



Ваш стиль в IT®




Сколько стоит ИТ? Сервисно-финансовая модель. Методика и инструменты



Вадим Бекетов
Руководитель проекта
1C:ITIL
bekvad@rarus.ru
+7 (903) 55-97131

- **Какие новые российские методики и инструменты существуют для решения этих задач?**
- **Насколько оперативно можно получить ответ на вопрос «сколько стоит IT?»**
- **Обратная связь, что необходимо в инструменте?**

The background of the slide features a large, semi-transparent compass rose. The compass is oriented with North at the top. The cardinal directions are labeled: 'W' (West) on the left, 'E' (East) on the right, 'NW' (Northwest) at the top-left, and 'SE' (Southeast) at the bottom-right. The intermediate directions are labeled 'NE' (Northeast) at the top-right and 'SW' (Southwest) at the bottom-left. The compass face is divided into concentric circles. The outermost ring contains the cardinal and intermediate direction labels. The inner rings contain various ITIL service management processes. Starting from the top and moving clockwise, the processes are: 'Continual Process Improvement' (at the top), 'Service Level Management' and 'Service Catalog Management' (top-right), 'Availability Management' (right), 'Business & Technology Management' (bottom-right), 'Change Management' and 'Knowledge Management' (bottom), 'Problem Management' (bottom-left), 'Event Management' (left), and 'Supplier Management' (top-left). In the center of the compass, the text 'ITIL' is visible, with 'Service Management' written below it.

1С:Технология Корпоративного Сопровождения

- Сокращение времени подготовки КП по сопровождению на основе SLA
- Обоснование стоимости ИТ-услуг
- Гибкий расчет вариантов стоимости сопровождения в зависимости от параметров в SLA

- **Функционально-стоимостной анализ (ФСА, Activity Based Costing, ABC)***

*метод определения стоимости и других характеристик изделий и услуг, в основе которого лежит использование функций и ресурсов, задействованных в производстве и оказании услуг, обслуживании клиентов, а также в обеспечении качества.

- **Основа расчета – это определение трудоемкости услуг и процессов их предоставления** по нормативам двух видов:
 - **нормативы трудоемкости выполнения операции**
 - **количественные нормативы потребления услуг**
- **Основные параметры расчета определяют бизнес-требования заказчика и пересчитываются в измеримые характеристики объемов потребления услуги** (к-во обращений, ... и др.)
- **Дополнительные параметры расчета определяются поставщиком и позволяют моделировать предоставление услуг, отражая организацию процессов их предоставления**

Процессная модель 1С:ТКС



Состав предоставляемых услуг



«Индивидуальный»

Маркетинг - пакеты услуг : ~~«Максимальный»~~, ~~«Оптимальный»~~, ~~«Стандартный»~~

Бизнес услуги

Поддержка
прикладных
решений 1С

Адаптивное
сопровождение
прикладных
решений 1С

Поддержка
пользователей
прикладных
решений 1С

ИТС

Обучение
персонала
заказчика

Коррекция ПП 1С

Адаптация ПП 1С

Обслуживание
серверных платформ

Обслуживание СУБД

Обработка запросов
на услуги и развитие
ПП 1С (проекты)

Операторское
обслуживание

Методическая
поддержка
пользователей

Техническая
поддержка
пользователей

Техническая
поддержка ИТ-
специалистов
заказчика

Организация и
проведение обучения

Технологические услуги

Параметры услуг

- Количество пользователей
- Количество объектов обслуживания (поддержки)
- Места предоставления услуг
- Требования к информационной безопасности

Количественные и
качественные
параметры



- Время реакции на обращение (в рабочих часах)
- Время решения (в рабочих часах)
- Время выполнения работ (в рабочих часах)
- Время поддержки
- Время предоставления
- Производительность ИС

Оперативно
контролируемые
параметры



- Доступность ИС
- Надежность ИС

Параметры,
контролируемые по
итогам периода



Что?

- Перечень сопровождаемых ПР_1С
- Оценку адаптации внедренных типовых решений
- Перечень ИС

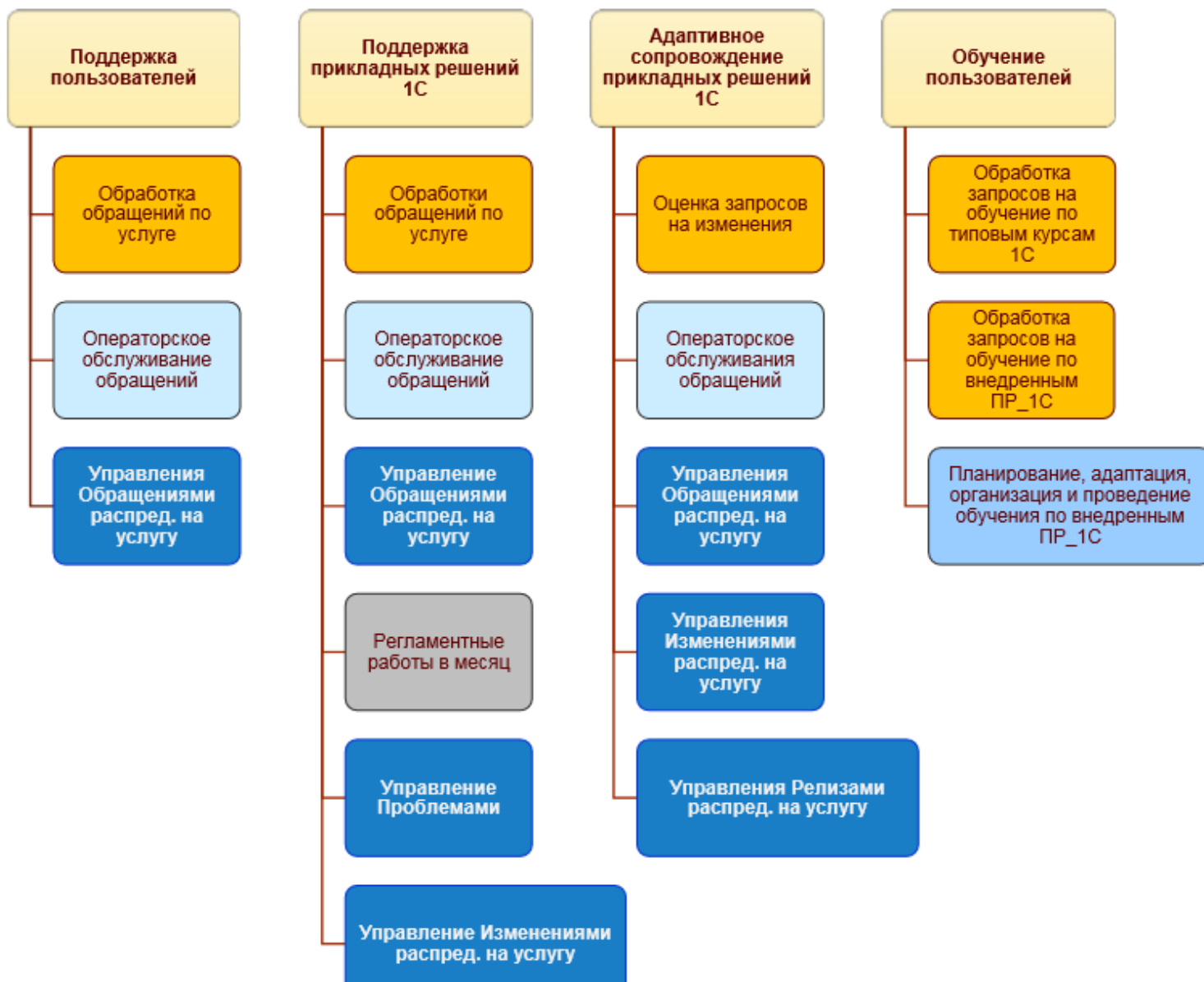
Кто?

- Количество и уровень квалификации пользователей
- Количество и состав потребителей услуг обучения

Как?

- Состав услуг
- Параметры и плановая трудоемкость процессов сопровождения
- Политика изменений и релизов

Структура распределения расчетной трудоемкости по бизнес-услугам



Структура модели



Расчет «шаг за шагом ...»

Шаг 1. Ввод основных параметров расчета

Прикладные решения (ПР_1С)	Основные параметры услуг					комментарий	Параметры регламентов		Параметры процессов сопровождения					
	Выполнять в расчет (1 - да, 0 - нет)	количество пользователей (ПР_1С)	типан (количество разработчиков (ПР_1С))	Экспертная оценка (коэффициент) уровня подготовки пользователей	Экспертная оценка (коэффициент) сложности сопровождения ПР_1С		Количество корр. ИС и ИБ	Исходных баз (ИБ) ИС	План изменений		План выпуска релизов			
									основная реализация изменений (разб. час)	основная реализация на изменения (разб. час)	дополнительная реализация в (разб. час)	различные релизы	плановых релизов	внеплановых релизов
Параметры услуги "Обучение пользователей"														
Требования к обучению														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		
1С:бухгалтерия 8 ПРОФ (БУХ)	1	100	1	0,70	0,60		Всего количество учебных курсов по ПР_1С	16	17	18	19	20		
1С:зарплата и управление персоналом 8 КОРП (ЗУП)	1	50	1	1,00	1,10	Незначительные доработки	из них Количество учебных курсов по ПР_1С, по которым проводится мониторинг и адаптация	1	1	11	2%	2		
1С:документооборот 8 КОРП (ДО)	1	1000	1	0,60	1,80	Значительные доработки и настройки	Минимально количество участников обучения в рамках учебных курсов по ПР_1С	1	1	11	3%	2		
1С:Управление холдингом 8 СВОД.ОТЧЕТНОСТЬ (ФИН)	1	150	1	1,00	1,00		Прикладных навыков пользователей ПР_1С, которые необходимо обучение	2	1	15	3%	1		
1С:Оперативное решение (ОТР)	1	100	2	1,10	1,30	Выполнена адаптация	Количество новых пользователей ПР_1С, которым необходимо обучение	1	1	15	3%	1		
1С:ТОРП: ПКЗ, МХЗ							Возможность использовать дистанционные формы обучения (др.1, нет-0)							
							Количество групп пользователей, которым будет проведено Обучение (Внимание! При дистанционном обучении группы НЕ формируются)							
							Процент обучаемых пользователей, которым необходимо сертификация (сертификация) после обучения							
							Количество обучаемых пользователей, которым требуется сертификация							
							Планируемая трудоемкость доработок и адаптации учебных курсов (разб. час)							
							Планируемая трудоемкость организации и проведения дополнительного обучения (разб. час)							
Всего:	5	1400	6	0,700	1,100	Общее количество								
	</													

Шаг 2.1 Расчет стоимости услуг

Расчет стоимости предоставления пакета услуг в месяц	
Средняя часовая ставка работы специалиста Партнера 1С (по региону), используемая для расчета, в рублях с учетом НДС	1500
Состав пакета услуг : (общее кол-во услуг в пакете)	4
Экспертная оценка (коэффициент) сложности предоставления услуги включать в расчет (1-да, 0-нет)	
Название	Внести строку в состав пакета услуг (1-да, 0-нет)
1 (1/1)	2 (1/2)
1С:Бухгалтерия 8 ПРОФ (БУХ)	1
1С:Зарплата и управление персоналом 8 КОРП (ЗУП)	1
1С:Документооборот 8 КОРП (ДО)	1
1С:Управление холдингом 8 СВОД.ОТЧЕТНОСТЬ	1
1С:Отраслевое решение (ОТР)	1
	0
	0
	0
	0
	0
ИТС для всех ПР 1С	1
Тех. Платформа 1С:Предприятие КОРП (ИТС КОРП)	1
	0
Всего:	

Включаем стоимость ИТС

Итого FTE:
Стоимость услуг:

Поддержка пользователей							
				1	1	1,00	1
				1	1	1,00	1
Параметры услуги		Результаты расчета					Стоимость предоставления услуги по часовой ставке 1500 (руб. с учетом НДС)
Количество пользователей	Экспертная оценка (коэффициент) сложности предоставления услуг	Расчетное число обращений по услуге (в месяц)	Трудоемкость обработки обращений по услуге по нормативу 0,85 (раб.час)	Трудоемкость операторского обслуживания обращений по нормативу 0,38 (раб.час)	Трудоемкость процесса Управления Обращениями распредел. на услугу (раб.час)	Итого трудоемкость по услуге с учетом экспертной оценки сложности ее предоставления (раб.час)	
4 (1/1)	5 (1/5)	6	7	8	9	10	11
100	0,70	48	40,60	17,11	3,59	57,40	80 900,00 Р
50	1,00	34	29,00	12,44	2,56	41,00	43 500,00 Р
1 000	0,60	408	348,00	157,23	30,74	491,97	522 000,00 Р
150	1,00	102	87,00	39,31	7,68	122,99	130 500,00 Р
100	1,10	75	63,80	27,76	5,64	90,19	95 700,00 Р
-	-	-	-	-	-	-	- Р
-	-	-	-	-	-	-	- Р
-	-	-	-	-	-	-	- Р
-	-	-	-	-	-	-	- Р
-	-	-	-	-	-	-	- Р
-	-	-	-	-	-	-	- Р
-	-	-	-	-	-	-	- Р
-	-	-	-	-	-	-	- Р
1 400	0,7000	666	568,40	244,95	50,21	803,55	852 600,00 Р
Итого FTE:							5,90
Стоимость услуг:							803,55

Ввод средней ставки

Ввод коэффициента сложности предоставления услуги

Ввод параметров состава услуги



Норматив численности персонала (экспертная оценка)

Норматив min численности персонала (экспертная оценка)		Минимальные требования по сертификации специалистов по должностям									
Наименование раб. группы	Должность	Оптимальное количество сотрудников	1С: Специалист-консультант	1С: Профессионал по прикладному решению	1С: Специалист	1С: Профессионал по ТП	1С: Эксперт по ТП	1С: Эксплуататор	1С: Профессионал по сопровождению	1С: Профессионал по ИТС	1С: Преподаватель ЦСО
1	2	3	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Административная группа	Руководитель ЦК 1С	1						1			
	Администратор ЦК 1С	1								1	
Группа консалтинга	Рук-ль группы Консалтинга/Бизнес аналитик	1	1								
	Ведущий консультант	1	1								
	Консультант	2		1							
	Специалист по сопровождению	2								1	
Группа разработки	Рук-ль группы разработки/Архитектор	1		1	1		1				
	Ведущий программист/Архитектор	1			1		1				
	Старший программист/Эксперт по ТП	1			1		1				
	Программист	4				1					
Группа администрирования	Рук-ль группы Адм-ния ИС/Старший администратор	1						1			
	Администратор ИС	2							1		
Группа Service Desk (SD)	Рук-ль группы Service Desk/Старший оператор	1							1		
	Оператор (диспетчер)	2									
Учебный центр	Рук-ль учебного центра/Ведущий преподаватель	1	1								1
	Преподаватель	1		1							1
Всего численность сотрудников		23	3	3	3	1	3	2	2	2	2

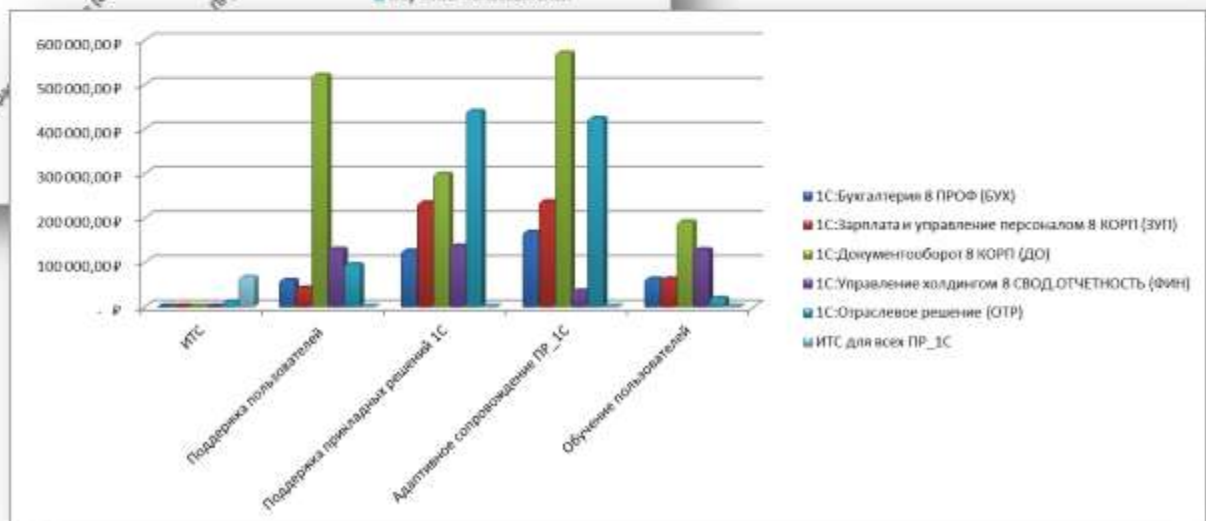
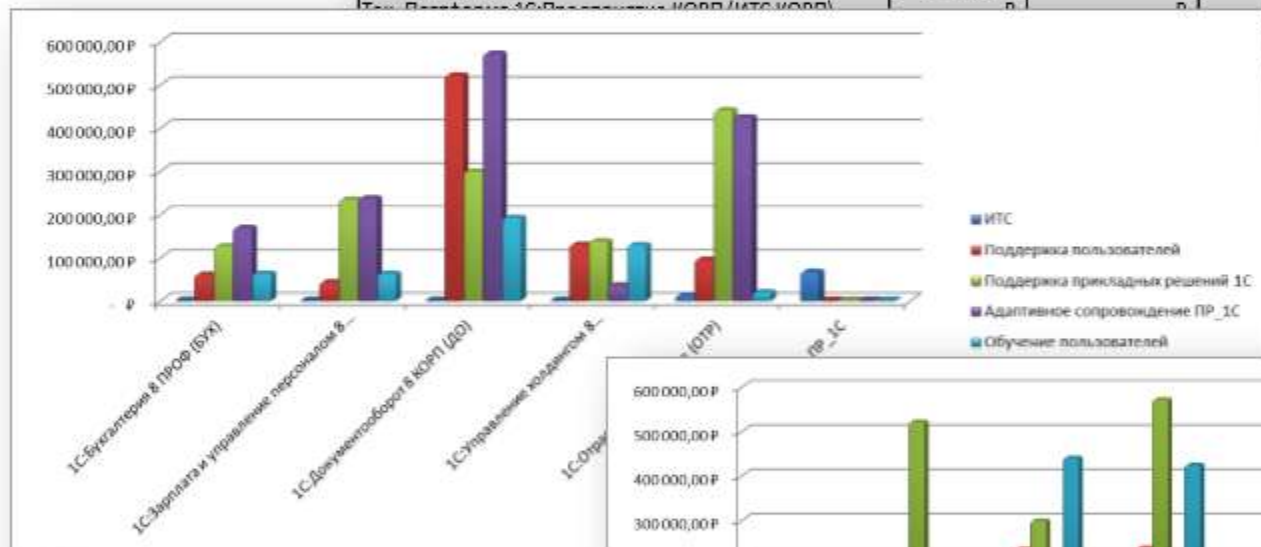
Шаг 2.2 Расчет численности персонала

[illegible]

Представление результатов расчета

Расчета стоимости пакета услуг сопровождения прикладных решений 1С (на 1 месяц)

Прикладные решения (ПР_1С)	ИТС	Поддержка пользователей	Поддержка прикладных решений 1С	Адаптивное сопровождение ПР_1С	Обучение пользователей	Итого стоимость пакета услуг
1С:Бухгалтерия 8 ПРОФ (БУХ)	- Р	60 900,00 Р	126 738,61 Р	169 050,16 Р	63 518,75 Р	420 207,52 Р
1С:Зарплата и управление персоналом 8 КОРП (ЗУП)	- Р	43 500,00 Р	234 538,76 Р	237 839,52 Р	63 281,25 Р	579 159,53 Р
1С:Документооборот 8 КОРП (ДО)	- Р	522 000,00 Р	299 595,48 Р	572 273,70 Р	192 250,00 Р	1 586 119,18 Р
1С:Управление холдингом 8 СВОД.ОТЧЕТНОСТЬ (ФИН)	- Р	130 500,00 Р	138 090,66 Р	36 586,72 Р	129 543,75 Р	434 721,13 Р
1С:Отраслевое решение (ОТР)	12 000,00 Р	95 700,00 Р	441 109,93 Р	425 156,86 Р	20 043,75 Р	994 010,54 Р
ИТС для всех ПР_1С	67 418,50 Р	- Р	- Р	- Р	- Р	67 418,50 Р
Итого	79 418,50 Р	670 100,00 Р	1 100 073,44 Р	1 440 906,96 Р	468 637,50 Р	4 081 636,40 Р

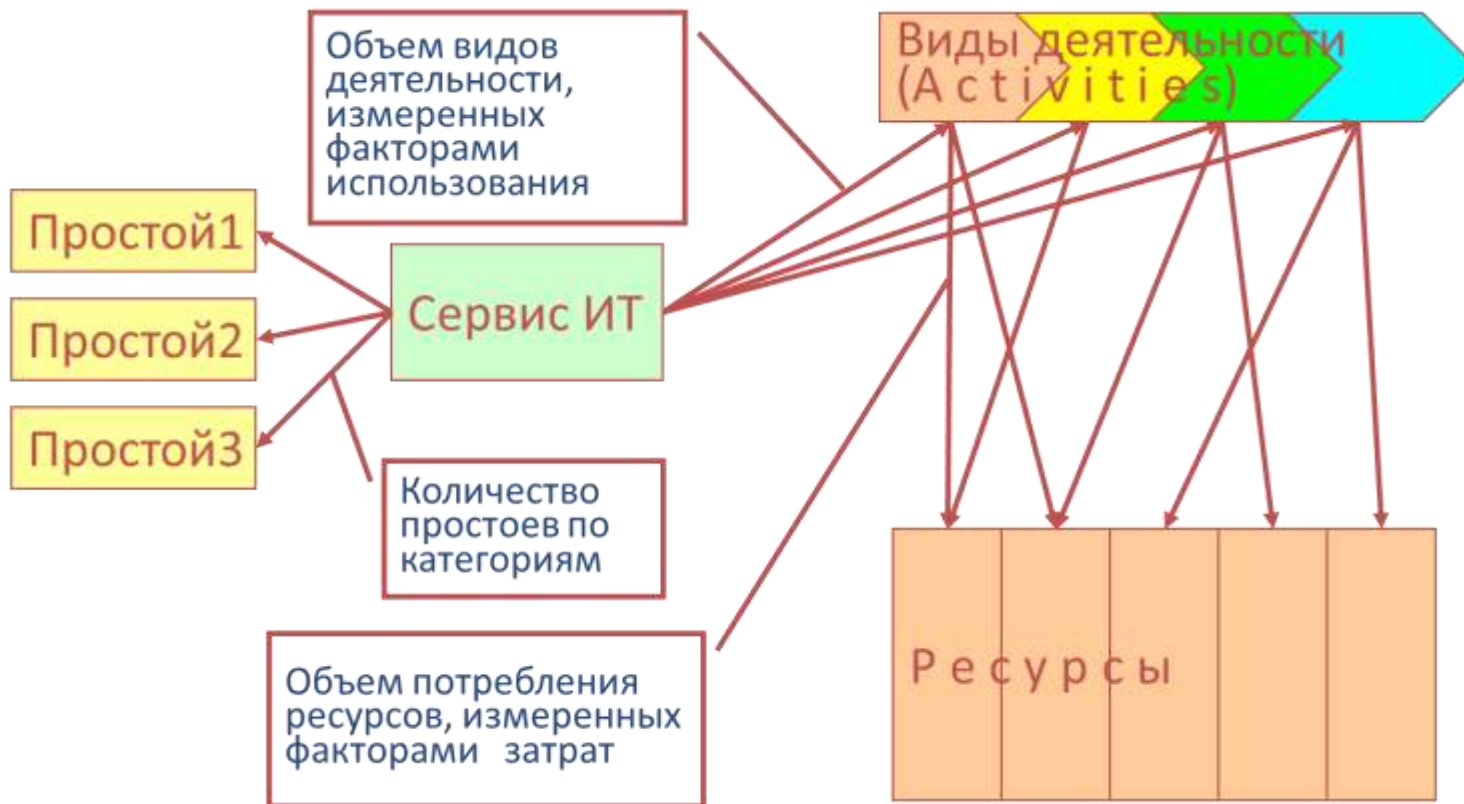




Сервисно-финансовая модель в 1С:ITIL

- Прозрачное представление затрат на ИТ-активы
- Распределение стоимости ИТ-активов на ИТ-Услуги
- Онлайн-расчет стоимости ИТ-услуг
- Оперативный контроль за финансовыми показателями
при предоставлении ИТ-услуг

Принцип расчета



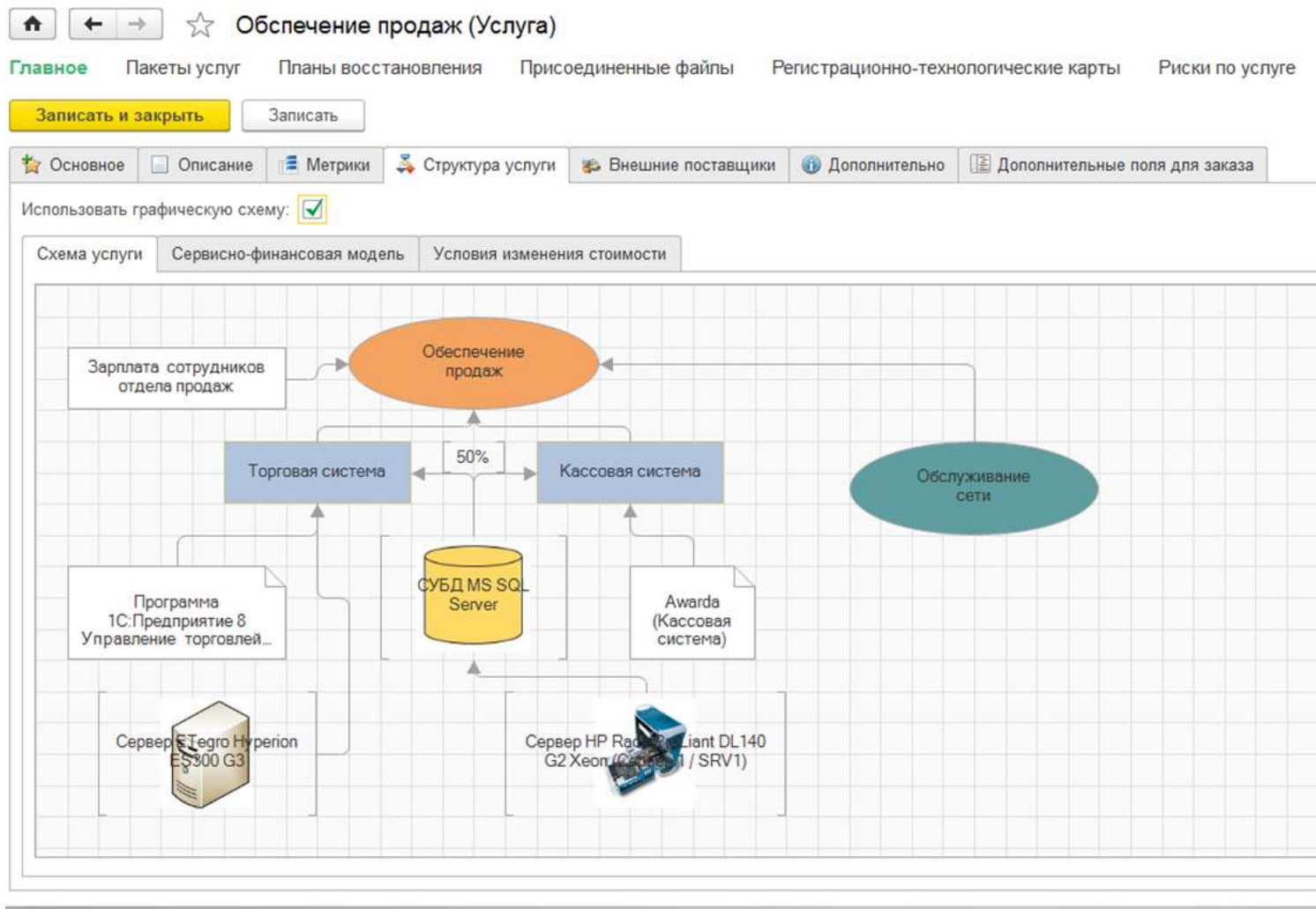
- Учет компьютеров и оргтехники
- Учет расходных материалов
- Учет в разрезе материально-ответственных лиц
- Учет по юр лицам
- Учет по месту размещения
- Учет по типу подключений



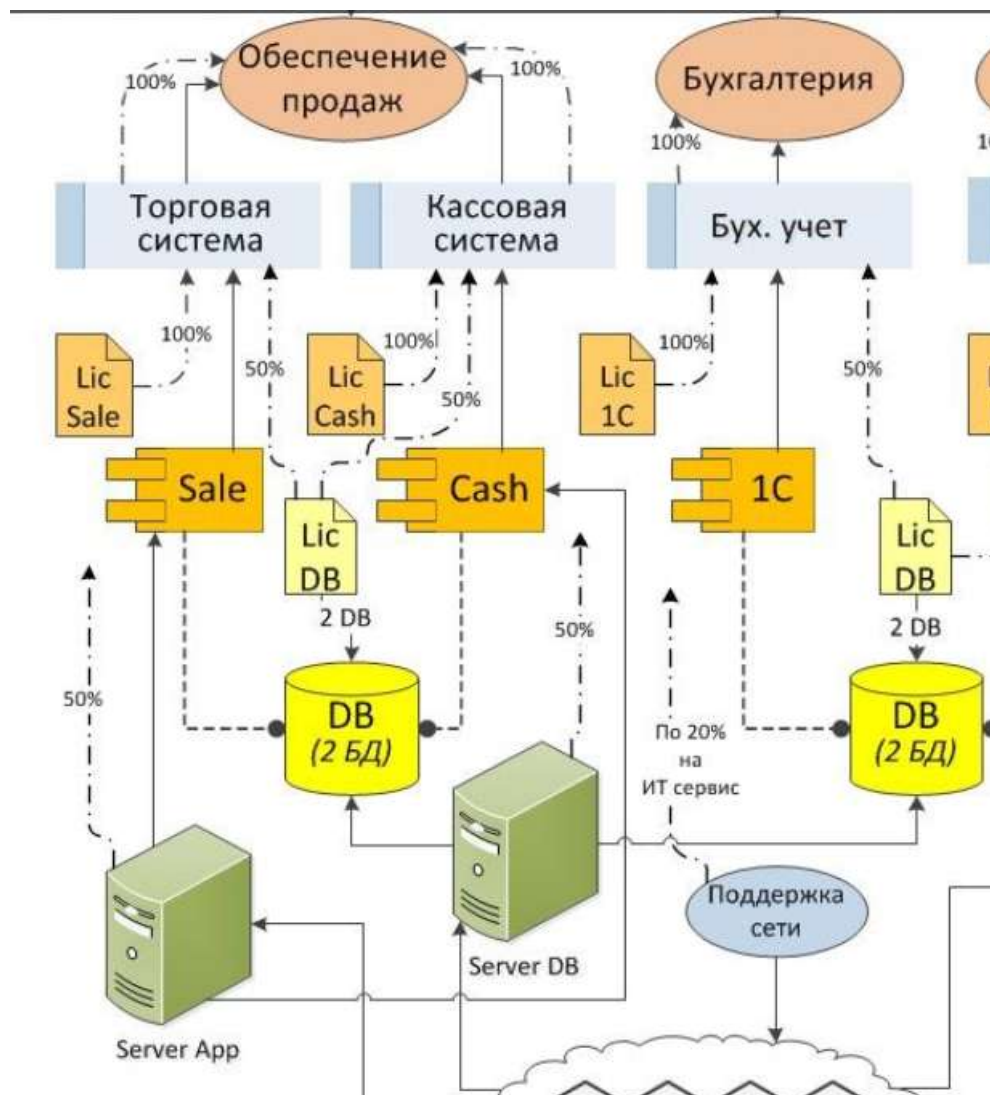
- Учет конкурентных лицензий
- Учет лицензий в составе КЕ
- Учет лицензий по юр лицам
- Учет по пользователям



Сервисно-финансовая модель в 1С:ИТIL



Сервисно-финансовая модель услуги



The background of the slide features a large, faint, blue-toned diagram of the ITIL Service Management framework. It is structured as a circular compass rose with four main quadrants: Service Design (top), Service Transition (right), Service Operation (bottom), and Continual Process Improvement (left). Each quadrant contains several sub-processes, such as 'Service Level Management' and 'Service Catalog Management' in the top quadrant, and 'Incident Management' and 'Problem Management' in the bottom quadrant. The entire diagram is overlaid with a semi-transparent blue filter. The text 'Подводя итог' is centered over the diagram in a large, white, sans-serif font.

Подводя итог

- Пошаговая методичка для расчета СРМ
- Преодолена техническая сложность расчета распределения в модели общих ресурсов
- Новый российский инструмент для оперативного финансового анализа в разрезе ИТ-услуг



Спасибо за внимание!

Вадим Бекетов
Руководитель проекта
1C:ITIL
bekvad@rarus.ru
+7 (903) 55-97131