

Il Total Economic Impact™ di IBM Cloud Pak For Watson AIOps con Instana

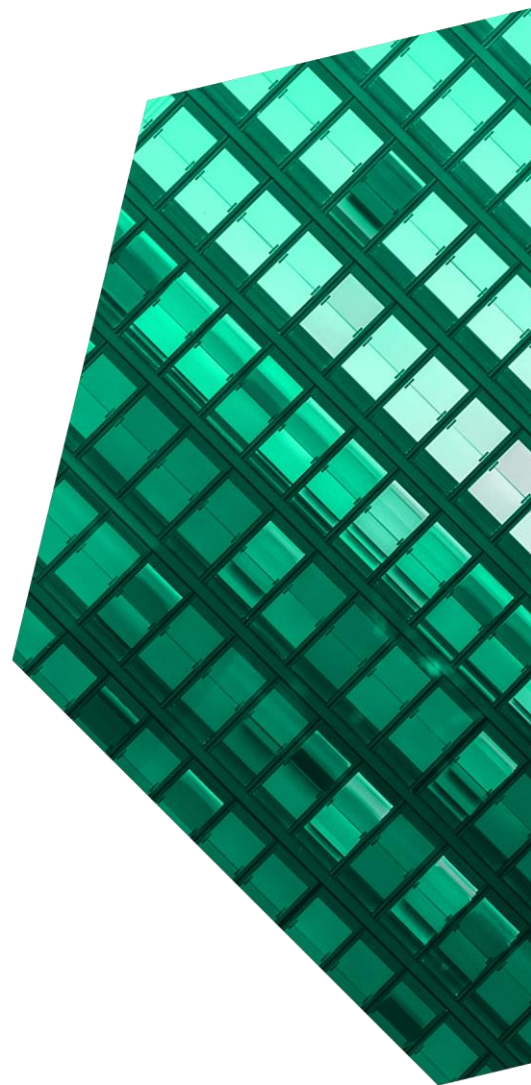
Risparmi sui costi e vantaggi di business
resi possibili da IBM Cloud Pak for Watson
AIOps con Instana

LUGLIO 2021

Sommario

Executive Summary	1
Il percorso del cliente di IBM Cloud Pak For Watson AIOps con Instana	5
Sfide chiave	5
Azienda composita	6
Analisi dei vantaggi	7
Risparmi nella gestione degli incidenti	7
Riduzione del costo di indagine dei falsi positivi	9
Soluzioni legacy dismesse	11
Aumento dei ricavi risultante dalla riduzione dei tempi di fermo non pianificati.....	12
Maggiore visibilità delle applicazioni	13
Vantaggi non quantificabili	14
Flessibilità.....	15
Analisi dei costi	16
Costi dell'abbonamento e dei servizi	16
Costi di pianificazione e implementazione	17
Costi di formazione e gestione	18
Riepilogo finanziario	19
Appendice A. Total Economic Impact	20
Appendice B. Note finali	21

Team di consulenza: *Connor Maguire
Isabel Carey*



INFORMAZIONI SU FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting offre servizi di consulenza indipendente e oggettiva basati su ricerche approfondite, per aiutare i leader a conseguire il successo nelle loro aziende. Per ulteriori informazioni, visitare forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Tutti i diritti riservati. È tassativamente vietata la riproduzione non autorizzata. Le informazioni sono basate sulle migliori risorse disponibili. Le opinioni espresse rispecchiano valutazioni compiute al momento in cui è stato effettuato lo studio e sono soggette a modifiche. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar e Total Economic Impact sono marchi di Forrester Research, Inc. Tutti gli altri marchi sono di proprietà delle rispettive società.

Executive Summary

Mentre le aziende continuano a effettuare investimenti notevoli in applicazioni cloud e on-premise, cresce l'esigenza di assicurare risultati positivi da tali investimenti. IBM Cloud Pak for Watson AIOps con Instana consente agli utenti di ridurre il numero di alert sulle applicazioni che ricevono, ritirare soluzioni software legacy, limitare i tempi di fermo non pianificati e mitigare gli effetti dei bug sui workflow per lo sviluppo delle applicazioni.

La modernizzazione dell'infrastruttura delle applicazioni aziendali ha portato i responsabili decisionali IT a spostare la loro attenzione dai tradizionali workflow per la risposta e il monitoraggio della performance delle applicazioni a quelli che danno priorità alla facilità d'uso e assicurano la massima performance possibile. Tradizionalmente, le aziende hanno contato su soluzioni che non potevano eseguire connessioni fra l'esperienza utente in un'applicazione e le informazioni fornite da soluzioni di monitoraggio. IBM Cloud Pak for Watson AIOps con Instana offre alle aziende una piattaforma compatta che automatizza il monitoraggio e la risposta agli incidenti relativi alle applicazioni per garantire un'esperienza utente di alta qualità.

IBM ha incaricato Forrester Consulting di condurre uno studio Total Economic Impact™ (TEI) e di esaminare il possibile ritorno sull'investimento (ROI) realizzabile dalle aziende implementando [IBM Cloud Pak for Watson AIOps con Instana](#).¹ Lo scopo di questo studio è offrire ai lettori un quadro di riferimento per valutare il potenziale impatto finanziario di Cloud Pak for Watson AIOps con Instana sulle loro aziende.

Per comprendere meglio i vantaggi, costi e rischi associati a questo investimento, Forrester ha intervistato quattro clienti con esperienza nell'uso di IBM Cloud Pak for Watson AIOps con Instana. Ai fini del presente studio, Forrester ha aggregato le esperienze dei clienti intervistati e ha combinato i risultati in una singola [azienda composita](#).

Prima di usare Cloud Pak for Watson AIOps con Instana, i clienti utilizzavano una serie di soluzioni

STATISTICHE CHIAVE



Ritorno sull'investimento
(ROI)
216%



Valore attuale netto
(VAN)
\$ 2,43 Mio

puntuali concepite per migliorare la risoluzione degli incidenti e il monitoraggio delle applicazioni. Tuttavia, queste soluzioni spesso creavano workflow a elevata manualità e ritardi nelle risposte agli incidenti oltre a fornire informazioni limitate sulle cause principali dei problemi delle applicazioni.

Una volta effettuato l'investimento in Cloud Pak for Watson AIOps con Instana, i clienti hanno ridotto il numero di incidenti a cui andavano soggette le applicazioni, hanno aumentato il tempo di attività per applicazioni critiche per il business e hanno ottenuto maggiori informazioni importanti sulla performance delle applicazioni, il che ha consentito workflow per lo sviluppo più efficienti.



MTTR ridotto del:
50%

RISULTATI PRINCIPALI

Vantaggi quantificabili. I vantaggi quantificabili del valore attuale (VA) ponderati in base al rischio sono:

- **Riduzione del 50% del numero di incidenti riscontrati dai clienti.** Cloud Pak for Watson AIOps ha consentito alle aziende di automatizzare determinati aspetti dei workflow per le risposte agli incidenti. Si è così ridotto non solo il numero di incidenti relativi alle applicazioni ma anche il tempo dedicato dai dipendenti alla risoluzione di questi incidenti. Inoltre, la maggiore visibilità delle cause principali di tali incidenti consente ai clienti di riassegnare dipendenti prima necessari per eseguire un'analisi delle cause principali. Queste efficienze hanno comportato risparmi pari a 2 milioni di dollari durante il periodo analizzato.
- **Eliminazione dell'80% del tempo dedicato a risolvere incidenti falsi positivi.** Gli utenti di Cloud Pak for Watson AIOps sono stati in grado di mettere a punto workflow automatizzati che potevano rilevare velocemente la validità di incidenti, evitando così di dedicare tempo a indagare incidenti falsi positivi segnalati da soluzioni legacy. Durante il periodo analizzato, ciò ha comportato risparmi pari a 623.000 dollari.
- **I clienti hanno potuto ridurre il numero dei vendor di software, contenendo i costi del 50%.** Le aziende intervistate contavano su una serie di soluzioni puntuali e workflow sviluppati in proprio per migliorare i workflow di monitoraggio delle applicazioni e di risposta agli incidenti. L'investimento effettuato in Cloud Pak for Watson AIOps con Instana ha permesso ai responsabili decisionali intervistati di ridurre le spese in queste soluzioni e risparmiare 528.000 dollari all'anno.
- **La riduzione dei tempi di fermo delle applicazioni non pianificati ha aumentato del 15% la disponibilità di applicazioni che generano ricavi.** Con i sistemi legacy, gli intervistati spesso sperimentavano tempi di fermo non pianificati. Quando le applicazioni soggette a tempi di fermo erano integrali alla generazione di ricavi, ne potevano conseguire costi elevati. Cloud Pak for Watson AIOps consente ai clienti di evitare questi tempi di fermo consentendo ricavi ulteriori per 178.000 dollari, generati tramite app orientate ai clienti.
- **Riduzione del 75% del tempo necessario per risolvere problemi grazie alla maggiore visibilità della performance delle applicazioni.** Le aziende che utilizzano Instana sono state in grado di migliorare i workflow per il monitoraggio della performance delle applicazioni, riducendo il

“Con Instana, non vi sono più interruzioni causate da problemi numerose volte alla settimana. Siamo passati a uno stato più proattivo, in cui se vediamo insorgere un problema possiamo farvi fronte immediatamente”.

— Application architect, marketing

tempo dedicato al debug delle applicazioni stesse. Ne sono conseguiti ulteriori risparmi di 186.000 dollari durante il periodo analizzato.

Vantaggi non quantificabili. I vantaggi non quantificabili per questo studio sono:

- **Prevenzione degli incidenti.** Gli utenti di Cloud Pak for Watson AIOps hanno scoperto che, impiegando le funzionalità di machine learning della piattaforma, potevano prevenire determinati incidenti e quindi riassegnare risorse a obiettivi aziendali più urgenti.
- **Riduzione dei rischi aziendali.** L'uso delle funzionalità della piattaforma Cloud Pak for Watson AIOps ha consentito ai clienti di ridurre notevolmente il loro profilo di rischio. Evitare interruzioni dell'attività non pianificate riduce i rischi a tutti i livelli dell'azienda, dalla possibile perdita di clienti a problemi che potrebbero avere ripercussioni sull'immagine del marchio.

Costi. I costi VA ponderati in base al rischio sono:

- **Costi dell'abbonamento e dei servizi.** Gli intervistati hanno riferito che le loro aziende pagano un canone annuale per l'uso delle piattaforme Cloud Pak for Watson AIOps con Instana. Alcuni degli intervistati hanno anche effettuato investimenti in servizi professionali per migliorare i processi di implementazione.
- **Costi di pianificazione e implementazione.** Le aziende intervistate hanno dedicato tempo e risorse per implementare Cloud Pak for Watson AIOps con Instana.
- **Costi di formazione e gestione.** Le aziende hanno anche assegnato del tempo per formare gli utenti in relazione alle funzionalità delle piattaforme. Oltre al costo dell'implementazione e della formazione, le aziende intervistate hanno incaricato delle persone di gestire le operazioni quotidiane delle piattaforme.

Le interviste dei clienti e l'analisi finanziaria hanno permesso di determinare che un'azienda composita riscontra vantaggi pari a 3,56 milioni di dollari in un periodo di tre anni rispetto a costi di 1,13 milioni di dollari, il che comporta un valore attuale netto (VAN) di 2,43 milioni di dollari e un ROI del 216%.



ROI
216%



VANTAGGI IN
TERMINI DI VA
\$ 3,56 Mio

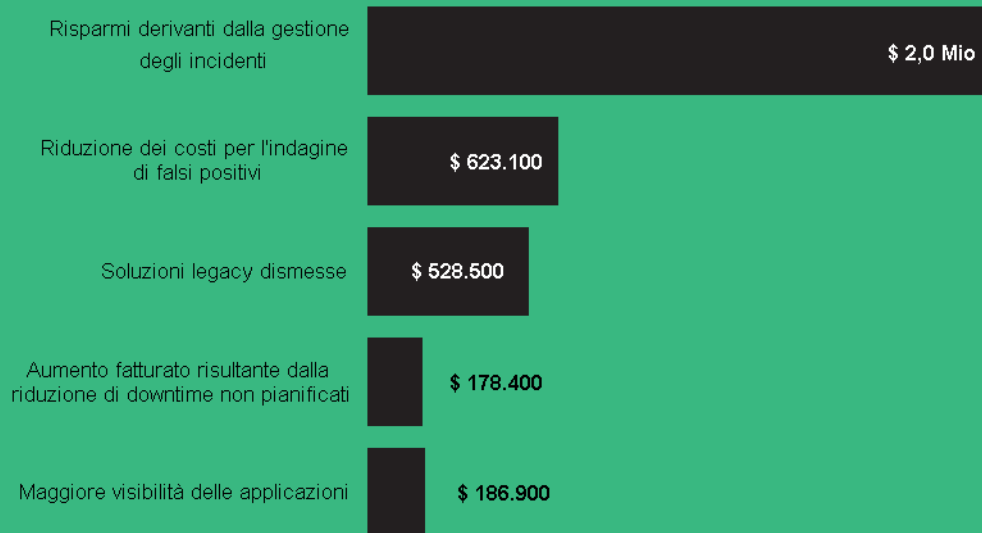


VAN
\$ 2,43 Mio



RECUPERO
DELL'INVESTIMENTO
<6 mesi

Vantaggi (nell'arco di tre anni)



QUADRO DI RIFERIMENTO E METODOLOGIA TEI

In base alle informazioni ottenute nel corso delle interviste, Forrester ha costruito un quadro di riferimento Total Economic Impact™ per le aziende che stanno considerando un investimento in IBM Cloud Pak for Watson AIOps con Instana.

L'obiettivo del quadro di riferimento è identificare i costi, i vantaggi, la flessibilità e i fattori di rischio che influiscono sulla decisione di investimento. Forrester ha adottato un approccio multifase per valutare l'impatto che IBM Cloud Pak for Watson AIOps con Instana può avere su un'azienda.

INFORMATIVE

Si suggerisce ai lettori di tenere presente quanto segue:

Lo studio è stato commissionato da IBM e realizzato da Forrester Consulting. Non è da intendersi e utilizzarsi come analisi competitiva.

Forrester non fa ipotesi in merito al potenziale rendimento dell'investimento che altre aziende potrebbero realizzare. Forrester consiglia vivamente ai lettori di effettuare una propria stima all'interno del quadro di riferimento fornito nello studio per determinare l'adeguatezza di un investimento in IBM Cloud Pak for Watson AIOps con Instana.

IBM ha analizzato e fornito un feedback a Forrester, ma Forrester mantiene il controllo editoriale dello studio e dei suoi risultati e non accetta modifiche allo studio che contraddicano i risultati di Forrester o ne confondano il significato.

IBM ha fornito i nomi dei clienti per le interviste ma non vi ha partecipato.



DUE DILIGENCE

Le interviste con stakeholder IBM e le analisi condotte da Forrester hanno permesso di raccogliere dati relativi a Cloud Pak for Watson AIOps con Instana.



INTERVISTE AI CLIENTI

Sono stati intervistati quattro responsabili decisionali presso aziende che utilizzano Cloud Pak for Watson AIOps con Instana per ottenere dati riguardanti costi, vantaggi e rischi.



AZIENDA COMPOSITA

È stata creata un'azienda composita sulla base delle caratteristiche delle aziende intervistate.



QUADRO DI RIFERIMENTO DEL MODELLO FINANZIARIO

È stato costruito un modello finanziario rappresentativo delle interviste utilizzando la metodologia TEI e lo si è ponderato in base al rischio in funzione dei problemi e delle preoccupazioni delle aziende intervistate.



CASO DI STUDIO

Nel modellare l'impatto dell'investimento sono stati utilizzati quattro elementi fondamentali del TEI: vantaggi, costi, flessibilità e rischi. Data la sempre maggiore complessità delle analisi del ROI correlate agli investimenti IT, la metodologia TEI di Forrester permette di avere un quadro completo dell'impatto economico totale delle decisioni di acquisto. Si veda l'Appendice A per ulteriori informazioni sulla metodologia TEI.

Il percorso del cliente di IBM Cloud Pak For Watson AIOps con Instana

■ Fattori trainanti che hanno portato all'investimento in Cloud Pak for Watson AIOps con Instana

Aziende intervistate				
Settore	Regione geografica	Qualifica	Ricavi annuali	Totale delle applicazioni monitorate da IBM
Viaggi	Sede centrale in EMEA	Direttore operazioni IT	\$ 200 Mio	1.600
Servizi aziendali	Sede centrale negli Stati Uniti	CTO	\$ 3 Mrd	10.000
Marketing	Sede centrale negli Stati Uniti	Application architect	\$ 100 Mio	50
Settore sanitario	Sede centrale negli Stati Uniti	Direttore IT	\$ 45 Mrd	60

SFIDE CHIAVE

Prima di investire in Cloud Pak for Watson AIOps con Instana, le aziende intervistate utilizzavano una combinazione di soluzioni sviluppate in proprio e vari vendor per il monitoraggio della performance delle applicazioni e della risoluzione degli incidenti. Le aziende intervistate hanno avuto difficoltà legate a varie problematiche comuni:

- **Il desiderio di aumentare l'agilità.** Le soluzioni legacy di risposta e gestione degli incidenti spesso erano lente e limitavano le capacità degli utenti di identificare proattivamente problemi nelle loro applicazioni. I responsabili decisionali intervistati hanno affermato di essere bloccati in uno stato reattivo perpetuo a causa dell'impossibilità di identificare e risolvere rapidamente problemi. Un application architect presso una società di marketing ha dichiarato: "Con i nostri vendor legacy, eravamo così impantanati in alert che l'unica scelta che avevamo consisteva nell'essere in un costante stato reattivo. Avevamo bisogno di una soluzione che potesse aiutarci a trovare rapidamente gli errori e determinare quando stava insorgendo un problema prima che si verificasse effettivamente."
- **Necessità di ridurre la spesa per la gestione degli incidenti.** Tutti i responsabili decisionali

intervistati avevano difficoltà nel controllare il costo della gestione degli incidenti. Che ciò fosse dovuto al costo eccessivo dei vendor o a workflow gravosi in termini di tempo, avevano tutti bisogno di una soluzione che potesse aiutarli a mitigare il costo degli incidenti relativi alle applicazioni.

Il direttore IT nel settore dell'assistenza sanitaria ha affermato: "Alla fine, avevamo bisogno di ridurre i costi legati alla gestione degli incidenti. Abbiamo cercato un vendor che potesse aiutarci a contenere alcuni dei costi che dovevamo sostenere in termini di attuazione della soluzione, in modo da poter focalizzare l'attenzione sui dipendenti impegnati in altre attività."

- **Necessità di aumentare la visibilità dell'infrastruttura delle applicazioni.** Tutti i responsabili decisionali intervistati dovevano far fronte al problema di migliorare la visibilità dell'infrastruttura delle applicazioni. "Direi che saltuariamente, nelle nostre applicazioni c'erano dei bug, spesso difficili da individuare. Era necessario dedicare ore a esaminare i registri delle applicazioni per trovare il 'bit' di informazione che si stava cercando di individuare", ha spiegato l'application architect presso una società di marketing. La visibilità limitata dell'infrastruttura delle applicazioni

creava workflow a elevata manualità che limitavano la produttività degli sviluppatori.

"IBM ci ha aiutati a risolvere il problema legato alle modifiche. La sua soluzione ci consente di identificare quando qualcuno apporta una modifica all'infrastruttura che non sia stata coordinata tramite un controllo delle modifiche e che non sia stata comunicata a tutti i suoi colleghi, dal momento che il controllo delle modifiche esiste per un motivo, per cui stimiamo l'impatto se si verifica un'interruzione dell'attività."
Direttore IT, settore sanitario

AZIENDA COMPOSITA

Sulla base delle interviste, Forrester ha creato un framework TEI, un'azienda composita e un'analisi del ROI che illustra le aree interessate dal punto di vista finanziario. L'azienda composita rappresenta le quattro aziende che Forrester ha intervistato e viene utilizzata nella prossima sezione per presentare l'analisi finanziaria aggregata. L'azienda composita presenta le seguenti caratteristiche:

Descrizione dell'azienda composita. L'azienda composita è una multinazionale da vari miliardi di dollari che conta circa 40.000 dipendenti. Il suo team dedicato per la risposta agli incidenti consiste di 20 ingegneri software e dipendenti responsabili di operazioni IT. Prima di investire in Cloud Pak for Watson AIOps con Instana, l'azienda composita utilizzava una combinazione di soluzioni puntuali e sviluppate in proprio e vari vendor per agevolare la gestione degli incidenti e l'analisi delle cause principali. I componenti del team responsabile della risposta agli incidenti dedicavano un tempo notevole per la gestione di un flusso costante di incidenti la cui indagine richiedeva workflow a elevata manualità. In

media, l'azienda composita indagava 300 incidenti all'anno. Inoltre, spesso riscontrava tempi di fermo in varie applicazioni critiche per il business, comprese quelle che generano ricavi.

Caratteristiche dell'implementazione. L'azienda composita trasferisce la gestione degli incidenti relativi alle applicazioni a Cloud Pak for Watson AIOps e il monitoraggio delle applicazioni dai vendor legacy a Instana. Gli obiettivi principali dell'azienda composita sono due: limitare il numero di incidenti su cui indaga il team responsabile della risposta agli incidenti e limitare i tempi di fermo per le applicazioni critiche per il business. L'azienda composita implementa le funzionalità di monitoraggio di Cloud Pak for Watson AIOps su 200 applicazioni. Ai fini di questa analisi, definiamo un'applicazione come un insieme di componenti che offre funzionalità di business utilizzabili internamente, esternamente o con altre applicazioni aziendali.

Presupposti chiave

- **200 applicazioni nell'azienda composita**
- **300 incidenti all'anno**
- **20 ETP dedicati al team responsabile della risposta agli incidenti**

Analisi dei vantaggi

■ Dati sui vantaggi quantificabili applicati all'azienda composita

Vantaggi totali						
Rif.	Vantaggio	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Totale	Valore attuale
Atr	Risparmi derivanti dalla gestione degli incidenti	\$ 821.628	\$ 821.628	\$ 821.628	\$ 2.464.884	\$ 2.043.267
Btr	Riduzione dei costi per l'indagine di falsi positivi	\$ 250.560	\$ 250.560	\$ 250.560	\$ 751.680	\$ 623.106
Ctr	Soluzioni legacy ritirate	\$ 212.500	\$ 212.500	\$ 212.500	\$ 637.500	\$ 528.456
Dtr	Aumento dei ricavi risultante dalla riduzione dei tempi di fermo non pianificati	\$ 71.719	\$ 71.719	\$ 71.719	\$ 215.157	\$ 178.354
Etr	Maggiore visibilità delle applicazioni	\$ 75.168	\$ 75.168	\$ 75.168	\$ 225.504	\$ 186.932
	Vantaggi totali (ponderati in base al rischio)	\$ 1.431.575	\$ 1.431.575	\$ 1.431.575	\$ 4.294.725	\$ 3.560.115

RISPARMI NELLA GESTIONE DEGLI INCIDENTI

Evidenze e dati. I responsabili decisionali intervistati hanno affermato che, nello stato legacy, i team responsabili della risposta agli incidenti erano costantemente sovraccaricati dal numero delle applicazioni soggette a incidenti quotidianamente. I dipendenti potevano far poco o nulla riguardo alla gestione o alla prioritizzazione degli eventi, che spesso li costringevano a dedicare tempi rilevanti a indagare eventi di minore entità mentre le applicazioni erano afflitte da problemi più critici. Come ha osservato un CTO nel settore dei servizi aziendali: "Un paio di giorni prima che implementassimo Cloud Pak for Watson AIOps, le nostre applicazioni critiche potevano essere non funzionanti per ore. Abbiamo cercato di stabilire livelli di priorità degli incidenti ma avevamo informazioni limitate sulle cause dei problemi. Le applicazioni [potevano] essere non funzionanti per ore mentre cercavamo la causa del problema."

Inoltre, per risolvere questi numerosi incidenti spesso occorre un notevole lavoro manuale. I dipendenti dedicavano molto tempo a svolgere attività di analisi delle cause principali prima di poter anche iniziare a far fronte ai problemi individuati, rimanendo sovraccarichi e senza trovare il modo di venire a capo della situazione. Le aziende intervistate cercavano una soluzione che le aiutasse sia a far fronte al numero di incidenti che dovevano indagare quotidianamente sia a ridurre il tempo necessario a risolverli.

Gli intervistati hanno affermato che l'uso di IBM Cloud Pak for Watson AIOps ha consentito alle loro aziende di conseguire efficienze nel processo di gestione degli incidenti. Gli utenti sono stati in grado di usare Watson AIOps per automatizzare parti di tale processo, il che ha consentito alle aziende intervistate di ridurre il numero totale di incidenti che i dipendenti dovevano indagare. "Prima di usare Cloud Pak for Watson AIOps, si verificavano incidenti ogni giorno. Ora invece le applicazioni non funzionano solo nei periodi di manutenzione pianificata", ha dichiarato il CTO presso una società di servizi di business.

Inoltre, Cloud Pak for Watson AIOps conferisce alle aziende una maggiore capacità di eseguire velocemente l'analisi delle cause principali, il che riduce il tempo medio di risoluzione (MTTR) di un incidente. Un CTO nel settore dei servizi aziendali ha osservato: "Possiamo inoltre cercare attività manuali. Possiamo identificare le opportunità facili da cogliere, i casi in cui eseguiamo una grande quantità di lavoro manuale. Impieghiamo Watson AIOps per identificare opportunità di automazione della risposta agli incidenti. Indipendentemente dalla soluzione utilizzata in precedenza, IBM ha automatizzato le operazioni ripetitive." Ridurre l'MTTR ha inoltre consentito alle aziende intervistate di diminuire il numero di persone necessarie per svolgere attività di risposta agli incidenti. I dipendenti possono essere riassegnati ad altre attività aziendali, più urgenti.

Modelli e ipotesi. Per il modello finanziario, Forrester ha ipotizzato quanto segue:

- Prima di investire in Cloud Pak for Watson AIOps, l'azienda composita ha riscontrato 225 incidenti critici nell'ambiente delle applicazioni. Ha incaricato un team di 20 persone dell'analisi delle cause principali e della risposta agli incidenti. In genere, la risoluzione di questi eventi richiedeva in media 4 ore.
- La maggiore visibilità delle cause principali degli incidenti e l'automazione della risposta agli incidenti consente all'azienda composita di prioritizzare facilmente gli incidenti e di ridurre del 50% il numero di incidenti critici indagati.
- Automatizzare la risposta agli incidenti mette in grado l'azienda composita di ridurre notevolmente il tempo necessario per analizzare un incidente ed eliminarne gli effetti. Grazie a IBM Cloud Pak for Watson AIOps, l'azienda composita riduce di 2 ore il tempo necessario per eseguire le attività di indagine e risposta.
- La riduzione del numero di incidenti indagati e del tempo necessario per risolverli consente all'azienda composita di riassegnare risorse ad altre aree dell'azienda stessa. L'azienda

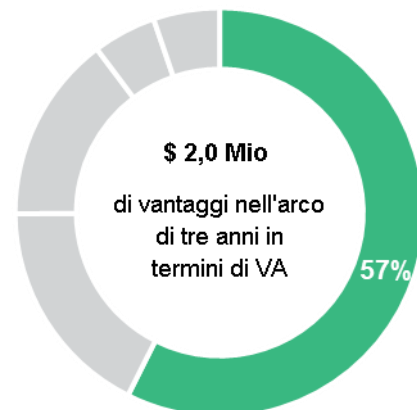
"Per quanto riguarda l'analisi delle cause principali, il risparmio di tempo è pressoché totale perché la grande maggioranza dei casi viene risolta automaticamente. E solo quelli in cui le persone devono intervenire – si tratta di minuti anziché di ore."
CTO, business service

composita riduce da 20 a 10 il numero delle risorse interessate in questi workflow.

- Il costo complessivo medio orario per i dipendenti impegnati in questi progetti è pari a 58 dollari.

Rischi. I seguenti rischi possono influire su questa categoria di vantaggi:

- Questo vantaggio dipende dal numero di applicazioni monitorate con Cloud Pak for Watson AIOps e dal numero di incidenti prodotti da tali applicazioni.
- I workflow legacy utilizzati influiranno sia sul numero delle persone interessate alla risposta agli incidenti sia sul tempo necessario per risolverli.
- Il costo orario dei dipendenti dipenderà dalle persone interessate oltre che da variazioni regionali e nei settori verticali.



Risultati. Per tenere conto di questi rischi, Forrester ha corretto al ribasso questo vantaggio del 10%, ottenendo un VA totale a tre anni ponderato in base ai rischi (scontato al 10%) di 2.043.267 dollari.

Risparmi nella gestione degli incidenti

Rif.	Metrica	Calcolo	Anno 1	Anno 2	Anno 3
A1	Numero di incidenti relativi alle applicazioni riscontrati prima di usare Watson AIOps	Ipotesi	225	225	225
A2	Tempo dedicato a eseguire l'analisi delle cause principali prima di usare Watson AIOps (ore)	Interviste	4	4	4
A3	Dipendenti impegnati nella gestione degli incidenti prima di usare Watson AIOps	Ipotesi	20	20	20
A4	Tempo necessario per mitigare incidenti prima di investire in Watson AIOps	A1*A2*A3	18.000	18.000	18.000
A5	Numero di incidenti relativi alle applicazioni riscontrati con Watson AIOps	Interviste	113	113	113
A6	Tempo dedicato a eseguire l'analisi delle cause principali con Watson AIOps (ore)	Interviste	2	2	2
A7	Dipendenti impegnati nella gestione degli incidenti con Watson AIOps	Interviste	10	10	10
A8	Tempo necessario per mitigare incidenti con Watson AIOps	A5*A6*A7	2.260	2.260	2.260
A9	Costo orario medio dei dipendenti impegnati nella gestione degli incidenti	Payscale.com	\$ 58	\$ 58	\$ 58
At	Risparmi derivanti dalla gestione degli incidenti	(A4-A8)*A9	\$ 912.920	\$ 912.920	\$ 912.920
	Ponderazione in base al rischio	↓10%			
Atr	Risparmi derivanti dalla gestione degli incidenti (ponderati in base al rischio)		\$ 821.628	\$ 821.628	\$ 821.628
Totale nell'arco di tre anni: \$ 2.464.884			Valore attuale triennale: \$ 2.043.267		

RIDUZIONE DEL COSTO DI INDAGINE DEI FALSI POSITIVI

Evidenze e dati. Oltre ad automatizzare la risposta agli incidenti, Cloud Pak for Watson AIOps riduce il numero di falsi positivi indagati dalle aziende. Gli intervistati hanno osservato che Cloud Pak for Watson AIOps ha dato loro maggiore visibilità dell'origine degli incidenti e ha consentito agli utenti di bloccare i falsi positivi, una funzionalità che i sistemi legacy non erano in grado di applicare. I team responsabili della risposta agli incidenti erano costretti a indagare a fondo ogni incidente critico prima di determinare se si trattava di un falso positivo, come ha osservato un CTO nel settore dei servizi aziendali. "Direi che prima di impiegare

Watson AIOps, probabilmente avevamo il 50% di falsi positivi. Dipende dall'applicazione e dal settore verticale, ma proprio centinaia di falsi positivi".

Le funzioni di automazione della risposta agli incidenti di Cloud Pak for Watson AIOps hanno consentito alle aziende intervistate di evitare la necessità di indagare tutti gli incidenti. IBM Cloud Pak for Watson AIOps ha permesso agli utenti di automatizzare le attività di scoperta delle applicazioni e di mantenimento della loro funzionalità, trasformando il workflow da reattivo a proattivo e riducendo il numero di incidenti falsi positivi che vengono indagati. "Ci aiuta a capire meglio sia tutte le anomalie e gli eventi di gruppo per escludere i falsi

positivi sia come evitare incidenti proattivamente." (CTO, business service)

Modelli e ipotesi. Per il modello finanziario, Forrester ha ipotizzato quanto segue:

- Nello stato legacy, l'azienda composita ha indagato 75 incidenti classificati come falsi positivi, che rappresentano il 25% del numero totale di incidenti indagati annualmente.
- Ciascun evento falso positivo richiede un'analisi e un'indagine completa per essere risolto. Come affermato in relazione al vantaggio precedente, ciò richiede un team di 20 persone che dedichi 4 ore a indagare questi incidenti.
- L'automazione e la classificazione degli incidenti ha consentito a questi team di ridurre dell'80% l'impegno necessario per scoprire e indagare un falso positivo.
- Il costo orario per i dipendenti impegnati in questi workflow è pari a 58 dollari.

Rischi. I seguenti rischi possono influire su questa categoria di vantaggi:

- Il numero di falsi positivi indagati e il tempo necessario per indagare ciascun incidente variano da un'azienda all'altra.
- Il costo orario dei dipendenti dipenderà dalle persone interessate oltre che da variazioni regionali e nei settori verticali.

Risultati. Per tenere conto di questi rischi, Forrester ha corretto al ribasso questo vantaggio del 10%, ottenendo un VA totale a tre anni ponderato in base ai rischi di 623.106 dollari.

"Possiamo monitorare le applicazioni secondo un numero qualsiasi di metriche e annullare quasi il tempo dedicato a indagare questi incidenti perché la grande maggioranza dei casi viene risolta automaticamente."
CTO, business service

Riduzione del costo di indagine dei falsi positivi

Rif.	Metrica	Calcolo	Anno 1	Anno 2	Anno 3
B1	Falsi positivi indagati prima di usare Watson AIOps	Ipotesi	75	75	75
B2	Tempo dedicato a indagare falsi positivi	Interviste	4	4	4
B3	Dipendenti impegnati nella gestione degli incidenti prima di usare Watson AIOps	Ipotesi	20	20	20
B4	Tempo dedicato a indagare falsi positivi prima di usare Watson AIOps (ore)	$B1*B2*B3$	6.000	6.000	6.000
B5	Riduzione del numero di falsi positivi con Watson AIOps	Interviste	80%	80%	80%
B6	Costo orario medio dei dipendenti impegnati nella gestione degli incidenti	Payscale.com	\$ 58	\$ 58	\$ 58
Bt	Riduzione dei costi per l'indagine di falsi positivi	$B4*B5*B6$	\$ 278.400	\$ 278.400	\$ 278.400
	Ponderazione in base al rischio	↓10%			
Btr	Riduzione dei costi per l'indagine di falsi positivi (ponderata in base al rischio)		\$ 250.560	\$ 250.560	\$ 250.560
Totale triennio: \$ 751.680			Valore attuale triennio: \$ 623.106		

SOLUZIONI LEGACY DISMESSE

Evidenze e dati. Nelle strutture legacy, le aziende intervistate utilizzavano un mix di disparate soluzioni puntuali e workflow sviluppati in proprio per il monitoraggio della performance delle applicazioni e la risoluzione degli incidenti. Ne conseguiva spesso una mancanza di coesione fra i team responsabili delle operazioni IT, che comportava rilavorazioni e tempi di risoluzione più lunghi per i problemi delle applicazioni.

IBM Cloud Pak for Watson AIOps con Instana offre agli utenti una soluzione compatta utilizzabile in tutti gli aspetti del monitoraggio delle applicazioni, dell'indagine degli incidenti e della risoluzione. Ciò ha consentito alle aziende intervistate di ridurre le spese relative ad altri vendor e gli sforzi interni necessari per completare queste attività esternamente a Watson AIOps o Instana.

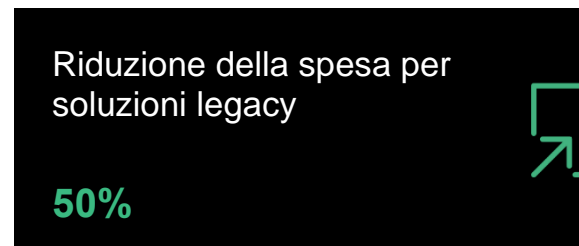
Il CTO di una società di servizi aziendali ha affermato: "Con Watson AIOps, non abbiamo bisogno di molte delle nostre soluzioni legacy. IBM Cloud Pak for Watson AIOps crea automaticamente per noi un centro strategico virtuale. Fornisce molte funzionalità per l'affidabilità della struttura, come un sistema di allarme antincendio. Avvisa tutti i rispettivi team che è accaduto qualcosa, crea automaticamente un 'raggio di esplosione' per le persone interessate dall'incidente e poi avvisa i relativi team del potenziale impatto che deve essere esplorato."

Modelli e ipotesi. Per il modello finanziario, Forrester ha ipotizzato quanto segue:

- Prima di investire in Cloud Pak for Watson AIOps, l'azienda composita investiva 500.000 dollari ogni anno in soluzioni di monitoraggio della performance delle applicazioni e di indagine/risoluzione degli incidenti. Ciò rappresenta anche gli sforzi fatti nel mantenere funzionali soluzioni sviluppate in proprio.
- Le funzionalità fornite da Cloud Pak for Watson AIOps con Instana mettono in grado l'azienda composita di ridurre del 50% l'investimento fatto in queste altre soluzioni.

Rischi. Il costo delle soluzioni legacy di monitoraggio dipenderà dal numero di soluzioni attuate da un'azienda e dai workflow interni utilizzati.

Risultati. Per tenere conto di questi rischi, Forrester ha corretto al ribasso questo vantaggio del 15%, ottenendo un VA a tre anni ponderato in base ai rischi di 528.456 dollari.



Soluzioni legacy dismesse					
Rif.	Metrica	Calcolo	Anno 1	Anno 2	Anno 3
C1	Costo delle soluzioni legacy di monitoraggio delle applicazioni	Ipotesi	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000
C2	Riduzione dei costi con Watson AIOps	Interviste	50%	50%	50%
Ct	Soluzioni legacy dismesse	C1*C2	\$ 250.000	\$ 250.000	\$ 250.000
	Ponderazione in base al rischio	↓15%			
Ctr	Soluzioni legacy dismesse (ponderate in base al rischio)		\$ 212.500	\$ 212.500	\$ 212.500
Totale triennio: \$ 637.500			Valore attuale triennio: \$ 528.456		

AUMENTO DEI RICAVI RISULTANTE DALLA RIDUZIONE DEI TEMPI DI FERMO NON PIANIFICATI

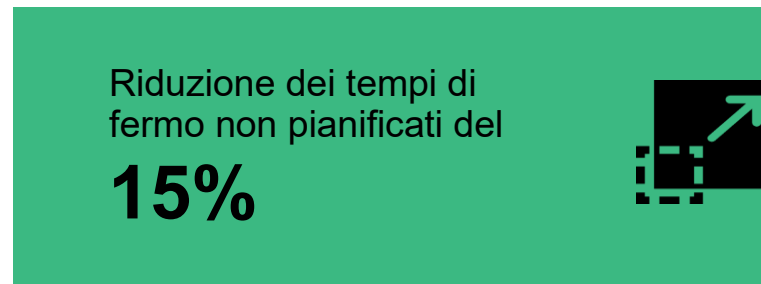
Evidenze e dati. Tutte le aziende intervistate hanno avuto difficoltà con tempi di fermo non pianificati negli ambienti delle applicazioni. Questi potevano dimostrarsi costosi sia in termini di spreco del tempo dei dipendenti che di perdita di possibili ricavi dell'azienda. La maggior parte delle aziende intervistate ha implementato un'applicazione orientata al cliente che era responsabile di generare ricavi per l'azienda. I tempi di fermo non pianificati potevano dimostrarsi estremamente costosi per le aziende perché limitavano le opportunità di ricavi a breve termine e potevano influire sul lifetime value dei clienti a lungo termine. "I tempi di fermo non pianificati hanno un grande impatto perché le nostre operazioni vengono eseguite esclusivamente tramite queste applicazioni. Per cui, eventuali tempi di fermo hanno un impatto negativo sulle esperienze dei nostri clienti e, alla fine, sull'utile netto", ha affermato un direttore IT nel settore sanitario.

Sia Cloud Pak for Watson AIOps che Instana aiutano gli utenti a evitare di perdere ricavi a causa di tempi di fermo non pianificati fornendo maggiore visibilità della performance delle applicazioni e monitoraggio proattivo. Un direttore IT nel settore sanitario ha osservato: "Watson AIOps ci permette di attuare un monitoraggio più proattivo. Ciò di per sé ci ha consentito di poter svolgere un ruolo più attivo per quanto riguarda i tempi di fermo. Non ci limitiamo ad attendere che qualcosa accada a noi."

Modelli e ipotesi. Per il modello finanziario, Forrester ha ipotizzato quanto segue:

- Prima di investire in Cloud Pak for Watson AIOps o Instana, l'azienda composita ha riscontrato 250 ore di tempo di fermo non pianificati nel portafoglio delle sue applicazioni. Sulla base delle interviste con i clienti, ogni ora di tempo di fermo riscontrata dall'azienda composita ha comportato una perdita di ricavi pari a 22.500 dollari.

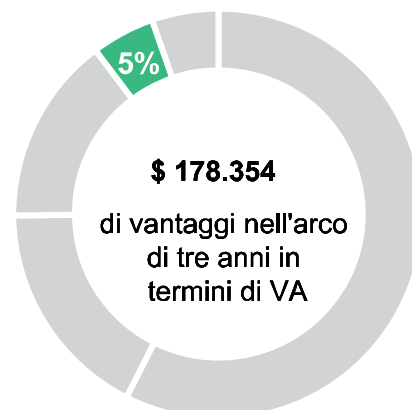
- La maggiore visibilità offerta da Cloud Pak for Watson AIOps con Instana consente all'azienda composita di ridurre del 15% i tempi di fermo riscontrati.
- Il margine operativo per l'azienda composita è uguale al 10%.



Rischi. I seguenti rischi possono influire su questa categoria di vantaggi:

- Il numero di ore di tempi di fermo non pianificati e l'impatto dei tempi di fermo dipende dai workflow legacy, dalle soluzioni utilizzate e dal settore in cui opera l'azienda.
- I margini operativi varieranno in funzione della regione geografica e del settore verticale.

Risultati. Per tenere conto di questi rischi, Forrester ha corretto al ribasso questo vantaggio del 15%, ottenendo un VA a tre anni ponderato in base ai rischi di 178.354 dollari.



Aumento dei ricavi risultante dalla riduzione dei tempi di fermo non pianificati

Rif.	Metrica	Calcolo	Anno 1	Anno 2	Anno 3
D1	Ore di tempi di fermo non pianificati prima dell'investimento in Watson AIOps	Interviste	250	250	250
D2	Ricavi persi a causa di tempi di fermo non pianificati (all'ora)	Interviste	\$ 22.500	\$ 22.500	\$ 22.500
D3	Riduzione dei tempi di fermo non pianificati con Watson AIOps	Interviste	15%	15%	15%
D4	Margine operativo	Ipotesi	10%	10%	10%
Dt	Aumento dei ricavi risultante dalla riduzione dei tempi di fermo non pianificati	$D1 \cdot D2 \cdot D3 \cdot D4$	\$ 84.375	\$ 84.375	\$ 84.375
	Ponderazione in base al rischio	↓15%			
Dtr	Aumento dei ricavi risultante dalla riduzione dei tempi di fermo non pianificati (ponderato in base al rischio)		\$ 71.719	\$ 71.719	\$ 71.719
Totale triennio: \$ 215.157			Valore attuale triennio: \$ 178.354		

MAGGIORE VISIBILITÀ DELLE APPLICAZIONI

Evidenze e dati. Infine, le aziende intervistate hanno osservato che Instana ha conferito maggiore visibilità dei processi di codifica delle applicazioni, il che a sua volta ha permesso di ridurre il tempo dedicato dai dipendenti al debug delle applicazioni stesse.

Prima di investire in Instana, per le aziende intervistate era difficile ottenere visibilità della performance delle applicazioni. Le soluzioni legacy avevano funzionalità rudimentali di monitoraggio della performance delle applicazioni, che non potevano fornire informazioni importanti. Per far sì che le applicazioni fossero performanti, erano necessari un processo esauriente di assicurazione della qualità e workflow a elevata manualità. "Prima, il problema principale a cui dovevamo far fronte era la mancanza di visibilità della performance delle applicazioni. Anche se si attuava un percorso o un aggiornamento, ciò accadeva senza disporre di autentici dashboard o dati cronologici da esaminare. Ciò rendeva molto difficile controllare la performance di un'applicazione", ha affermato un application architect presso una società di marketing.

Instana fornisce alle aziende informazioni approfondite sulla performance delle applicazioni, consentendo agli utenti di capire meglio dove hanno origine i problemi relativi alle prestazioni. Il dashboard di analisi

consente agli sviluppatori di monitorare la performance delle applicazioni e contribuisce a ridurre il tempo necessario per risolvere problemi che insorgono durante il ciclo di vita dello sviluppo. Un application architect presso una società di marketing ha evidenziato tali efficienze in questo modo: "Con Instana, possiamo osservare le tracce, controllare la performance e identificare molto rapidamente dove avviene il loro degrado. Prima, quando si rilevava un problema, uno sviluppatore avrebbe potuto dire 'è X', e il personale responsabile dell'infrastruttura 'è Y', ma ora, con le metriche di cui disponiamo, possiamo dire definitivamente 'il problema è questo'. La performance stessa è probabilmente uno degli elementi più difficili da verificare in un ambiente reale, per cui essere in grado di eseguire il codice velocemente, osservare quei problemi oppure non rilevare alcun problema o riscontrare un miglioramento effettivo della performance è di un ausilio assolutamente incredibile."

Modelli e ipotesi. Per il modello finanziario, Forrester ha ipotizzato quanto segue:

- Prima di investire in Instana, l'azienda composita aveva 10 persone responsabili esclusivamente del debug delle varie applicazioni, che dedicavano in media 16 ore al mese a questo compito.

- Le informazioni fornite da Instana hanno consentito agli sviluppatori di ridurre del 75% il tempo dedicato al debug delle applicazioni.
- Il costo orario per i dipendenti impegnati in questi workflow è pari a 58 dollari.

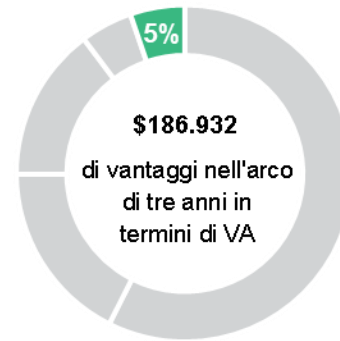
Riduzione del tempo di debug delle applicazioni pari al **75%**

Rischi. I seguenti rischi possono influire su questa categoria di vantaggi:

- Il numero di dipendenti interessati ai workflow di debug delle applicazioni dipende dalle dimensioni dell'azienda e dai workflow legacy finalizzati al debug.

- Il costo orario dei dipendenti dipenderà dalle persone interessate oltre che da variazioni regionali e nei settori verticali.

Risultati. Per tenere conto di questi rischi, Forrester ha corretto al ribasso questo vantaggio del 10%, ottenendo un VA totale a tre anni ponderato in base ai rischi di 186.932 dollari.



Maggiore visibilità delle applicazioni

Rif.	Metrica	Calcolo	Anno 1	Anno 2	Anno 3
E1	Ore dedicate al debug delle applicazioni in un ambiente legacy (mensilmente)	Interviste	16	16	16
E2	Persone impegnate nel processo di debug	Interviste	10	10	10
E3	Tempo dedicato al debug delle applicazioni in un ambiente legacy	$E1 * E2 * 12$	1.920	1.920	1.920
E4	Riduzione del tempo dedicato al debug del codice con Instana	Interviste	75%	75%	75%
E5	Costo medio orario per i dipendenti impegnati nel debug delle applicazioni	Payscale.com	\$ 58	\$ 58	\$ 58
Et	Maggiore visibilità delle applicazioni	$E3 * E4 * E5$	\$ 83.520	\$ 83.520	\$ 83.520
	Ponderazione in base al rischio	↓10%			
Etr	Maggiore visibilità delle applicazioni (ponderata in base al rischio)		\$ 75.168	\$ 75.168	\$ 75.168
Totale triennio: \$ 225.504			Valore attuale triennio: \$ 186.932		

VANTAGGI NON QUANTIFICABILI

I vantaggi aggiuntivi riscontrati dai clienti, ma che non è stato possibile quantificare, sono:

- Applicazione delle funzionalità di machine learning di Watson per la prevenzione degli incidenti.** I clienti hanno osservato che le funzionalità di machine learning fornite da Cloud

Pak for Watson AIOps hanno consentito di adattare i workflow per evitare attivamente incidenti. "Il grande vantaggio di Watson AIOps è che può elaborare flussi di eventi in tempo reale e poi applicare il machine learning. Può apprendere vari schemi e quindi può anche suggerire una risoluzione in base a tali schemi."

Le funzionalità di machine learning di Cloud Pak for Watson AIOps potrebbero aiutare a promuovere ulteriori efficienze nell'ambito dei workflow finalizzati alla risposta agli incidenti e potrebbero anche essere utilizzate per il monitoraggio delle applicazioni, per contribuire a prevenire i bug.

- **Riduzione del rischio nel portafoglio di applicazioni.** Un CTO nel settore dei servizi aziendali ha osservato che l'aumento della performance delle applicazioni ha aiutato la sua azienda a ridurre il rischio in relazione a tutti gli aspetti della sua attività: "Il nostro rischio si è ridotto notevolmente. È una combinazione di riduzione del rischio del brand, del rischio legato alla responsabilità e del rischio finanziario perché stiamo migliorando tutti gli aspetti degli accordi sul livello di servizio (SLA). La maggiore affidabilità che offriamo ai clienti ha effettivamente comportato un vantaggio finanziario per noi." Un maggiore controllo sulla risposta agli incidenti e sulla performance delle applicazioni riduce in modo sostanziale il rischio di costosi tempi di fermo non pianificati, il che in ultima analisi potrebbe contribuire a migliorare l'esperienza del cliente.

FLESSIBILITÀ

Il valore della flessibilità è unico per ciascun cliente. Vi sono vari scenari in cui un cliente potrebbe implementare Cloud Pak for Watson AIOps con Instana e successivamente scoprire ulteriori usi e opportunità di business:

- **Espansione del caso d'uso ad applicazioni cloud ibride.** I clienti hanno fatto presente che un potenziale caso d'uso futuro di Cloud Pak for Watson AIOps con Instana sarebbe l'applicazione delle sue funzionalità di monitoraggio ad applicazioni implementate in un

ambiente cloud ibrido. Implementando Watson AIOps con Instana in ambienti Red Hat OpenShift funzionanti in diversi ambienti cloud e on-premise, le aziende potrebbero ottenere un valore ancora maggiore. Gli intervistati ritengono che mentre espandono l'uso di Cloud Pak for Watson AIOps ad applicazioni native sul cloud, saranno in grado di aumentare molte delle efficienze che hanno riscontrato.

La flessibilità dovrebbe inoltre essere quantificata quando la si valuta nell'ambito di un progetto specifico (descritto più dettagliatamente nell'[Appendice A](#)).

Analisi dei costi

■ Dati sui costi quantificati, come applicati all'azienda composita

Costi totali							
Rif.	Costo	Iniziale	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Totale	Valore attuale
Ftr	Costi dell'abbonamento e dei servizi	\$ 0	\$ 378.000	\$ 378.000	\$ 378.000	\$ 1.134.000	\$ 940.030
Gtr	Costi di pianificazione e implementazione	\$ 76.560	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 76.560	\$ 76.560
Htr	Costi di formazione e di gestione	\$ 5.104	\$ 42.746	\$ 42.746	\$ 42.746	\$ 133.342	\$ 111.407
	Costi totali (ponderati in base al rischio)	\$ 81.664	\$ 420.746	\$ 420.746	\$ 420.746	\$ 1.343.902	\$ 1.127.997

COSTI DELL'ABBONAMENTO E DEI SERVIZI

Evidenze e dati. I clienti di Watson AIOps con Instana pagano per l'uso continuativo della piattaforma. Le spese sono calcolate in base al numero di incidenti e di applicazioni gestite dalla piattaforma.

Inoltre, alcuni clienti hanno scelto di investire in servizi professionali per adattare la soluzione alle loro esigenze individuali e integrarla con le applicazioni legacy.

Modelli e ipotesi. Per il modello finanziario, Forrester ha ipotizzato quanto segue:

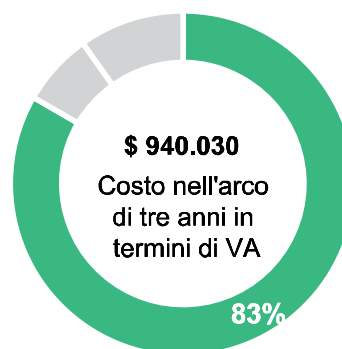
- L'azienda composita paga 300.000 dollari all'anno per l'uso di Cloud Pak for Watson AIOps con Instana.

- L'azienda sostiene annualmente costi per servizi professionali pari a 60.000 dollari all'anno.

Rischi. I seguenti rischi possono influire su questa categoria di vantaggi:

- Il numero di incidenti riscontrati annualmente da un'azienda. Singole persone pagheranno importi diversi per le licenze IBM e per informazioni specifiche devono rivolgersi a un membro del team responsabile dell'account IBM.
- La necessità di attuare servizi professionali varia da un'azienda all'altra.

Risultati. Per tenere conto di questi rischi, Forrester ha corretto al rialzo questo costo del 5%, ottenendo un VA totale a tre anni ponderato per i rischi (scontato al 10%) di 940.030 dollari.



Costi di pianificazione e implementazione

Rif.	Metrica	Calcolo	Iniziale	Anno 1	Anno 2	Anno 3
G1	Tempo dedicato alla pianificazione e implementazione	Interviste	1.200			
G2	Costo orario per i dipendenti impegnati nella pianificazione e implementazione	Payscale.com	\$ 58			
Gt	Costi di pianificazione e implementazione	G1*G2	\$ 69.600	\$ 0	\$ 0	\$ 0
	Ponderazione in base al rischio	↑10%				
Gtr	Costi di pianificazione e implementazione (ponderati in base al rischio)		\$ 76.560	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Totale triennio: \$ 76.560			Valore attuale triennio: \$ 76.560			

COSTI DI PIANIFICAZIONE E IMPLEMENTAZIONE

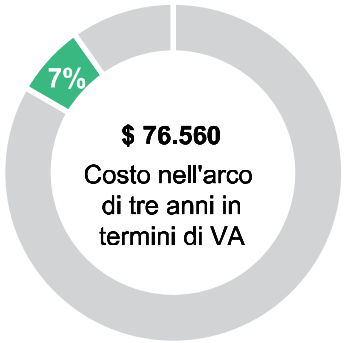
Evidenze e dati. Per implementare i prodotti Watson AIOps con Instana le aziende intervistate hanno sostenuto costi indiretti per risorse umane interne, dedicando un certo tempo anticipatamente per le ricerche su IBM, la pianificazione dell'implementazione e l'esecuzione di questo piano.

Modelli e ipotesi. Questa sezione spiega come viene eseguita la modellazione.

- L'azienda composita si avvale di un team di dipendenti che dedicano collettivamente 1.200 ore per la pianificazione e l'implementazione di IBM Cloud Pak for Watson AIOps con Instana.
- Il costo orario delle persone impegnate in questi workflow è pari a 58 dollari.

Rischi. La pianificazione e l'implementazione varieranno in base ai processi interni di ciascuna azienda riguardanti l'onboarding del vendor.

Risultati. Per tenere conto di questi rischi, Forrester ha corretto al rialzo questo costo del 10%, ottenendo un VA totale a tre anni ponderato in base ai rischi di 76.560 dollari.



Costi dell'abbonamento e dei servizi

Rif.	Metrica	Calcolo	Iniziale	Anno 1	Anno 2	Anno 3
F1	Costo dell'abbonamento a Watson AIOps	Interviste		\$ 300.000	\$ 300.000	\$ 300.000
F2	Costi dei servizi	Ipotesi		\$ 60.000	\$ 60.000	\$ 60.000
Ft	Costi dell'abbonamento e dei servizi	F1+F2	\$ 0	\$ 360.000	\$ 360.000	\$ 360.000
	Ponderazione in base al rischio	↑5%				
Ftr	Costi dell'abbonamento e dei servizi (ponderati in base al rischio)		\$ 0	\$ 378.000	\$ 378.000	\$ 378.000
Totale triennio: \$ 1.134.000			Valore attuale triennio: \$ 940.030			

COSTI DI FORMAZIONE E GESTIONE

Evidenze e dati. Le aziende intervistate hanno affermato che una volta completata l'implementazione, la gestione continuativa di IBM Watson AIOps con Instana è di entità minima. La maggior parte delle aziende si avvale di un piccolo gruppo di dipendenti per la gestione quotidiana di Cloud Pak for Watson AIOps, che in genere sono membri permanenti dei team responsabili delle operazioni IT e dedicano solo parte del loro tempo a queste attività di gestione.

Inoltre, i clienti hanno dedicato un certo tempo alla formazione per l'uso delle varie funzionalità di Cloud Pak for Watson AIOps con Instana. In genere, i clienti hanno curato anticipatamente la formazione relativa alla piattaforma e completato una formazione annuale per mantenere aggiornate le conoscenze sulla piattaforma e familiarizzare con nuove funzionalità.

Modelli e ipotesi. Questa sezione spiega come viene eseguita la modellazione.

- L'azienda composita addestra 10 dipendenti all'uso di Cloud Pak for Watson AIOps con

Instana. I dipendenti dedicano 8 ore alla formazione iniziale per l'uso della piattaforma e 2 ore ogni anno per familiarizzare con nuove funzionalità e aggiornamenti.

- Complessivamente questi dipendenti sono impegnati 65 ore all'anno con Cloud Pak for Watson AIOps – comunicando con i team di gestione dell'account Cloud Pak for Watson AIOps con Instana, attuando modifiche della piattaforma, sviluppando la personalizzazione nell'ambito della soluzione e aiutando altri dipendenti a usare la piattaforma.

Rischi. I seguenti rischi possono influire su questa categoria di vantaggi:

- I costi di gestione dipenderanno dai workflow utilizzati per la gestione del prodotto.
- La formazione varierà da un'azienda all'altra.

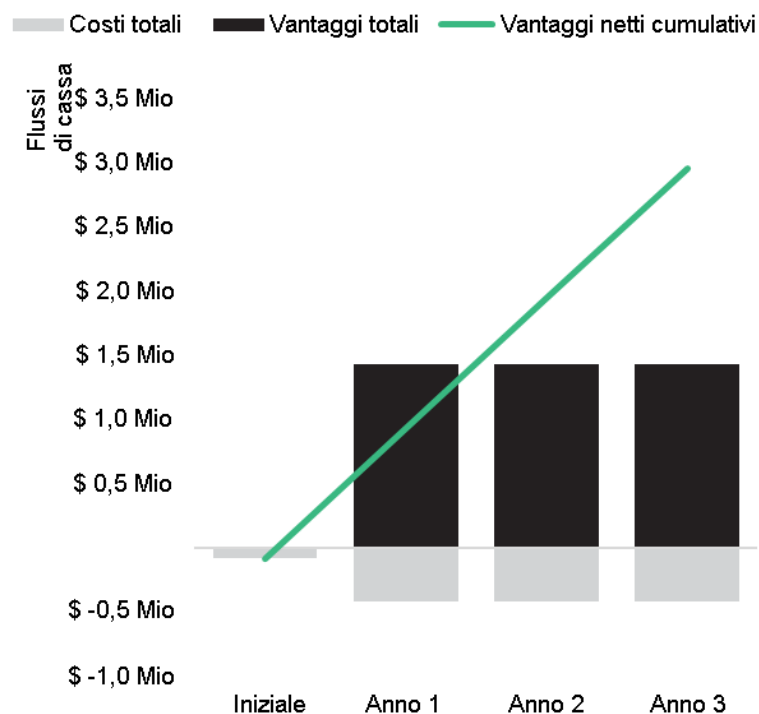
Risultati. Per tenere conto di questi rischi, Forrester ha corretto al rialzo questo costo del 10%, ottenendo un VA totale a tre anni ponderato in base ai rischi di 111.407 dollari.

Costi di formazione e gestione							
Rif.	Metrica	Calcolo	Iniziale	Anno 1	Anno 2	Anno 3	
H1	Dipendenti addestrati all'uso di Cloud Pak for Watson AIOps	Interviste	10	10	10	10	
H2	Ore dedicate alla formazione	Interviste	8	2	2	2	
H3	Ore dedicate alla gestione di Cloud Pak for Watson AIOps	Interviste		65	65	65	
H4	Costo orario per i dipendenti impegnati nella formazione e gestione	Payscale.com	\$ 58	\$ 58	\$ 58	\$ 58	
Ht	Costi di formazione e di gestione	$(H1*H2*H4)+(H1*H3*H4)$	\$ 4.640	\$ 38.860	\$ 38.860	\$ 38.860	
	Ponderazione in base al rischio	↑10%					
Htr	Costi di formazione e di gestione (ponderati in base al rischio)		\$ 5.104	\$ 42.746	\$ 42.746	\$ 42.746	
Totale triennio: \$ 133.342			Valore attuale triennio: \$ 111.407				

Riepilogo finanziario

METRICHE PONDERATE IN BASE AI RISCHI, CONSOLIDATE PER UN PERIODO DI TRE ANNI

Grafico del flusso di cassa (ponderato in base al rischio)



I risultati finanziari calcolati nelle sezioni Vantaggi e costi possono essere utilizzati per determinare il ROI, il VAN e il periodo di recupero dell'investimento dell'azienda composita. Per questa analisi, Forrester ipotizza un tasso di sconto annuo del 10%.

Questi valori per il ROI, il VAN e il periodo di recupero dell'investimento, ponderati per i rischi, sono determinati applicando fattori di ponderazione per i rischi ai risultati non adeguati di ciascuna sezione Vantaggi e costi.

Analisi del flusso di cassa (stime ponderate in base al rischio)

	Iniziale	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Totale	Valore attuale
Costi totali	(\$ 81.664)	(\$ 420.746)	(\$ 420.746)	(\$ 420.746)	(\$ 1.343.902)	(\$ 1.127.997)
Vantaggi totali	\$ 0	\$ 1.431.575	\$ 1.431.575	\$ 1.431.575	\$ 4.294.725	\$ 3.560.115
Vantaggi netti	(\$ 81.664)	\$ 1.010.829	\$ 1.010.829	\$ 1.010.829	\$ 2.950.822	\$ 2.432.118
ROI						216%
Recupero dell'investimento (mesi)						<6

Appendice A. Total Economic Impact

Il Total Economic Impact™ è una metodologia sviluppata da Forrester Research che migliora i processi decisionali in merito alla tecnologia di un'azienda e aiuta i vendor a comunicare la value proposition dei propri prodotti e servizi ai clienti. La metodologia TEI aiuta le aziende a dimostrare, giustificare e realizzare il valore tangibile delle iniziative IT per i responsabili aziendali e altri stakeholder di rilievo.

APPROCCIO TOTAL ECONOMIC IMPACT

I **vantaggi** rappresentano il valore previsto fornito all'azienda dal prodotto. La metodologia TEI assegna lo stesso peso alla misura dei vantaggi e a quella dei costi, permettendo un'analisi completa degli effetti della tecnologia sull'intera azienda.

I **costi** considerano tutte le spese necessarie per fornire il valore proposto, o i vantaggi, del prodotto. All'interno del TEI, la categoria Costo comprende i costi incrementali nell'ambiente esistente per quanto riguarda i costi correnti associati alla soluzione.

La **flessibilità** rappresenta il valore strategico che può essere ottenuto per ulteriori investimenti, che si aggiungono all'investimento iniziale già in atto. Avere la capacità di cogliere un tale vantaggio comporta un VA che può essere stimato.

I **rischi** sono una misura dell'incertezza delle stime dei vantaggi e dei costi tenuto conto di: 1) la probabilità che le stime confermino le proiezioni originali e 2) la probabilità che le stime vengano modificate nel tempo. I fattori di rischio del TEI sono basati su una "distribuzione triangolare".

La colonna dell'investimento iniziale contiene i costi sostenuti al "momento 0" o all'inizio del primo anno, non scontati. Tutti gli altri flussi di cassa sono scontati, applicando il tasso di sconto stabilito a fine anno. I calcoli relativi al VA vengono effettuati per ogni stima totale di costo e vantaggio. I calcoli del VAN nelle tabelle di riepilogo indicano la somma dell'investimento iniziale e dei flussi di cassa scontati in ogni anno. Le somme e i calcoli del valore attuale delle tabelle Profitti totali, Costi totali e Flusso di cassa potrebbero non rappresentare valori esatti, perché potrebbero essere eseguiti degli arrotondamenti.



VALORE ATTUALE (VA)

Il valore attuale o corrente delle stime dei costi (scontati) e dei vantaggi, in base a un determinato tasso di interesse (il tasso di sconto). Il VA di costi e profitti inserito nel VAN totale dei flussi di cassa.



VALORE ATTUALE NETTO (VAN)

Il valore attuale o corrente dei futuri flussi di cassa netti (scontati), in base a un determinato tasso di interesse (il tasso di sconto). Un VAN positivo per un progetto normalmente indica che l'investimento dovrebbe essere attuato, a meno che altri progetti non abbiano VAN più elevati.



RITORNO SULL'INVESTIMENTO (ROI)

Il rendimento previsto di un progetto in termini percentuali. Il ROI viene calcolato dividendo i profitti netti (profitti meno costi) per i costi.



TASSO DI SCONTO

Il tasso di interesse utilizzato nell'analisi del flusso di cassa per tenere conto del valore temporale del denaro. Normalmente, le aziende applicano tassi di sconto compresi tra l'8% e il 16%.



PERIODO DI RECUPERO DELL'INVESTIMENTO

Il punto di pareggio di un investimento. Questo è il punto in cui i profitti netti (profitti meno costi) equivalgono all'investimento o al costo iniziale.

Appendice B. Note finali

¹ Il Total Economic Impact™ è una metodologia sviluppata da Forrester Research che migliora i processi decisionali relativi alla tecnologia di un'azienda e aiuta i vendor a comunicare ai clienti la value proposition dei propri prodotti e servizi. La metodologia TEI aiuta le aziende a dimostrare, giustificare e realizzare il valore tangibile delle iniziative IT per i responsabili aziendali e altri stakeholder di rilievo.

FORRESTER®