвестиций) – это магическая аббревиатура для любого руководителя.

Показатель рентабельности инвестиций призван обеспечить простой метод вычисления периода, в течение которого приобретение окупается.

При оценке программного обеспечения для мониторинга сети было бы интересно узнать, когда же стоимость покупки ПО будет компенсирована различными выгодами от его приобретения.

Однако, в игру вступает так много не определяемых количественно факторов, что невозможно с точностью рассчитать рентабельность инвестиций.

Оценивая приобретение решения по мониторингу сети, стоит учесть как можно больше факторов и опираться на них, решая, стоит ли приобретать это ПО.

?

Трудности количественной оценки

Расходы по приобретению решения по мониторингу сети достаточно просто подсчитать с высокой достоверностью. Они включают:

- стоимость лицензий, аппаратного обеспечения,
- затраты на внедрение решения
- стоимость эксплуатации и сопровождения.

Обычно всё это может быть точно подсчитано.

Как подсчитать:

- **ущерб от падения почтового сервера?**
- **какова стоимость двух часов простоя всей ИТ-инфраструктуры компании?**
- **насколько велики потери, если веб-сайт недоступен в течение недели?**

Трудности заключаются в количественном измерении выгод от решения по мониторингу сети

В конечном итоге, мониторинг сети не приносит доход, однако вместо этого он предотвращает убытки, защищая сеть от сбоев

Другой аспект внедрения решения по мониторингу сети – это долгосрочный сбор данных

На их основе планируются и осуществляются меры по оптимизации сетевой инфраструктуры:

- можно приобретать и правильно распределять оборудование и каналы передачи данных в полном соответствии с потребностями клиента,
- избегать излишних расходов, вызванных наличием неиспользуемых ресурсов и сбоями.

Поэтому при вычислении ROI встает вопрос: каким образом заранее узнать, насколько сократятся ваши издержки благодаря долгосрочной оптимизации – особенно при поисках инструмента, определяющего эти возможности экономии?

Как решить, будет ли приобретение решения по мониторингу сети рентабельным ?

- Прежде всего вы должны **выявить все величины**, которые могут быть подсчитаны.
- Даже если вы не получите полные данные по рентабельности инвестиций, **любая цифра** может помочь вам.

Мы собрали для вас различные средние значения и примеры, которые — при аккуратном использовании — **помогут вам оценить издержки и выгоды от**

Определение ущерба от ИТ-сбоев с помощью статистики

- В 2012 году американский аналитик Майкл Кригсман подсчитал общемировые издержки, вызванные сбоями ИТ. Их величина оценивалась им в 3 трлн долл. в год.
- В исследовании компании CA Technologies, производителя ПО, утверждается, что сбои ИТ в среднем обходятся малым предприятиям в 55 тыс. долл., средним компаниям — в 91 тыс. долл., а крупным компаниям и корпорациям — в 1 млн долл.
- Компания Gartner в 2014 г. оценила средние издержки вследствие простоя сети в 5600 долл. за минуту простоя, а это 300 тыс. долл. в час.
- Компания Avaya получила сходные результаты при исследовании европейских компаний. 81% компаний в 2013 г. пострадал от сбоев ИТ-сетей, что привело к средним издержкам от простоев сети приблизительно в 68 тыс. евро для 77% компаний.
- Аналитическое агентство Techconsult, 2013 г.: стоимость сбоев ИТ в среднем бизнесе в Германии достигали 380 тыс. евро на компанию в год. Час простоя ИТ-систем обходится от 20 тыс. евро до 40 тыс. евро
- Бернский университет прикладных наук, 2009 г.: издержки от сбоев в ИТ в малом бизнесе – 10 тыс. евро на один сбой и 5 тыс. евро в час при простое сети.

Исследования показывают:

Перебои в работе ИТ-систем вызывают существенные финансовые убытки

Любые решения, которые помогают избежать их или быстро решить проблему, стоит приобрести, поскольку они оправдают вложенные в них средства и усилия

Для того, чтобы принятое вами решение имело солидное обоснование, вам нужно большее: должны быть приняты во внимание многие другие факторы

Числа и факторы для оценки ROI

Некоторые факты относительно легко поддаются количественной оценке и должны быть вам известны. Вот некоторые примеры:

1

Издержки = зарплата и премии ИТ-персонала

3

Количество и длительность отказов в работе сети, которые оказывают негативное влияние на производительность труда персонала в целом или отдельных сотрудников в течение определенного периода времени

5

Компенсация, предусмотренная контрактом, за невыполнение SLA сервис-провайдерами

2

Среднее время, необходимое для восстановления после сбоя системы или недоступности сети

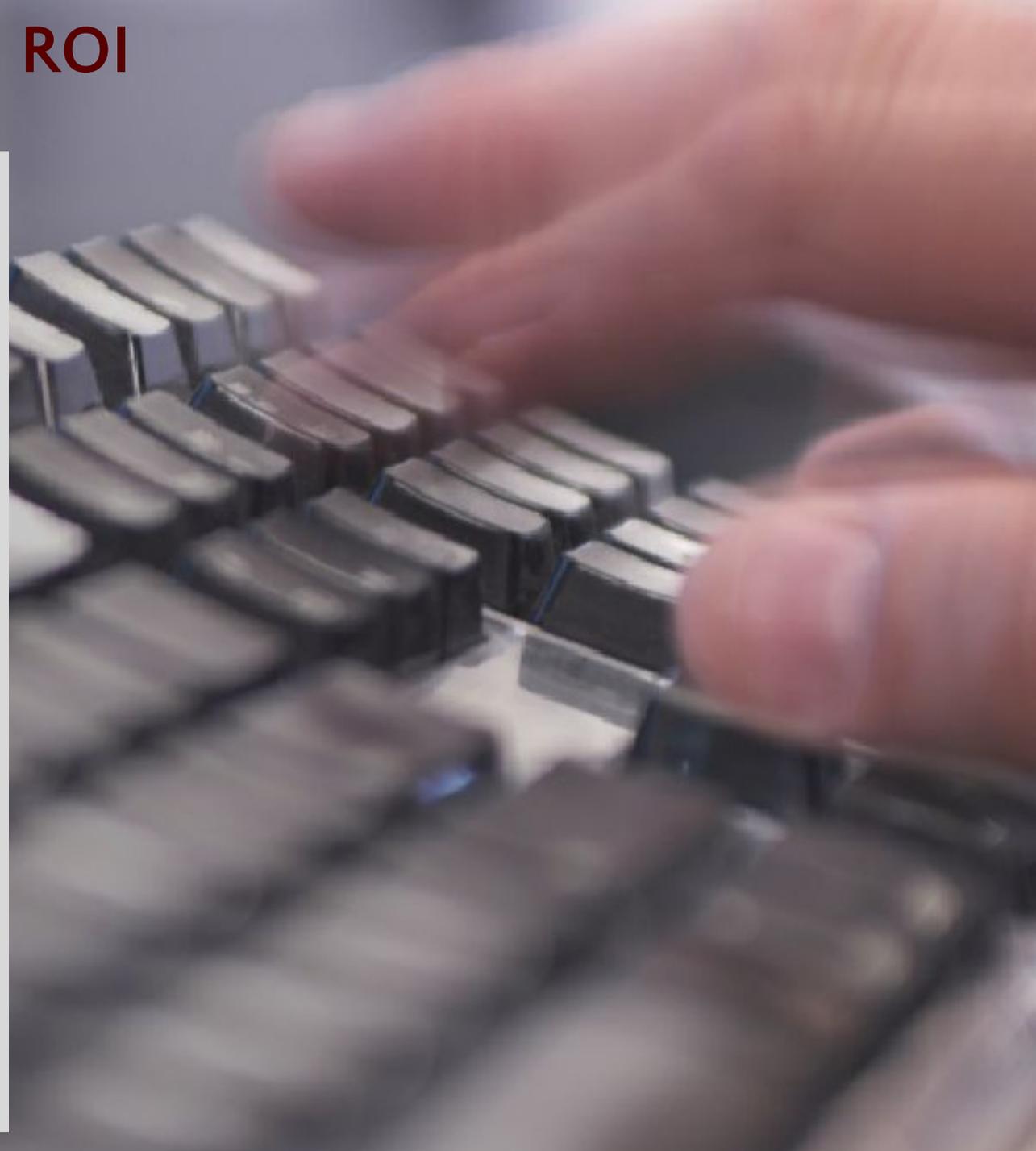
4

Средняя выручка от продаж через Интернет

Другие факторы для оценки ROI

Другие факторы выразить количественно гораздо труднее или невозможно. Это, например:

- недоступность службы поддержки клиентов;
- недоступность веб-сайта — имиджевого или маркетингового инструмента;
- отказ отдельных систем при сохранении работоспособности других.



Оценка факторов в количественном выражении становится еще труднее в некоторых случаях

Это случается, когда нет полного отказа системы, а имеют место только перебои в функционировании.

- Сколько клиентов совершает покупки в онлайн-магазине, работающем с задержками, и сколько из них отказывается от покупки, если страница загружается слишком медленно?
- Каковы последствия ситуации, когда внутренние ИТ-системы работают крайне медленно, но персонал все еще может выполнять свои задачи?
- Какой ущерб наносит задержка передачи сообщений по электронной почте?

Эти издержки часто недооценивают, потому что их можно просто игнорировать в повседневной работе.

Один из примеров – это дополнительная рабочая нагрузка, связанная с тем, что вам приходится регулярно и тщательно искать источники небольших сбоев. Если вы затрачиваете на эту работу четыре часа в неделю, что составляет 10% вашего рабочего времени, то при годовой зарплате в 75 тыс. долл. в год затраты уже достигают 7500 долл. в год. Этого более чем достаточно, чтобы купить некоторые решения по мониторингу сети, которые снизят вашу рабочую нагрузку.

Мечты о будущем не поддаются оценке

Комплексные решения по мониторингу не только обеспечивают выявление ошибок и оповещение о них в краткосрочном периоде, но и **дают возможность оптимизировать всю ИТ-инфраструктуру на основе анализа данных, собранных на протяжении длительного времени.**

Например, если некоторые компоненты инфраструктуры виртуализованы, то важно точно знать требования к пропускной способности сети и к объему памяти для приложений.

Еще более интересной становится ситуация, когда решения по мониторингу могут формировать тренды и самостоятельно оценивать данные, чтобы прогнозировать будущие изменения. В своей простейшей форме это может быть мониторинг жесткого диска.

Оптимизация является абстрактным фактором, который скрыт за конкретными цифрами, и о котором вы должны судить на основе своего опыта, принимая решение о покупке.

Помочь в определении ценности оптимизации может опыт других компаний.

Могут ли быть выражены в конкретных цифрах потенциальные выгоды от решения по мониторингу сети как основы для оптимизации сети в долгосрочном плане?

Нет!

Является ли эта оптимизация решающим фактором при оценке нужного инструмента?

Да!

Цифры из практики

Paessler AG проводит постоянные опросы клиентов. Наряду с другими вопросами, клиентов просят оценить снижение издержек благодаря использованию PRTG Network Monitor. Наш анализ ответов 648 клиентов в 2015 г. показывает тот потенциал, который может нести с собой подходящее решение по мониторингу сети.

154 из 648 клиентов (24%) заявляют, что сэкономили некоторое время благодаря PRTG. При этом 415 клиентов (64%) сэкономили много времени или исключительно много времени.

Опрос об издержках по администрированию сети дает сходные результаты. 46% (301 клиент) достигли большого или исключительно большого сокращения издержек, а 33% (213 клиентов) говорят о некотором сокращении издержек.

Весьма впечатляющая доля клиентов – 78% (504 клиента) – подтверждают, что решение PRTG значительно повысило общую надежность их ИТ-инфраструктуры.

64% – Исключительно много времени
24% – Некоторое время
12% – Нет данных / время не сэкономлено

46% – Исключительно большое сокращение расходов
33% – Некоторое сокращение
21% – Нет данных / нет сокращения

78% – Высокий или исключительно высокий рост надежности
14% – Некоторый рост надежности
8% – Нет данных / нет повышения уровня надежности

Скрытые издержки на решения для мониторинга

Расходы на решения для мониторинга сети сравнительно просто вычислить. Однако:

Многие решения подобны конструкторам – у них есть множество инструментов, дополнений и модулей.

На практике: с этим часто сопряжено множество сложностей и избыточных затрат. Очень сложно заранее определить, какие модули вам понадобятся

С первого взгляда может показаться, что решения с открытым исходным кодом предлагают отличные возможности сэкономить.

На практике: такие решения обычно требуют значительных инвестиций во внедрение и сопровождение. Конечно же, при этом не учитывался тот факт, что у вас и у ваших специалистов по Linux несомненно есть другие важные задачи, помимо траты огромного количества времени на внедрение и сопровождение системы мониторинга.

Модули и дополнения

ПО с открытым исходным кодом или затраты на лицензии

Задействовав стороннего эксперта – компанию Nagios – компания Paessler создала модель для расчета расходов на лицензирование, внедрение, доработку и эксплуатацию решения Nagios и решения PRTG Network Monitoring: в то время как внедрение PRTG обошлось в 5412,50 евро с учетом расходов на лицензии, эксперты из компании Nagios оценили свои расходы приблизительно в 10 000 евро.

Вместо слепой веры в числа – реалистичный расчет

Расходы

- Стоимость лицензий
- Трудозатраты на внедрение
- Обновления и модули
- Затраты на сервисы
- Трудозатраты на сопровождения

Преимущества

- Предотвращение убытков
- Конкретные убытки из-за выхода из строя и сбоев
- Репутационный ущерб для компании ввиду недоступности сайта или службы поддержки пользователей
- Сокращение трудозатрат для ИТ-персонала
- Оптимизация расходов на ИТ-инфраструктуру в долгосрочном периоде

О КОМПАНИИ PAESSLER AG

PRTG Network Monitor от компании Paessler AG — это функциональное, доступное и легкое в использовании решение для объединенного мониторинга сети, удостоенное многочисленных наград. Это гибкий и универсальный программный продукт для мониторинга ИТ-инфраструктуры, которое уже используется в компаниях любого размера, относящихся к любым отраслям. Более 150 тыс. ИТ-администраторов в более чем 170 странах полагаются на PRTG, и решение избавляет их от забот, придает им уверенность и сокращает трудозатраты.

Paessler AG — это частная компания, которая основана в 1997 году и базируется в Нюрнберге, Германия. Она является одновременно участником программы Cisco Solution Partner Program и обладателем статуса VMware Technology Alliance Partner.

Контакты в компании Softline

По всем вопросам и за дополнительной информацией, пожалуйста, обращайтесь к Наталье Болдыревой.

Natalya.Boldyreva@softlinegroup.com

Бесплатные и ознакомительные версии всех продуктов можно скачать на сайте

www.paessler.com/prtg/download

Paessler AG | www.paessler.com | info@paessler.com

Вопрос

ы



GO GLOBAL, GO PUBLIC, GO CLOUD, GO INNOVATIVE