



Kaip IT skyriui iš „ugniagesių“ tapti strateginiu partneriu

Vaidas Vaičius

Kauno aptarnavimo padalinio vadovas, Atea

ATEA

Vidutinės organizacijos IT skyrius 85% savo laiko skiria kasdienėms operacijoms ir tik 15 % – skaitmenizavimui bei kitų verslo poreikių palaikymui.

Kaip pasikeistų jūsų organizacija, jei padėtume šią proporciją apversti?

Kas stabdo IT pažangą? (1)

Daugelis IT skyrių vis dar dirba reaktyviai:



- IT skyriaus dienotvarkę lemia skambučiai ir el. laiškai.
- Žinios ir sprendimai laikomi galvoje, ne sistemose.
- Reagavimas į saugumo incidentus tik po įvykusio incidento.



ATERA



Kas stabdo IT pažangą? (2)

Nėra laiko inovacijoms:



- Nespėja domėtis naujomis technologijomis,
- Nevykdo IT veiklos analizės ar optimizacijos,
- Neturi „roadmap'ų“ ar ilgalaikių IT vystymo planų.

Kas stabdo IT pažangą? (3)

Nuolatinis stresas:



- IT specialistai pavargę nuo chaoso,
- Projektai vėluoja, nes viską nustelbia „skubūs darbai“,
- Daugėja klaidų, nes sprendimai priimami paskubomis.



ATERA

Operatyvinė našta – pagrindinė problema

- **Kasdienės užduotys „suryja“ laiką:** KDV ir serverių priežiūra, atsarginių kopijų darymas, pagalba vartotojams – visa IT komanda skendi rutinoje.
- **Struktūros stoka:** nėra aiškių procesų, prioritetų, SLA ar rodiklių; silpna dokumentacija, priklausomybė nuo kelių „super-herojų“ specialistų.
- **Pasekmės organizacijai:** vėluoja projektai, stringa verslo inovacijos, krenta paslaugų kokybė. Darbuotojų moralė prastėja, nes gyvena nuolatinėje rutinoje.

Strategiškai dirbantis IT (1)



Planuoja iš anksto:

- Sudaro IT strategiją ir ilgalaikį vystymo planą, prognozuoja pajėgumų augimą, planuoja resursus bei technologinę raidą.



Strategiškai dirbantis IT (2)



Standartizuoti procesai:

- Aiškios atsakomybės, nusistovėję procesai (ITIL), išmatuojami SLA ir KPI rodikliai.

Strategiškai dirbantis IT (3)



Bendradarbiauja su verslu:

- Dalyvauja verslo sprendimuose kaip patarėjas, o ne vien vykdytojas – IT tampa verslo strategijos dalimi.



ATERA

Strategiškai dirbantis IT (4)



Nuolatinis tobulinimas

- IT skyrius ne tik tvarko, bet ir kuria vertę – gerina paslaugas, diegia naujoves, prisideda prie organizacijos augimo.

Strategiškai dirbantis IT (5)



Neapkrautas rutininiais darbais

- Pasikartojančios operacijos automatizuotos arba deleguotos – komanda gali susitelkti į strateginius darbus.



Sprendimas – atsakomybių dalybos su išoriniu partneriu

- **Ką gali perimti išorinis partneris (MSP):** 24/7 monitoringas ir incidentų sprendimas, infrastruktūros ir serverių priežiūra, atsarginių kopijų darymas ir testavimas, atnaujinimų (patch'ų) diegimas, dokumentacijos tvarkymas ir kita.
- **Kuo užsiima vidinis IT skyrius:** verslo projektai ir inovacijos, sistemų architektūra, procesų optimizavimas, verslo padalinių konsultavimas ir poreikių įgyvendinimas.
- **Partnerystė, o ne konkurencija:** išorinis partneris nėra grėsmė – jis padeda nuimti operacinę naštą, kad vidinis IT galėtų suspindėti strateginėse iniciatyvose.

Sprendimas nėra „vidinis ar išorinis IT“ – sprendimas yra bendradarbiavimas.

Iš support'o į strategiją – ne grėsmė, o galimybė



Klaidingas įsitikinimas (mitas):

„Jei perleisiu kasdienį „support'ą“ partneriui, mano darbo vieta taps nereikalinga.“



Tiesa:

Įmonėms reikia IT specialistų, kurie **kuria vertę**, o ne tik sprendžia incidentus. Verslas labiau vertina „tiltą“ tarp technologijų ir verslo – žmones, kurie supranta abi puses.



Nauji įgūdžiai, didesnė vertė:

Koordinavimas, architektūrinis matymas, procesų planavimas – šios kompetencijos dabar svarbesnės nei bet kada. Techninės žinios lieka pamatas, ant kurio **galite kilti aukščiau**.



Partneris neatima darbo:

Partneris **atlaisvina laiką** dirbti protingiau ir strategiškiau. Užgesinus gaisrus, turite erdvės augti – tapti sistemų architektais, projektų vadovais, skaitmeninės transformacijos lyderiais.

Ką tai reiškia jūsų organizacijai?



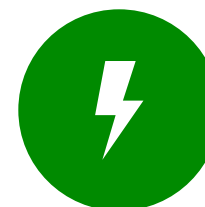
IT priežiūra be papildomų etatų

Su išoriniu partneriu gaunate nuolatinę IT infrastruktūros priežiūrą visą parą, nereikia samdyti papildomų resursų – **didesnė ramybė.**



Aukštesnė paslaugų kokybė

IT skyrius, tapęs strateginiu partneriu, greičiau reaguoja į verslo poreikius – rezultatus pajunta ir vidiniai vartotojai, ir klientai. **IT tampa verslo augimo varikliu, o ne stabdžiu.**



Geresnis planavimas ir mažesnės rizikos

Aiškūs SLA, reguliarūs veiklos rodiklių matavimai – galite **prognozuoti augimą, išvengti „netikėtumų“** (pvz., staiga užsipildžiusios saugyklos ar seniai nepatikrinto backup'o).

Praktika Lietuvoje – ką rodo **rinka**

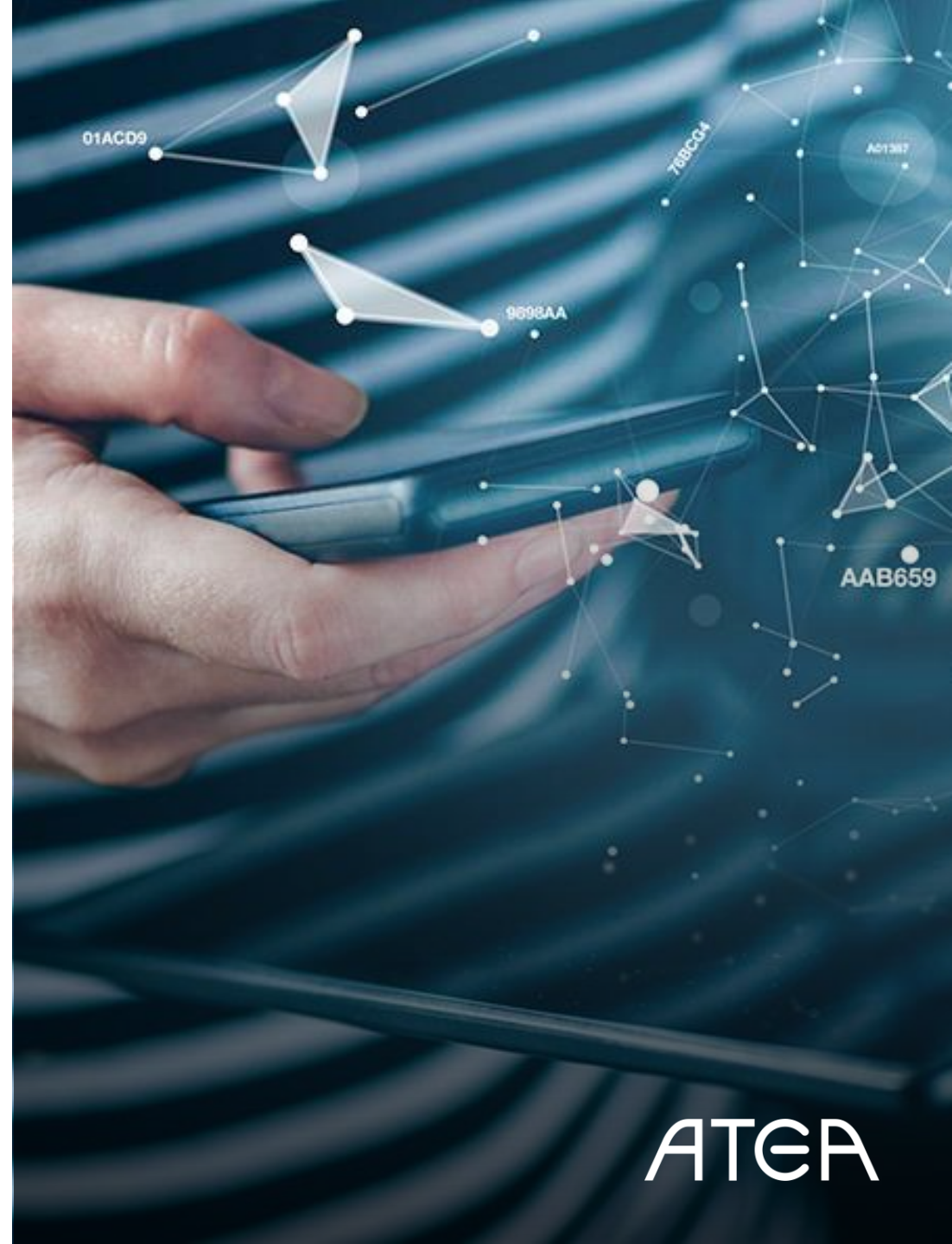
- **Sėkmės istorijos ir patirtys:** IT infrastruktūros inžinieriai tampa architektais, projektų vadovais, skaitmenizacijos lyderiais.
- **Rinkos tendencijos:** Įmonės samdo išorinius IT paslaugų partnerius dėl aukštos kompetencijos.



ATERA

Pasaulinė praktika – ką sako tyrimai

- Organizacijos, kurių IT skyriai dirba su išoriniais IT partneriais, **2 kartus** dažniau nurodo, jog IT turi strateginę įtaką verslui. (Gartner)
- Perkėlus IT paslaugas išoriniam partneriui, incidentai sprendžiami iki 3 kartų greičiau, **mažėja prastovų laikas**. (International Data Corporation)
- Pasitenkinimas IT skyrių darbu **ženkliai išauga**, kai jie gali deleguoti kasdienes operacijas ir susitelkti į svarbesnes užduotis. (Forrester Research)





Kokį IT skyrių norite kurti Jūs?



Reaktyvus IT



Strateginis IT

ATEA



Ačiū už dėmesį!

Klausimai?

Vaidas Vaičius

Kauno aptarnavimo padalinio vadovas, Atea
vaidas.vaicius@atea.lt

ATEA