

ROI - Return On Investment

**White Paper, as of 10/23/2015
v1.3 | Kerbbo Consulting**

Retorno do investimento. Essa é uma expressão mágica para gestores, especialmente em tempos conturbados como os que envolvem o triênio 2015-2017.

Alguns fornecedores de soluções disponibilizam calculadoras de ROI em seus websites, e seus gerentes de contas levam, em suas apresentações, outros cálculos e gráficos tentando prever quanto tempo será necessário para que a solução “se pague”.

Porém, por mais acurados que pareçam, os números sempre trazem desvios causados pelos custos ocultos no dia a dia operacional. Por exemplo, o custo-hora de um time - ou partes de um time - quando é necessário que esse pessoal mude o foco para incidentes na infraestrutura TI. Neste momento, são deixadas de lado atividades produtivas de um ou mais recursos humanos.

Estudando um cenário hipotético

Para chegar a um cálculo de ROI, rezam cartilhas que devemos trabalhar com Palpáveis e Impalpáveis. Dentre os primeiros, podemos ter:

- 1) Salários e benefícios do staff TI
- 2) Tempo médio para resolução de incidentes
- 3) Número e duração de downtimes que afetam produtividade de todo o staff, individual ou coletivamente, dentro de um período específico (1 ano, 2 anos)
- 4) Lucro médio via transações online
- 5) Compensações de prestadores por estouro de SLA

Agora, uma relação de possíveis Impalpáveis:

- 1) Custos da indisponibilidade de suporte ao cliente
- 2) Custos da Indisponibilidade de website
- 3) Quantidade de clientes que desistem de transações por lentidão
- 4) Impacto causado se sistemas internos trabalham com lentidão
- 5) Impacto causado por atrasos na entrega de e-mails

Embora esses fatores pareçam fáceis de substanciar, seus custos são geralmente distorcidos, pois muitos detalhes são facilmente ignorados no dia a dia da Operação, tanto de TI como das demais unidades de negócios. E uma questão importante emerge: com times enxutos, ocupados com a operação e os pequenos problemas, é possível levantar mais de dois ou três dos cinco fatores palpáveis listados logo acima?

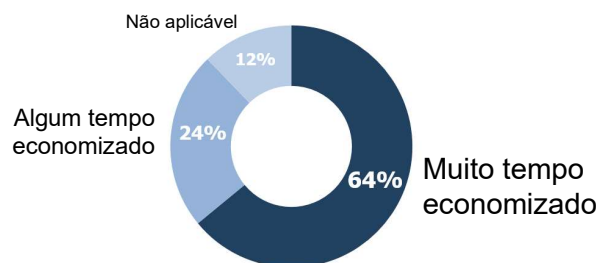
Voltando ao cenário hipotético, pensemos nos adicionais que se acumulam quando um recurso de TI está o tempo todo buscando a fonte de pequenas falhas e/ou downtimes.

Se tal recurso dedica 25% de seu tempo nesse tipo de tarefa, e tem um salário anual em torno de R\$ 110K, já temos um custo de R\$ 27K ao ano. Com esse valor já é possível adquirir um serviço ou outro produto de monitoração, que vai eliminar essa carga de trabalho.

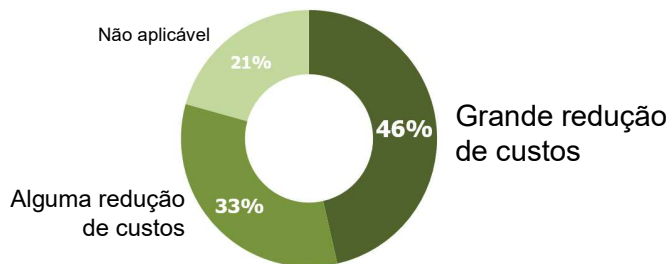
Esse montante não inclui ainda outros custos ocultos, gerados por falhas e downtimes, como os representados pelo abandono de atividades produtivas daquele e de outros recursos, sem mencionar possíveis horas extras acompanhadas de encargos.

Como todos esses fatores tornam o cálculo de ROI cada vez mais complexo, nós na Kerbbo olhamos numa direção diferente. Em pesquisa realizada no primeiro semestre de 2015, foram entrevistadas 648 empresas usuárias de soluções de monitoração. Eis alguns dados interessantes:

Economia de tempo no gerenciamento da rede



Redução de custos em gerenciamento de rede



Aumento na confiabilidade da rede



O que esses dados mostram? Mostram que, mais do que calcular com acuidade o ROI de uma solução de monitoração, é preciso confiar na visão e conhecimento que se tem dos fatores que são macro para o negócio, como por exemplo a disponibilidade ininterrupta de seus serviços de infraestrutura e TI, essenciais para o contínuo funcionamento das ferramentas utilizadas para a evolução do core business: os recursos humanos e os sistemas.

Então, é justamente a visão estratégica de negócios o fator diferenciador no momento de calcular o ROI da solução MQM. Pois MQM é mais que monitoração. É inteligência como serviço.