GUÍA PRÁCTICA PARA MEDIR EL ROI DE TI



ManageEngine Analytics Plus

Guía práctica para medir el ROI de TI

Introducción

La principal tarea de TI es mantener el negocio funcionando. Es decir, mejorar los flujos de trabajo, apoyar la digitalización, mantener operativas las redes y aplicaciones y garantizar la productividad. A pesar de todas sus contribuciones, a menudo TI se considera un centro de costos que no genera ingresos tangibles para la organización. Como resultado, no es raro que los empresarios se quejen de los crecientes costos de TI.

El departamento de TI está sometido a una enorme presión para mantener el negocio operativo y solucionar las cosas al instante siempre que algo vaya mal. Lo que significa que a TI nunca se le atribuye el mérito de mantener el negocio operativo, sino que se le culpa cuando se pierde la conexión. Esto hace difícil reconocer el verdadero valor de TI para la organización.

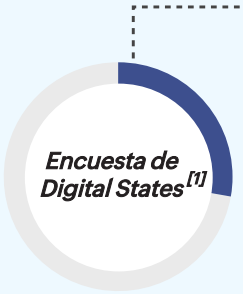
Sin embargo, es posible medir los beneficios de TI y alinearlos con un valor en dólares calculando los beneficios intrínsecos de TI. Para ello, analizaremos cuatro áreas de TI que representan la mayor parte del presupuesto de TI:

1. Personal de TI
2. Inversiones en activos de hardware y software
3. Proveedores de soluciones de TI contratados
4. Inversiones en infraestructura de nube

Medir el ROI de estas cuatro áreas del presupuesto de TI le permite identificar su inversión en tecnología y su impacto, ya que le proporciona información valiosa sobre dónde gastar su dinero para mejorar su infraestructura de TI y mejorar sus operaciones empresariales.

1 Medir el ROI del personal de TI

Los costos del personal informático interno suponen la mayor parte del presupuesto de TI; esto incluye salarios, formación, costos de horas extra y primas.

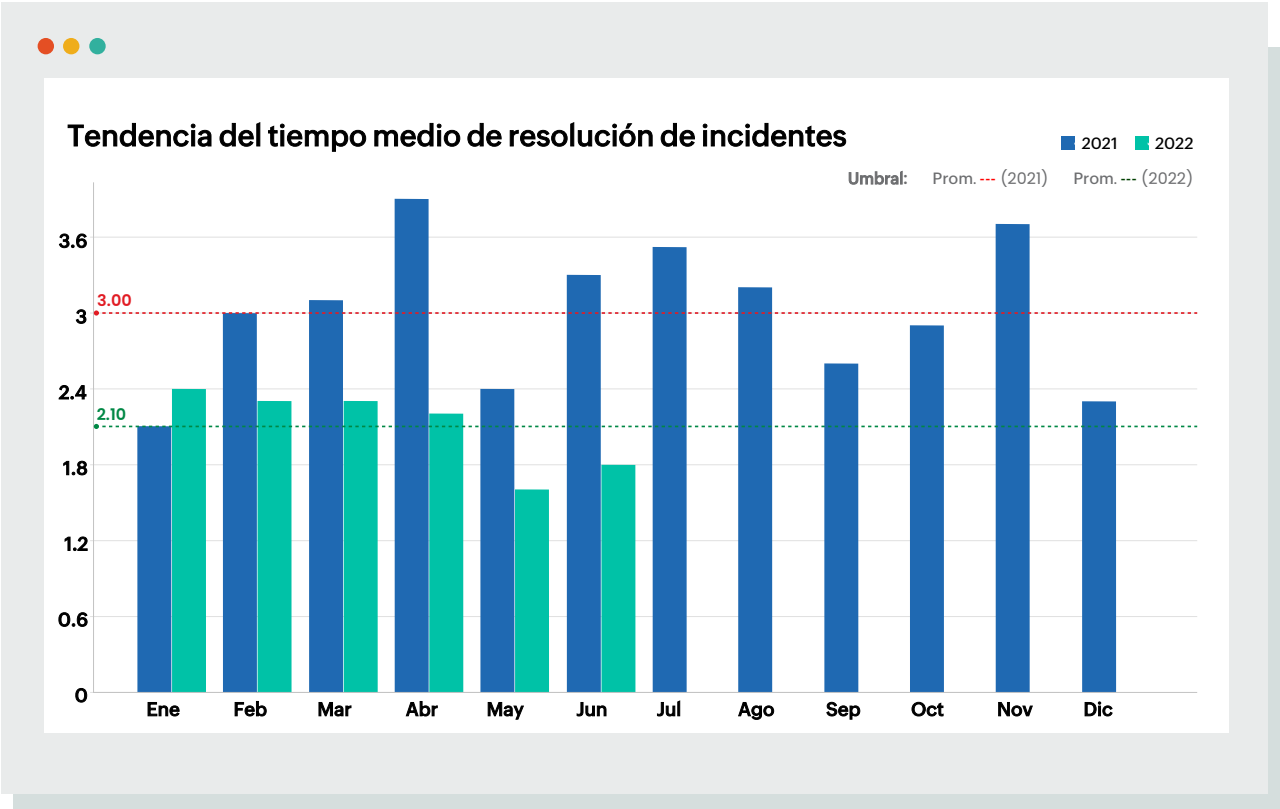


28%

del presupuesto total de TI se gasta en el personal de TI interno.

A diferencia de otros departamentos, como marketing, ventas o DevOps, la contribución del personal de TI a la empresa es difícil de medir, ya que la mayor parte es intrínseca y no se puede cuantificar. Además, no existen métricas claras, como los ingresos por empleado, los ingresos por proyecto y los ingresos por hora, que se puedan utilizar para medir la contribución del personal de TI. Hay algunas formas de medir la contribución del personal de TI a la empresa: midiendo el MTTR y el MTBF.

El tiempo medio de reparación (MTTR) es una medida de la velocidad con la que una mesa de ayuda resuelve incidentes o se recupera tras un incidente. Al comparar una tendencia de MTTR, si observa una disminución gradual del valor medio de MTTR, esto indica que hay mejoras en el rendimiento. Es decir, su personal de TI es cada vez más rápido en la resolución de incidentes.



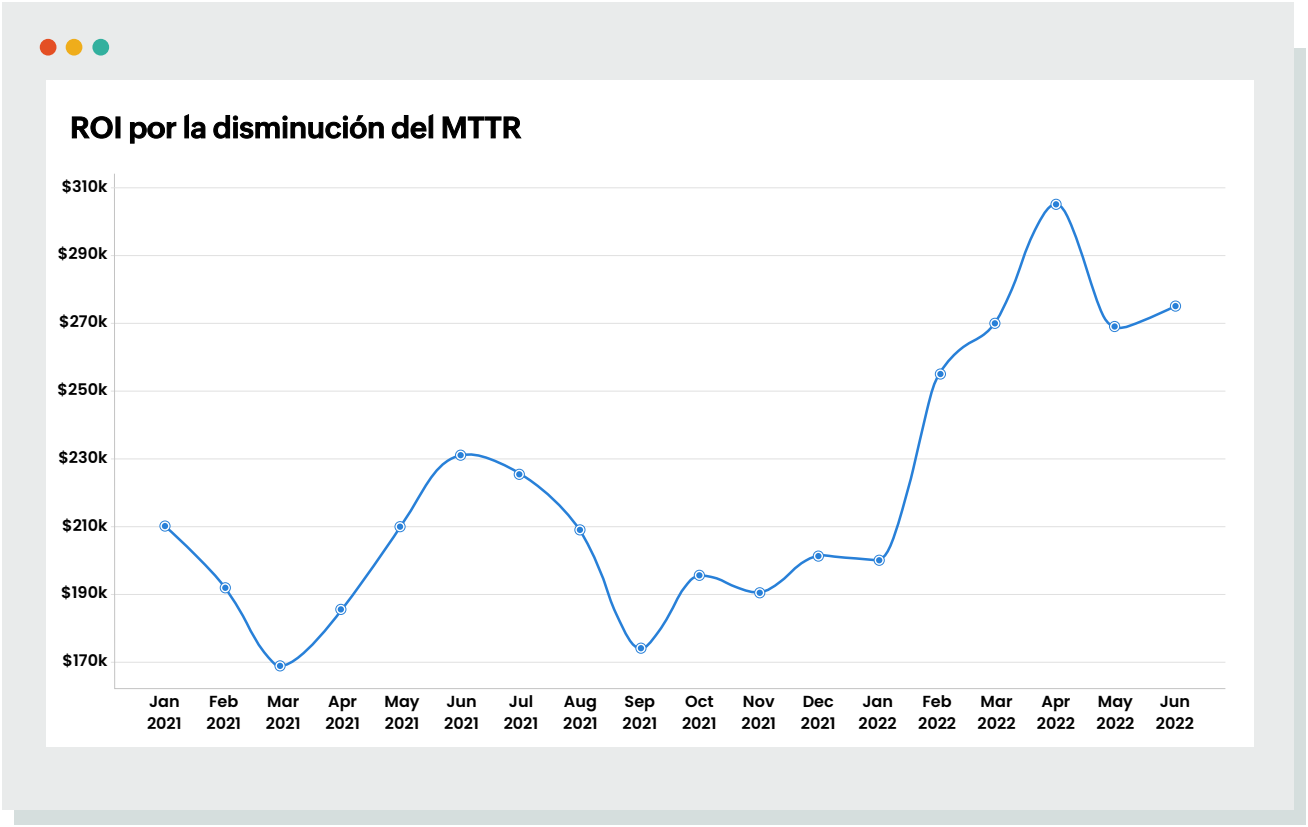
El informe anterior muestra el MTTR medio de los dos últimos años. Puede ver que hay una reducción del 30% en el MTTR este año.

Una reducción del 30% en el MTTR puede parecer imposible. Sin embargo, una solución basada en IA ayuda en el proceso de resolución de incidentes, elimina los errores humanos en el análisis de datos y proporciona visibilidad para cerrar la brecha de habilidades entre los técnicos. Por ejemplo, cuando se detecta un incidente, se asigna a un técnico L2 o L3 que realiza el RCA y soluciona el problema manualmente. Pero una solución analítica basada en IA puede clasificar automáticamente los incidentes y proporcionar pistas sobre la causa raíz, ahorrando una cantidad considerable de tiempo a sus técnicos, lo que hace posible lograr una reducción del 30% en el MTTR.

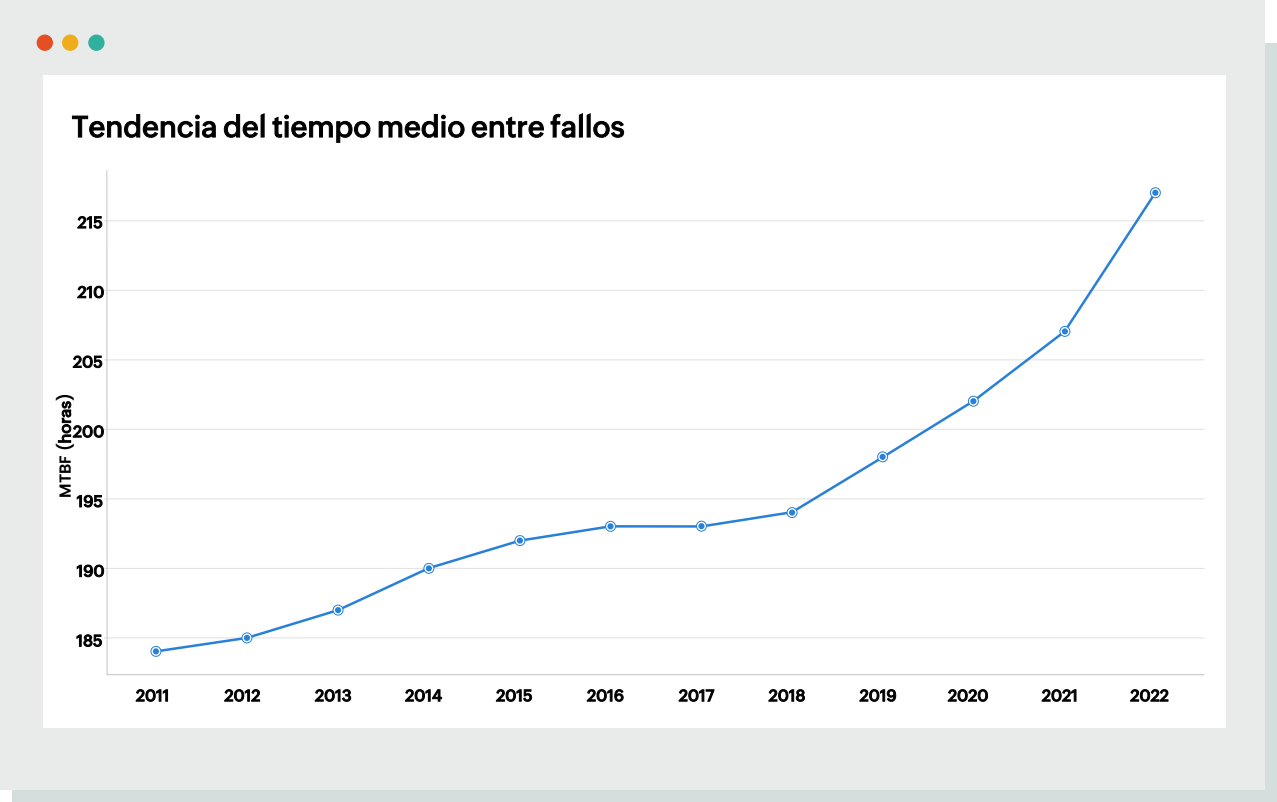
Para calcular el ROI con una reducción del MTTR:

> **ROI** = Variación en el tiempo de inactividad (horas) x 60 (minutos) x $5600.
>
> **según Gartner, el costo medio por minuto de inactividad es de $5.600.*[2]

Aquí hay un informe que muestra los costos ahorrados por la reducción del MTTR en los dos últimos años.



El tiempo medio entre fallos (MTBF) es un KPI de mantenimiento eficaz que mide el tiempo transcurrido entre dos incidentes. El MTBF también es una medida directa del rendimiento de los agentes. Mantener el MTBF lo más alto posible es crucial. Como ventaja añadida, un MTBF alto es útil para predecir cuándo es probable que falle un sistema y ayuda al personal de TI a prevenir futuros incidentes. Aquí hay un informe que muestra la tendencia de MTBF de los últimos años.

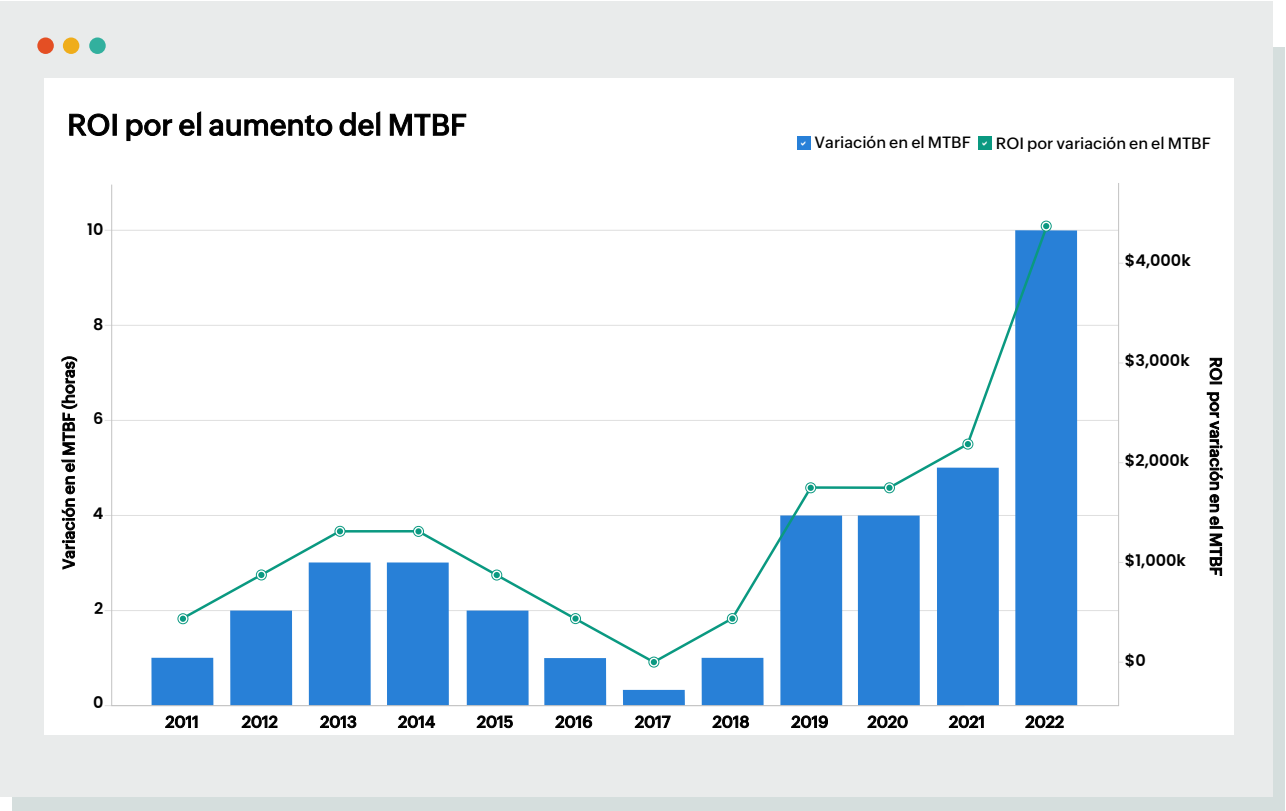


Un aumento del MTBF a lo largo de los años indica que los técnicos son cada vez más eficientes a la hora de identificar y reparar fallos del sistema, y mejoran la calidad de su servicio.

Para calcular el ROI por el aumento del MTBF:

ROI = Variación en el tiempo medio entre fallos (horas) x el número medio de interrupciones al mes x 60 (minutos) x $5600.

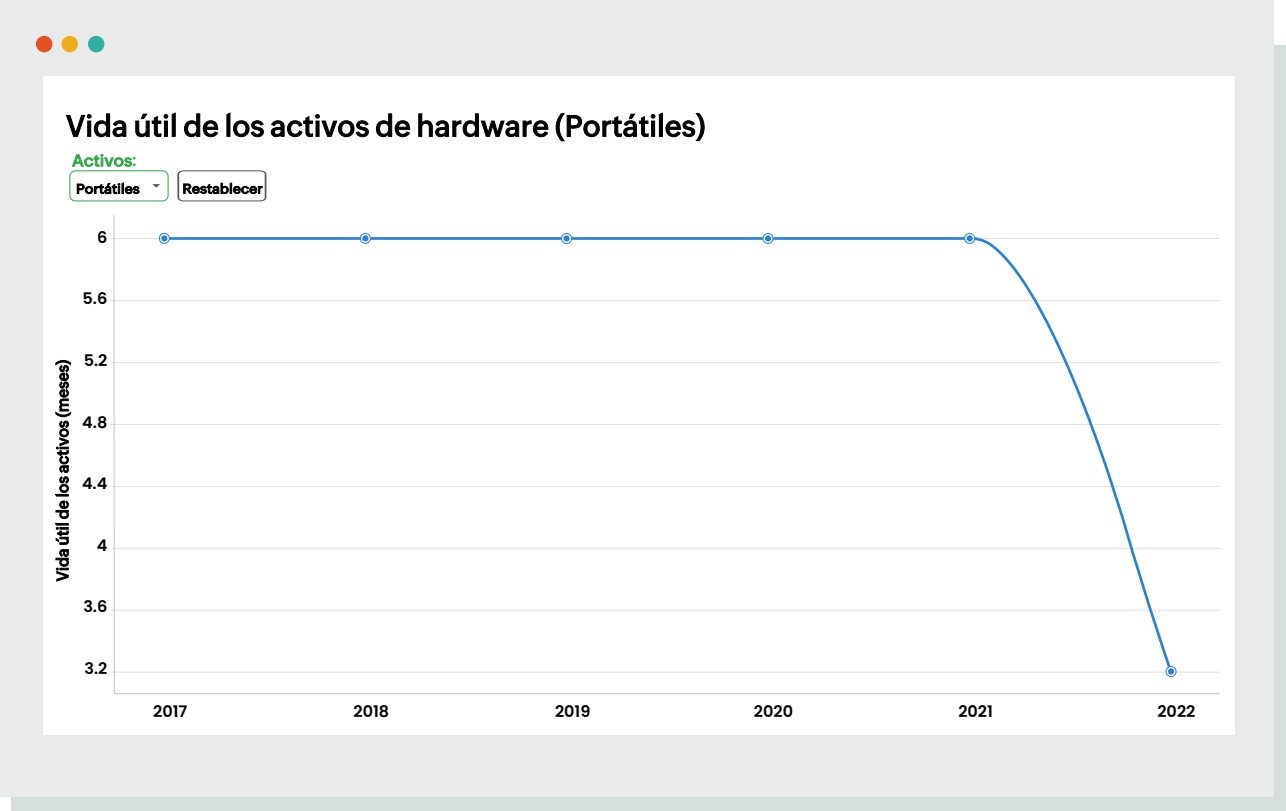
El siguiente informe de ejemplo ilustra cómo ha aumentado el ROI gracias a la mejora del MTBF.



2 Medir el ROI de los activos de hardware y software

Los activos de hardware y software son esenciales para el trabajo; mantienen el negocio funcionando. Para determinar si ha hecho la inversión correcta y calcular el ROI de sus activos de hardware y software, vigile la vida útil de los activos de hardware y la frecuencia de uso del software. Correlacione el uso de los activos con la productividad y asegúrese de obtener el máximo rendimiento de su inversión.

Vida útil de los activos de hardware: Cada activo de hardware tiene un periodo de "vida útil", tras el cual se retira del servicio, se devuelve a los proveedores o se vende. Los activos que permanecen inactivos en los almacenes de TI no generan ingresos y son de poca utilidad para los empleados o la organización. Para sacar el máximo partido a su inversión en hardware, los activos se deben utilizar inmediatamente después de su adquisición. Una mejor planificación y gestión de los activos puede garantizar que sus activos de hardware pasen menos tiempo en las estanterías de los almacenes y más tiempo en uso. Puede ahorrar una cantidad sustancial de su presupuesto de TI simplemente planificando las compras de activos de forma más eficiente. A continuación se muestra un informe de ejemplo que demuestra cómo la vida útil media de los activos de hardware ha disminuido con el tiempo.



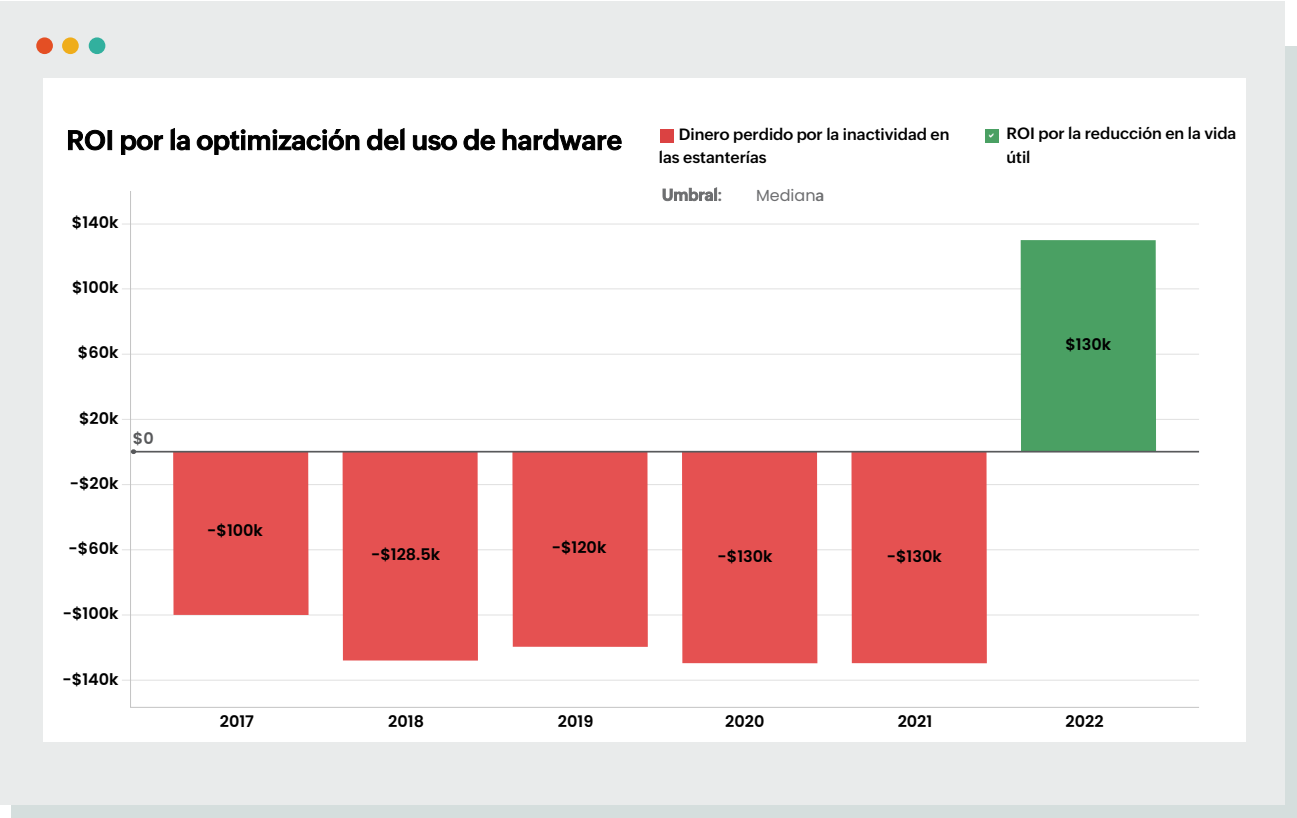
El informe anterior muestra la vida útil media de los activos de hardware en los últimos años. Se puede ver que la vida útil media de los portátiles ha disminuido de 6 meses a 3,2 meses este año, lo que indica que ahora los portátiles pasan menos tiempo en las estanterías que antes. Esto beneficia a la organización porque indica que se dispone de una cantidad adecuada, pero no excesiva, de este activo de hardware (portátiles), y que se utiliza la mayor parte del activo.

Para calcular el ROI por la reducción de la vida útil del hardware:

Costo de propiedad de los activos de hardware o valor de depreciación de los activos = $\frac{\text{(Costo de adquisición - Valor residual)}}{\text{Vida útil total de los activos}}$

ROI = Variación en la vida útil de los activos X valor de depreciación

Aquí hay un informe de ejemplo que muestra el ahorro de costos al reducir la vida útil de los portátiles de 6 meses a 3,2 meses.



Frecuencia de uso del software: Al igual que los activos de hardware, las licencias de software también suponen una gran parte del presupuesto de una organización. Algunos programas, como la suite de Adobe, AutoCAD y Autodesk Revit, cuestan más de $4.000 anuales por licencia de usuario. Por lo tanto, es crucial proporcionar licencias de software a los usuarios sólo bajo demanda. Además, monitorear el software con regularidad ayuda a garantizar que los usuarios trabajan realmente con el software que se les ha proporcionado. Si no es así, esas licencias deben entregarse a los usuarios que realmente las necesiten. Esta es una vista tabular que muestra los usuarios, los títulos de software y la frecuencia de uso del software.

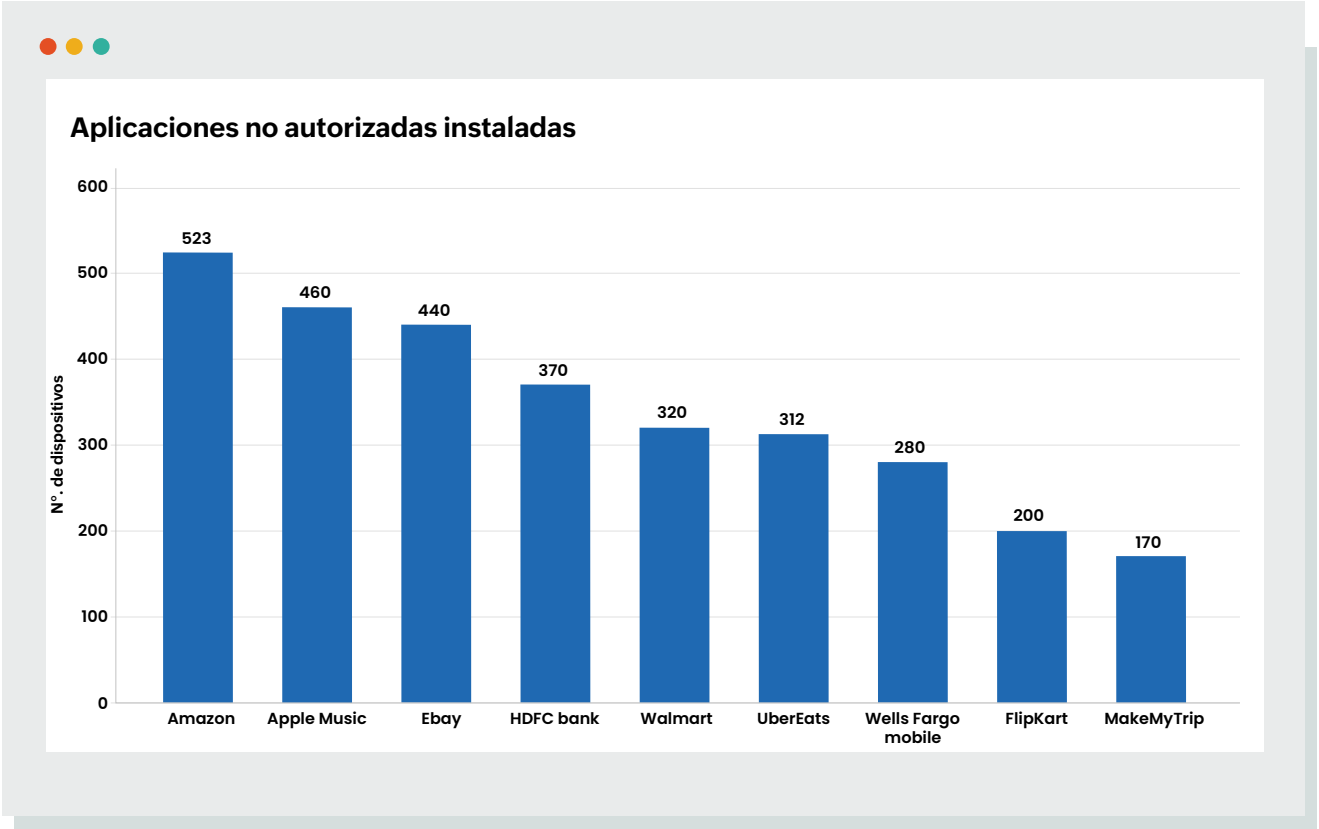
Uso de software y potencial de ahorro

	Nombre del empleado	Departamento	Software	Fecha del último uso	Tiempo transcurrido desde el último uso (meses)	Potencial de ahorro
1	Kim Dohwan	Marketing	Sketch	15 de agosto de 2021	11	$10,000
2	Sam Rogers	Administrador	Tally	3 de marzo de 2022	5	$12,000
3	Joseph Mann	Desarrollador web	Adobe suite	5 de mayo de 2021	14	$12,000
4	Roger Wright	RR. HH.	Nómina	6 de enero de 2022	7	$12,000
5	Andy Marcel	Desarrollador web	GitHub	12 de octubre de 2021	9	$15,000
6	Mark Clars	Diseñador	Adobe suite	20 de diciembre de 2021	7	$18,000
7	Simona Lewis	Marketing	Figma	4 de octubre de 2022	13	$13,000
8	Ann Mary	Diseñador	Canva	1 de marzo de 2022	5	$12,000
9	Joe Arido	Dev Ops	MS Office	1 de enero de 2021	16	$14,000
10	Mark Peters	Marketing	Canva	5 de abril de 2022	4	$12,000
11	Wo Chang	Marketing	Camtasia	5 de septiembre de 2021	10	$18,000
12	Patrick O'Brill	Desarrollador web	GitHub	20 de septiembre de 2021	10	$18,000

Según este informe, hay varios usuarios que no han trabajado con el software que se les entregó en un año. Revocar estas licencias podría suponer un ahorro para la organización. A diferencia de los activos de hardware, que tardan en entregarse a los usuarios finales, las licencias de software pueden adquirirse al instante y bajo demanda. Hay un mayor potencial de ahorro en las licencias de software no utilizadas.

Las organizaciones deben garantizar el uso adecuado de las licencias de software, así como asegurarse de que los usuarios finales no recurran al uso de software pirateado o no autorizado. **Nike fue demandado por una empresa informática**[3] después de que algunos de sus empleados fueran sorprendidos utilizando software pirateado. En otro caso, 12 medianas empresas **canadienses fueron multadas con $431.336 por utilizar software pirata en sus computadores.**[4]

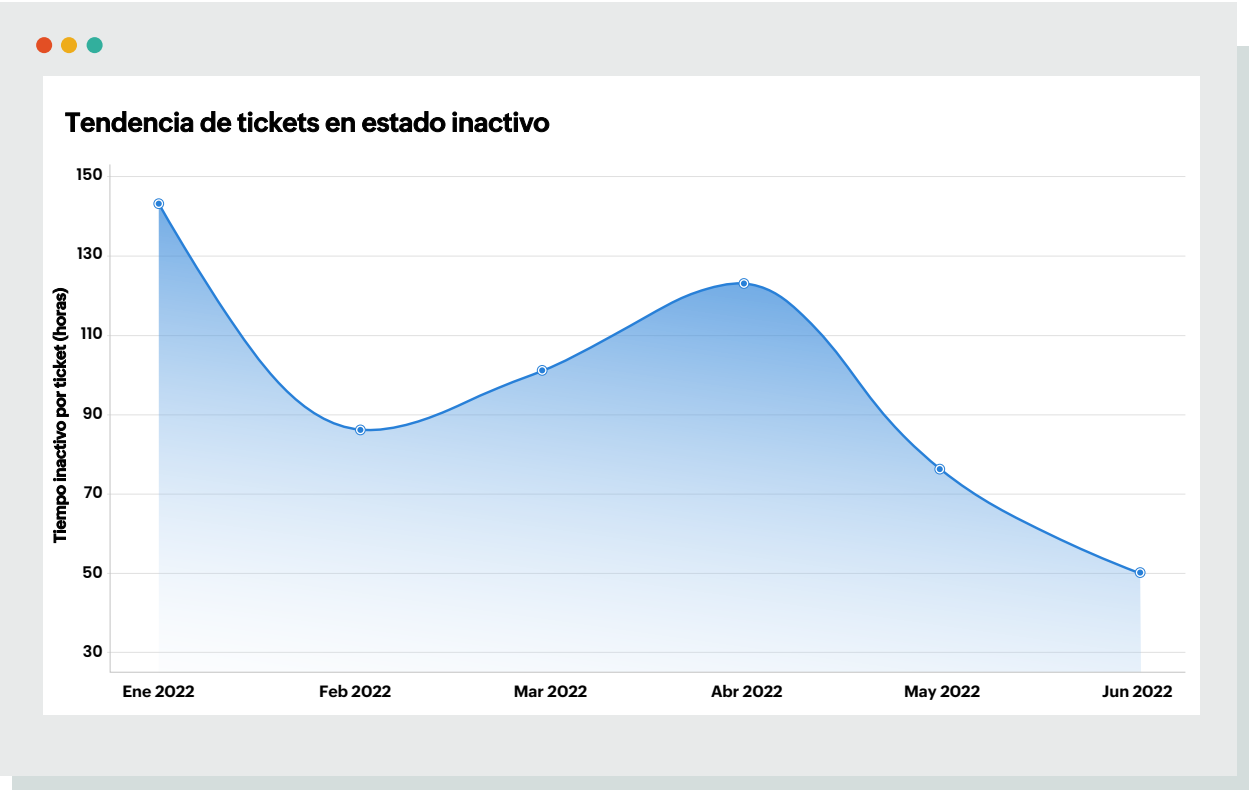
Ahora bien, ¿cómo puede proteger su empresa contra este tipo de incidentes? Puede monitorear regularmente sus sistemas y mantenerlos libres de software pirata o no autorizado. Permita que sus técnicos reciban notificaciones cada vez que se instale software no autorizado o pirateado en los dispositivos que posee su organización utilizando la función de alertas de datos de su aplicación de análisis. Con esta información, se elabora un informe como el que se muestra a continuación para determinar el uso de aplicaciones incluidas en la lista negra. Estos datos pueden ayudar a los técnicos a eliminar dicho software y proteger a la empresa de meterse en problemas legales por utilizar software pirata.



3 Medir el ROI de los proveedores de soluciones de TI contratados

Los proveedores de soluciones de TI contratados son consultores externos que ayudan a desarrollar estrategias y mejorar el funcionamiento evaluando las necesidades de las organizaciones. Al ofrecer soluciones personalizadas, como implementar la automatización para resolver tickets y ayudar a agilizar los procesos de la mesa de ayuda, los consultores externos suelen aportar ideas innovadoras para ayudar a las organizaciones. A diferencia de los empleados internos, a los consultores de TI se les paga por hora, día o mes, o en función de los resultados. Por lo tanto, puede ser difícil cuantificar la contribución de los consultores de TI en función de los ingresos. Sin embargo, estas dos métricas permiten evaluar la eficacia de las soluciones que ofrecen: Tiempo en estado inactivo y tiempo de resolución de tickets.

El tiempo en estado inactivo, o tiempo inactivo de los tickets, se refiere al tiempo que transcurre antes de que un ticket sea asignado a un técnico, así como al tiempo que se tarda en mover los tickets entre técnicos. Digamos que un ticket pasa del técnico A al técnico B. La transición nunca se produce instantáneamente, y siempre toma tiempo que el otro técnico lo atienda, el técnico B en nuestro caso. Una racionalización eficaz de los procesos debería reducir estas transferencias injustificadas y minimizar el tiempo entre transferencias. Por tanto, la reducción en el tiempo de inactividad de los tickets podría medir la eficacia de la implementación de soluciones por parte de los proveedores de soluciones de TI contratados.

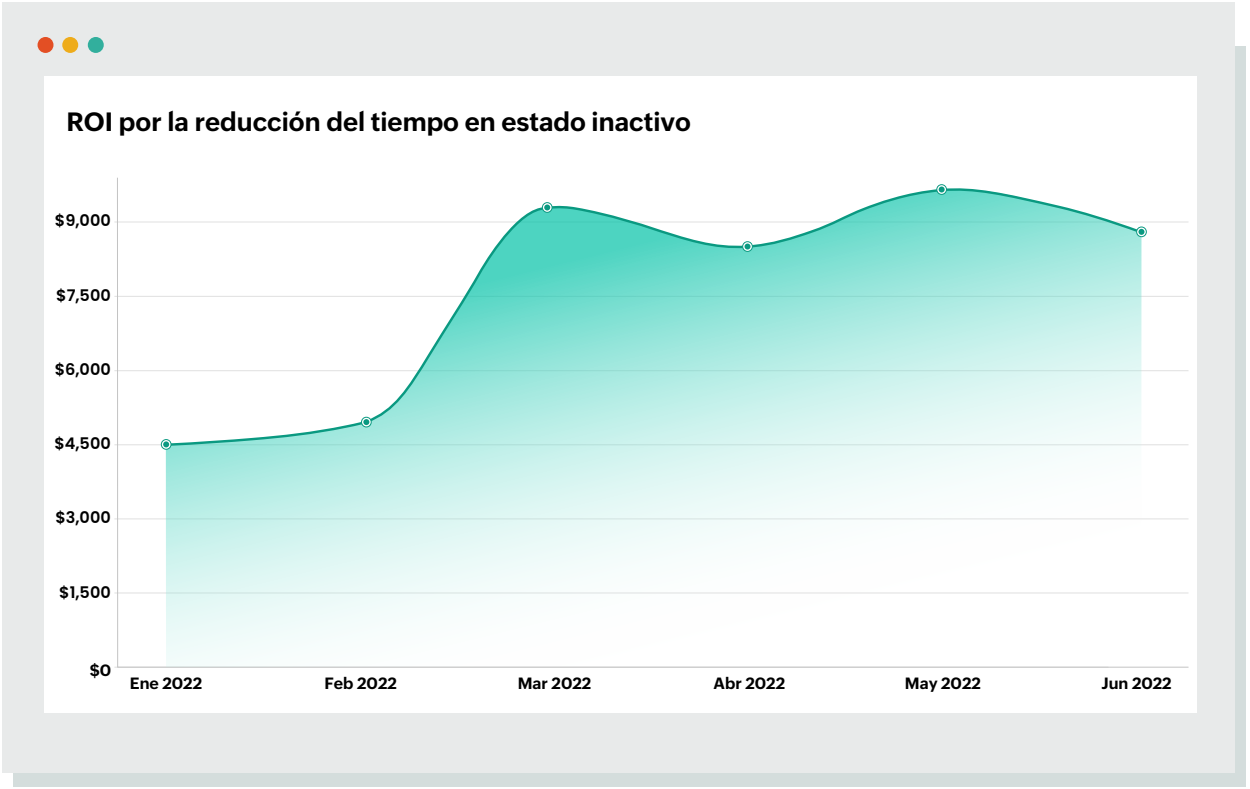


Para calcular el ROI por una reducción el tiempo en estado inactivo:

ROI = Diferencia en el tiempo inactivo (minutos) x $2,50

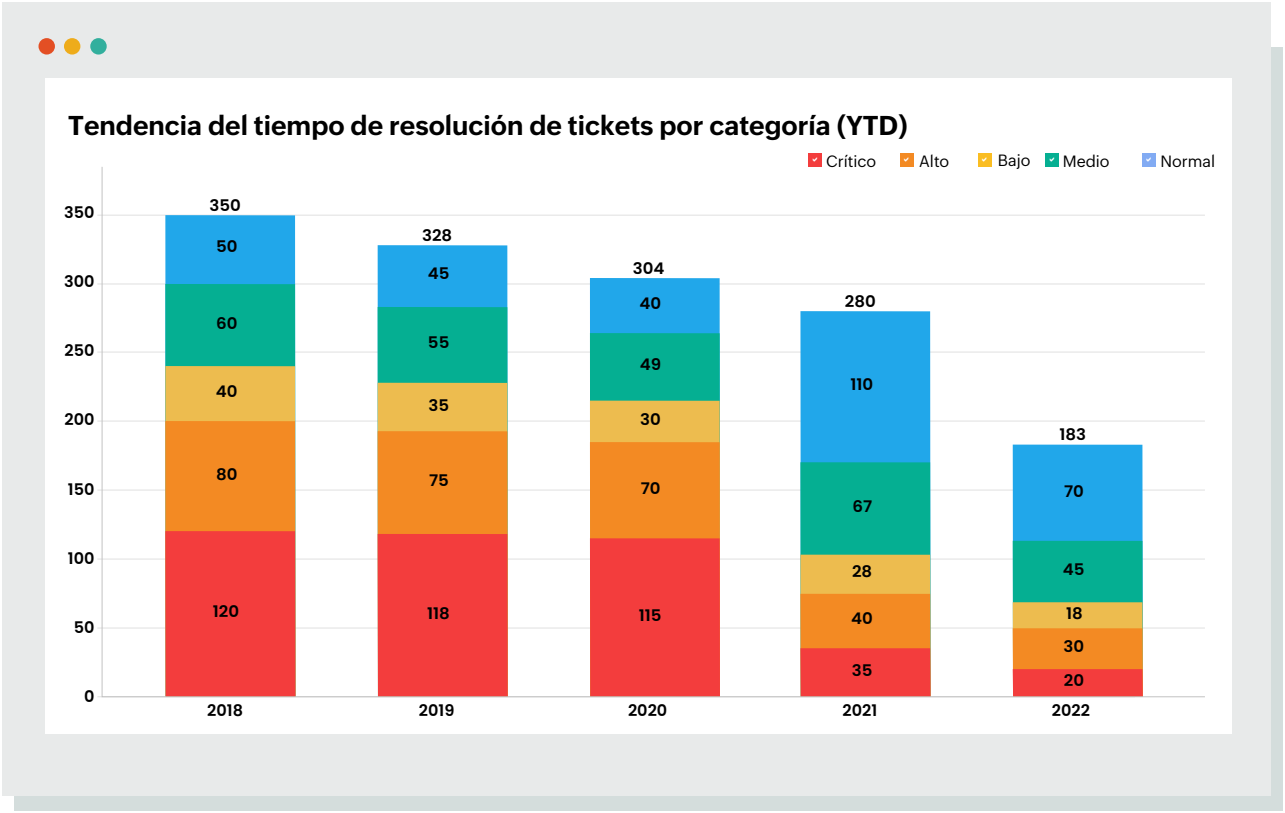
***costo por minuto para atender un ticket = $2,50.**[5]*

Aquí hay un informe de ejemplo que muestra el ROI por una reducción del tiempo en estado inactivo.



El tiempo de resolución de tickets es una métrica de servicio que mide el tiempo transcurrido entre el momento en que se crea un ticket y cuando se marca como resuelto. Para aumentar la satisfacción del usuario final, lo ideal es que la resolución de tickets sea rápida. Los cambios a nivel de proceso realizados por los proveedores de soluciones de TI contratados pueden resultar en un menor volumen de tickets, además de una resolución más rápida.

Aquí hay un informe que muestra la disminución del tiempo medio de resolución de tickets por categoría. Una disminución considerable en el tiempo medio de resolución indica que las soluciones (proporcionadas por el personal de TI contratado) son eficaces.

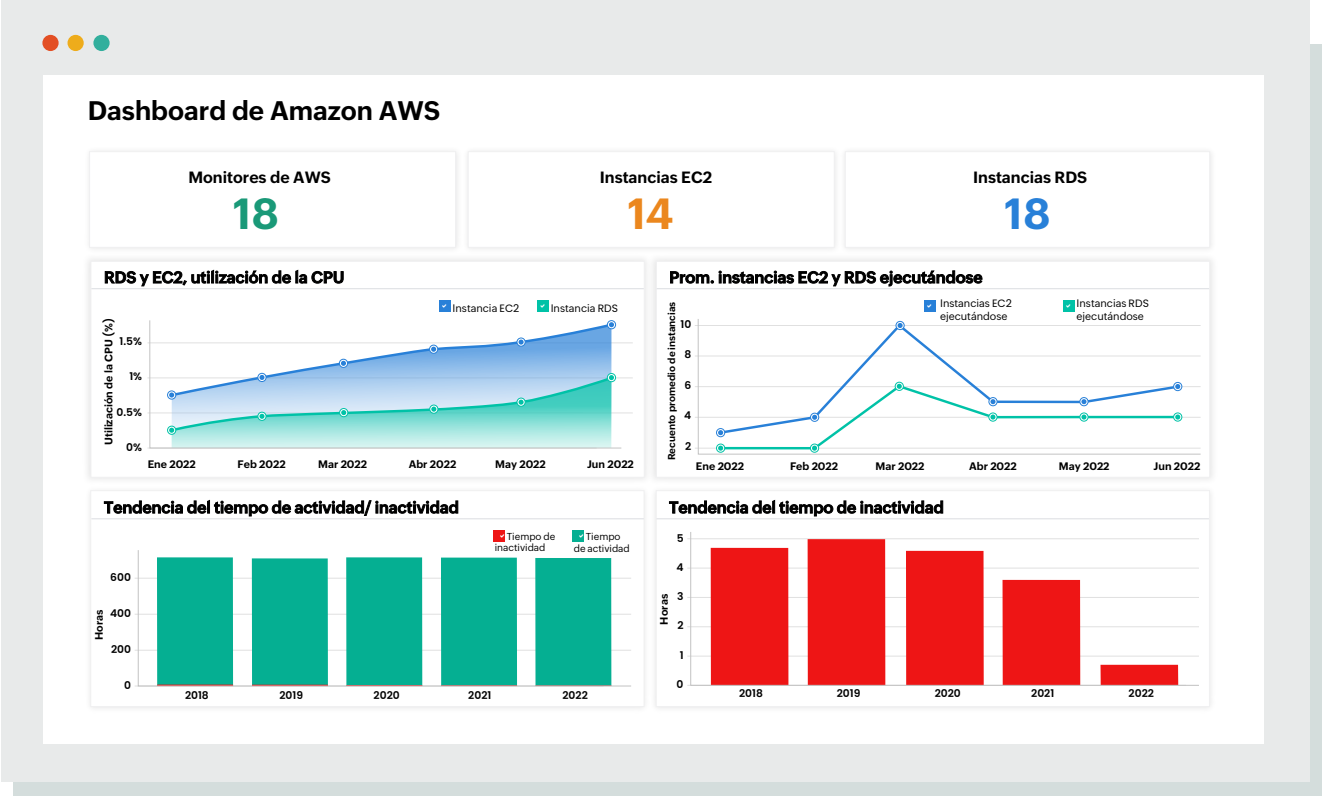


ROI = Diferencia en el tiempo que se tarda en resolver los tickets **x** número de tickets **x** costo por minuto ($1,54)

**el costo medio por minuto para atender un ticket es de $1,54 según las estadísticas de la mesa de ayuda.*

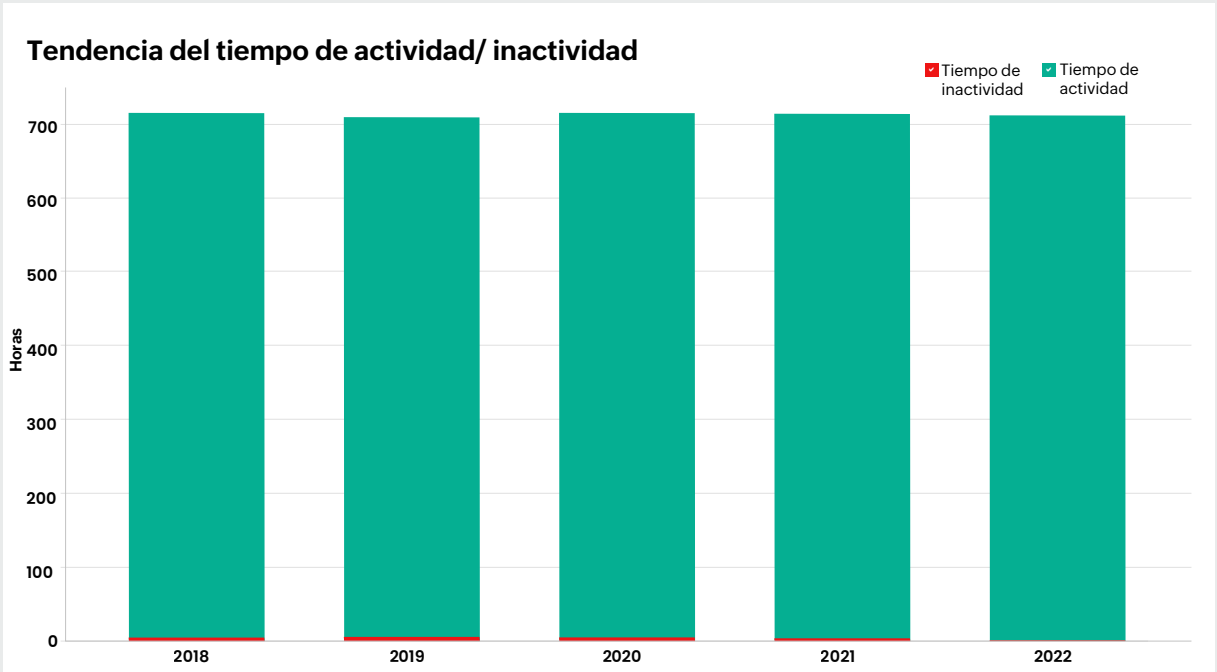
4 Medir el ROI de las inversiones en infraestructura de nube

Las empresas están migrando hacia la nube para digitalizar sus operaciones gracias a las numerosas ventajas que ofrece, como accesibilidad, seguridad, eficiencia, recuperación más rápida en caso de desastre, cumplimiento de la normativa y ahorro de costos. Sin embargo, un cambio repentino a la nube plantea retos como gastos elevados y una planificación exhaustiva. Los costos son uno de los factores más cruciales que hay que tener en cuenta al pasarse a la nube porque no todas las migraciones a la nube emplean el mismo modelo de pago por uso o pago progresivo. Esto significa que, a menos que se monitoreen adecuadamente, las implementaciones en la nube pueden resultar más costosas que los modelos de implementación existentes on-premises. Estos factores hacen que sea difícil medir el ROI de las inversiones en la nube. Sin embargo, si se tienen en cuenta estos factores al pasarse a la nube, se ahorrará una cantidad considerable de tiempo y dinero. En la mayoría de los casos, una migración completa a la nube puede no ser la mejor solución. Por lo tanto, considere optar por una migración híbrida basada en la demanda de la organización. También puede elegir entre los modelos de pago por uso y pago progresivo para su inversión en la nube. Por ejemplo, su equipo de desarrollo puede necesitar el entorno de nube sólo durante unas horas. En esta situación, la mejor opción es el pago por uso, que cobra el costo en función del tiempo y los recursos consumidos. Aquí hay un dashboard de ejemplo que muestra el número de instancias EC2 y RDS de Amazon adquiridas y utilizadas durante un periodo determinado en una organización.

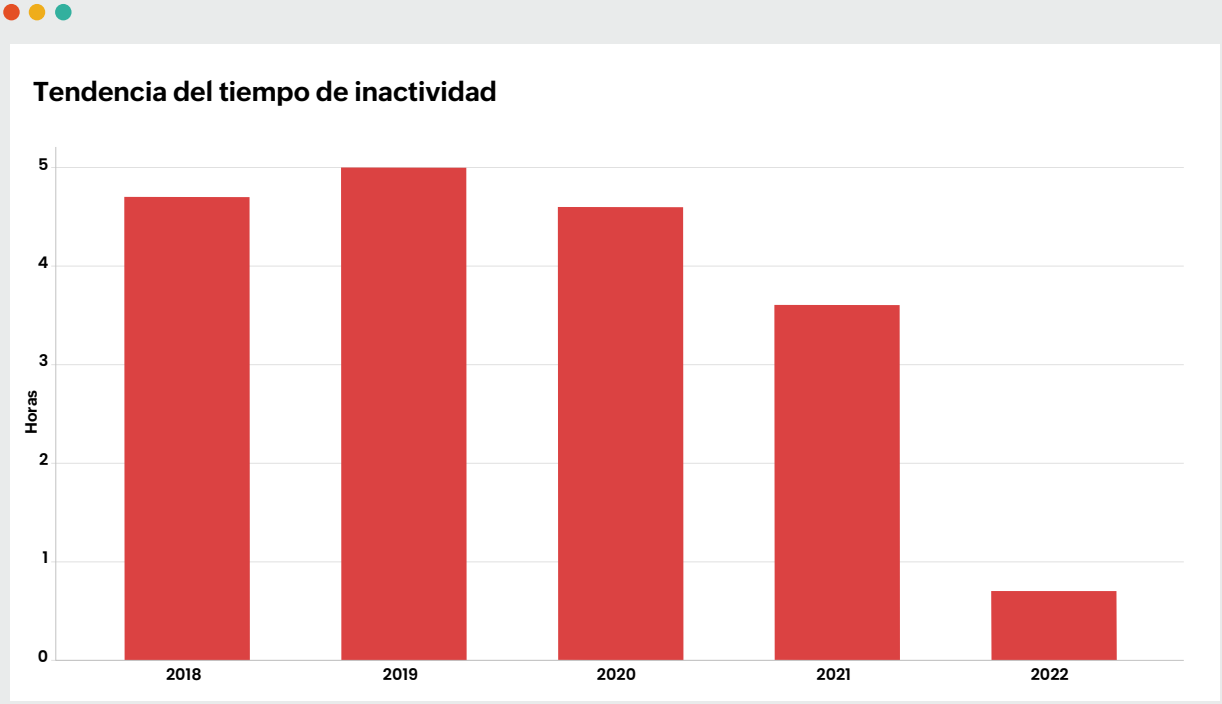


Según los informes del dashboard, se adquirieron 14 instancias EC2 y 18 instancias RDS. Pero en realidad, sólo se utilizaron 10 instancias EC2 y seis instancias RDS. Esto significa que la organización ahora puede ahorrar una cantidad sustancial de dinero en inversiones de infraestructura si se deshace de estas instancias inactivas.

Para medir el ROI de las inversiones en infraestructura de nube, estas dos métricas son útiles: el tiempo de actividad y el tiempo de inactividad. Migrar la infraestructura de nube con un aumento en el tiempo de actividad y una reducción en el tiempo de inactividad es crucial para el funcionamiento de una empresa. No hay forma de evitar el tiempo de inactividad. Sin embargo, una rápida recuperación ante una interrupción es fundamental para mantener el negocio operativo. Reducir constantemente el tiempo de inactividad contribuye tanto a mejorar el rendimiento de su inversión como a prestar servicios ininterrumpidos. Y, aumentar el tiempo de actividad se traduce en un aumento del retorno de la inversión. Aquí hay un informe que ilustra el aumento del tiempo de actividad y la reducción del tiempo de inactividad.



Aquí hay un informe que muestra una reducción del tiempo de inactividad a lo largo de los años.



Para calcular el ROI por la reducción del tiempo de inactividad:

> **ROI** = reducción en el tiempo de inactividad x 12 (meses) x 5600
>
> **según Gartner, el costo por minuto de inactividad es de $5600.*[6]

Conclusión

Sin duda, la TI es imprescindible para que la empresa siga funcionando. En este e-book, nos adentramos en los valores que TI aporta a su empresa analizando cuatro áreas clave que abarcan la mayor parte del presupuesto de TI, y ofrecimos formas de medir su contribución al negocio utilizando análisis. Esperamos que esto le proporcione una mejor visibilidad de la rentabilidad de su inversión y le ofrezca ideas sobre cómo invertir su presupuesto de TI para obtener mayores beneficios.

Acerca de

ManageEngine Analytics Plus

ManageEngine Analytics Plus es una solución de análisis de TI de autoservicio, basada en IA, que ayuda a las organizaciones a implementar iniciativas complejas que abordan los requisitos de las empresas en expansión. Analytics Plus visualiza los datos de TI de varias aplicaciones y se integra out-of-the-box con varias aplicaciones de TI populares, como ServiceDesk Plus, Jira, Service Now, Zendesk y Endpoint Central. Analytics Plus cuenta con un asistente de análisis basado en IA que responde a las indicaciones de voz y de texto para proporcionar visualizaciones significativas. Esto elimina la necesidad de contratar un analista de datos para ayudar a los gestores de la mesa de ayuda, y reduce el tiempo de elaboración de informes, a la vez que permite a las organizaciones tomar decisiones más rápidas y basadas en datos.

Descargue una prueba gratuita de 30 días de Analytics Plus para emprender su viaje de análisis de TI. ¿Quiere saber más sobre el producto antes de probarlo? **Regístrese para realizar un tour virtual gratuito con uno de nuestros expertos**.

280K
clientes
Al rededor del mundo

20+
años
de experiencia en gestión de TI

90+
productos
y herramientas gratuitas

190+
países
servidos

Referencia

1. https://www.govtech.com/data/how-did-state-technology-weather-the-pandemic-infographic.html

2 https://blogs.gartner.com/andrew-lerner/2014/07/16/the-cost-of-downtime/

3 https://thenextweb.com/news/nike-accused-of-pirating-software-after-being-caught-with-cracked-keys

4 https://www.technicalactiongroup.ca/these-companies-used-pirated-software-and-lost-millions-of-dollars/

5 https://www.bmc.com/blogs/cost-per-ticket/

6 https://blogs.gartner.com/andrew-lerner/2014/07/16/the-cost-of-downtime/

ManageEngine Analytics Plus

© ManageEngine, a division of Zoho Corporation