

IT “iekš un ār” pakalpojumi

Juris Pūce

SIA “check-IT” valdes loceklis

ITSMF Latvija valdes loceklis



Par

- check-IT
- IT pakalpojumiem
- itSMF Latvija

Pieredze

- IT pakalpojumu organizācija
- Tehnoloģiju projektu vadība
- ...

Kas vispār ir IT pakalpojums?

- Lietotāju atbalsts
- Infrastruktūras uzturēšana
- Informācijas sistēmu uzturēšana
- Informācijas sistēmu izstrāde
- Drošības nodrošināšana

- Ko patiesībā vairumā gadījumu grib no IT?

Nekādu galvassāpju + Visu problēmu risinājumu



IT kā iekšējais pakalpojums

“+”

- Vienmēr pieejami resursi
- Skaidras uzturēšanas un vienkāršu attīstības projektu izmaksas

“-”

- Mūžīgie projekti
- Motivācija finalizēt
- Drošības problēmas
- “Nav iespējams realizēt”
- Robežas?

IT kā ārpakalpojums

“+”

- Augstāka motivācija precīzi pateikt, kas ir vajadzīgs
- Skaidrākas pakalpojuma sniegšanas robežas
- Tikpat kā visu var realizēt ... Par attiecīgu samaksu

“-”

- Kas noteiks prasības?
- Kas uzraudzīs prasību ievērošanu?
 - Kvalitāte?
 - Termiņi
 - Subjektīvi/Objektīvi

Rezumējums

- Ir gan pārāk uzcenoti iekšējie, gan ārējie pakalpojumi
- Katrs izlemj sev, balstoties uz
 - Pieredzi
 - Vērtībām

Par izmaiņām šobrīd

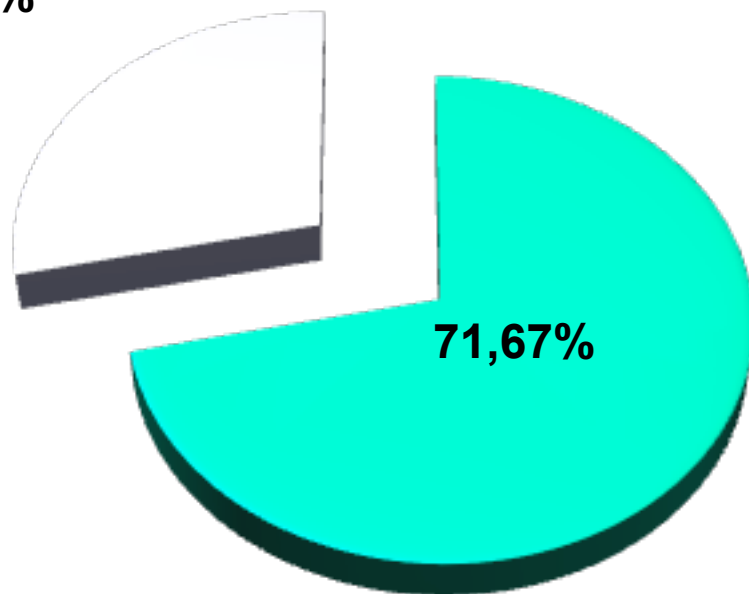
- Motivācija mainīt (bet abos virzienos)
- Formāla “ārpakalpojummizācija”
- Vienkāršākais mehānisms
 - Precīzi uzdevumi un termiņi = precīzi rezultāti un sekas
 - Laika ieguldīšana uzdevumu definēšanā
 - Izmaksu pamatotība un visu izmaksu identifikācija

Nedaudz statistikas

- Pētījums veikts Latvijā 2009.gada oktobrī
- Par IT pakalpojumu izmantošanu
- Kopējais respondentu skaits 65 organizācijas
 - Gan pakalpojumu sniedzēji uz āru, gan iekšējie saņēmēji
 - Skatījums nedaudz no IT darbinieku/vadītāju puses 😊

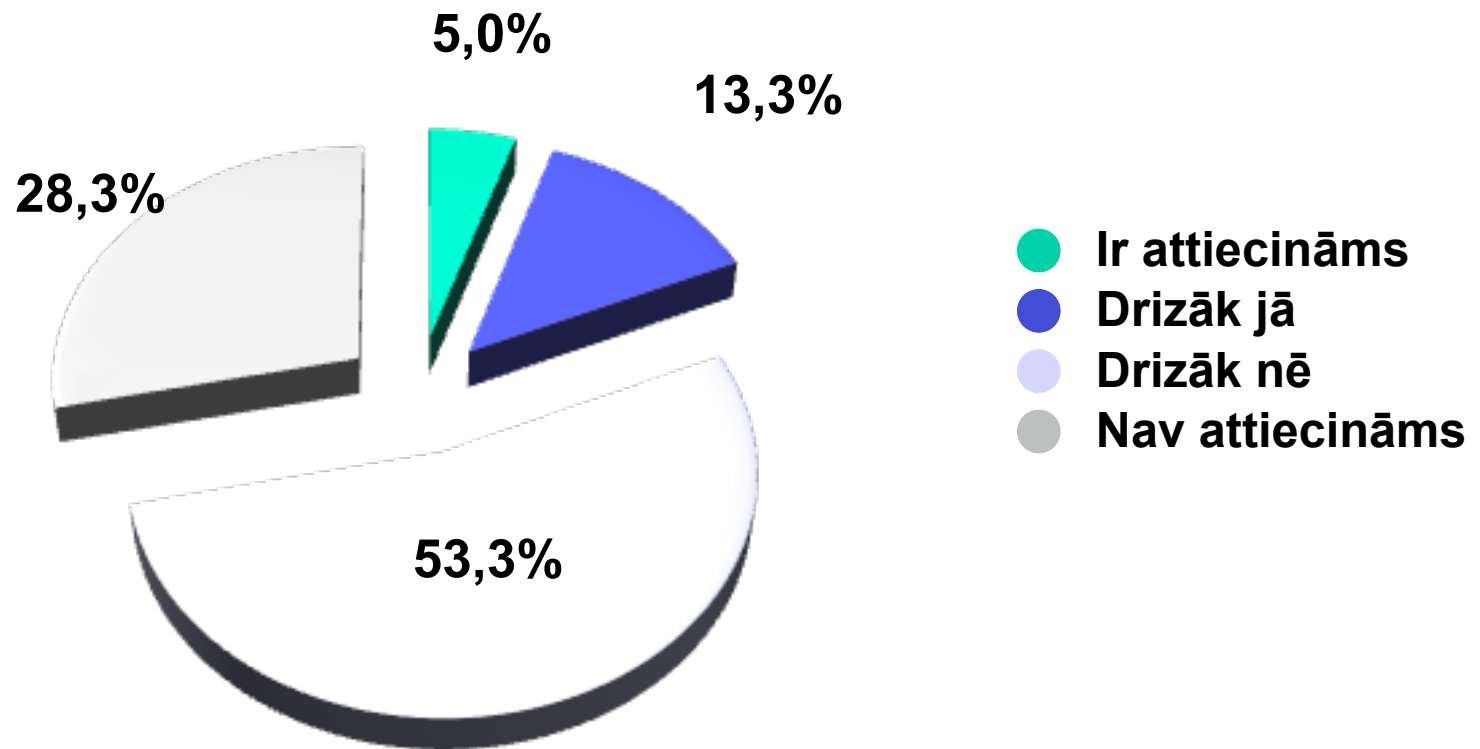
Par auditoriju: kur sniedz savus biznesa pakalpojumus:

28,33%

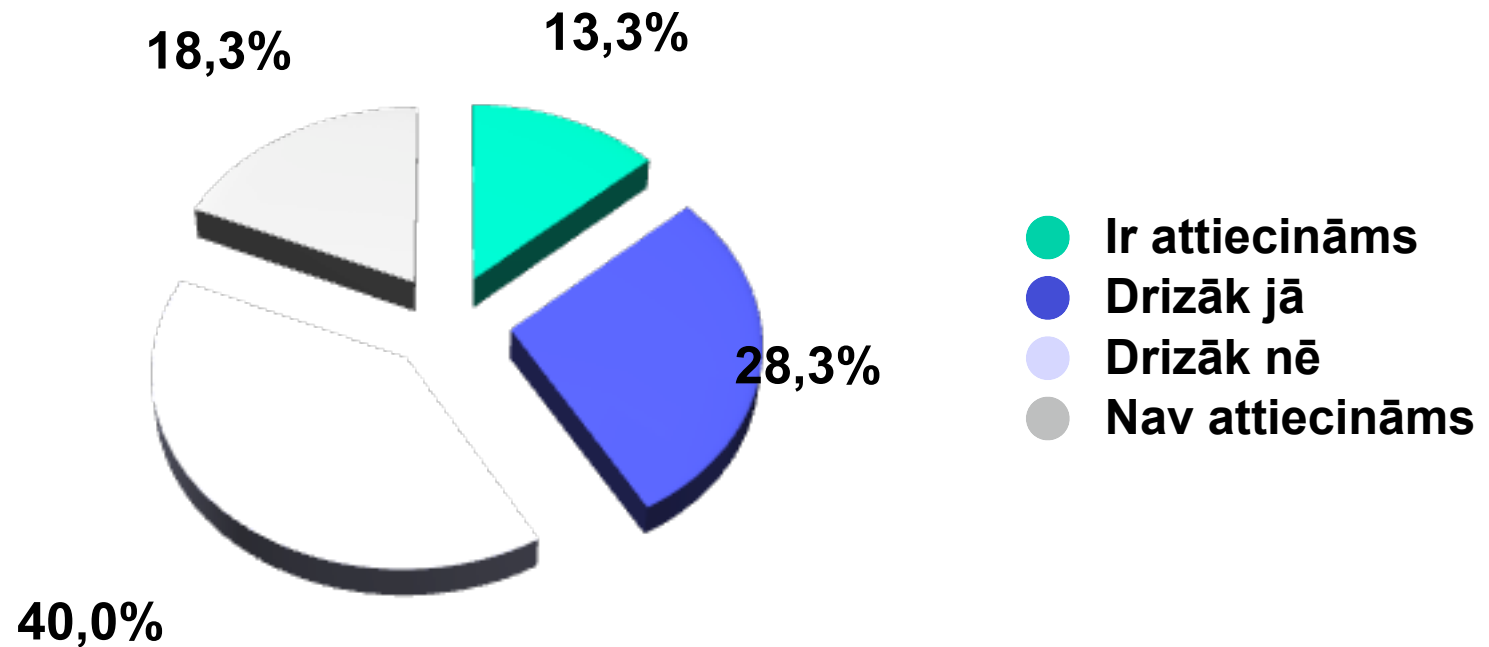


- Latvijā
- Ārvalstīs
- Gan Latvijā, gan ārvalstīs

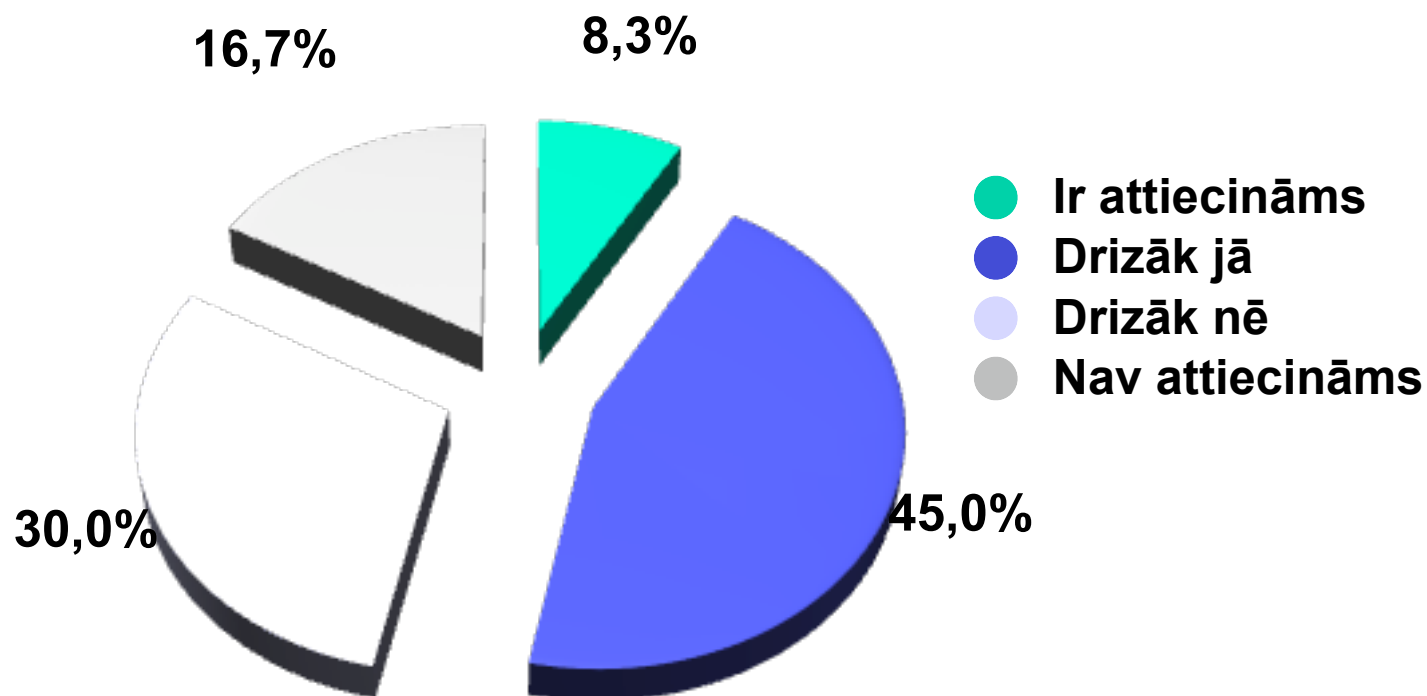
Stratēģiskā plānošana ir atrauta no ikdienas (IT)



Bieži nepietiek tehnisko resursu, lai nodrošinātu pakalpojumus



Biznesa procesi tiek pielāgoti ieviestajām tehnoloģijām



Juris Pūce

SIA “check-IT”

juris.puce@checkit.lv

PAPILDUS JAUTĀJUMI?

