

Andreja I. Kanduč & Igor Mlakar

Vloga storitvenih centrov kot zunanjih izvajalcev

Smart Com d.o.o., 15. april 2010

The logo for Smart Com, featuring the words "SMART" and "COM" in a bold, white, sans-serif font, stacked vertically. Below the text is a white graphic element consisting of three wavy lines, resembling a stylized wave or a signal. The logo is set against a dark teal background.

SMART
COM

RECESIJA

- **Recesija**

Iz Wikipedije, proste enciklopedije

Wikipedija članka z natanko takim imenom še nima. Prosimo, poskusite [Recesija poiskati](#) pod drugim naslovom ali drugačnim črkovanjem.

- **Recession**

In economics, a **recession** is a [business cycle](#) contraction, a general slowdown in economic activity over a period of time.^{[1][2]} During recessions, many [macroeconomic](#) indicators vary in a similar way. Production as measured by [Gross Domestic Product](#) (GDP), employment, investment spending, [capacity utilization](#), household incomes, business profits and [inflation](#) all fall during recessions; while [bankruptcies](#) and the [unemployment rate](#) rise.

Recesija in podjetja

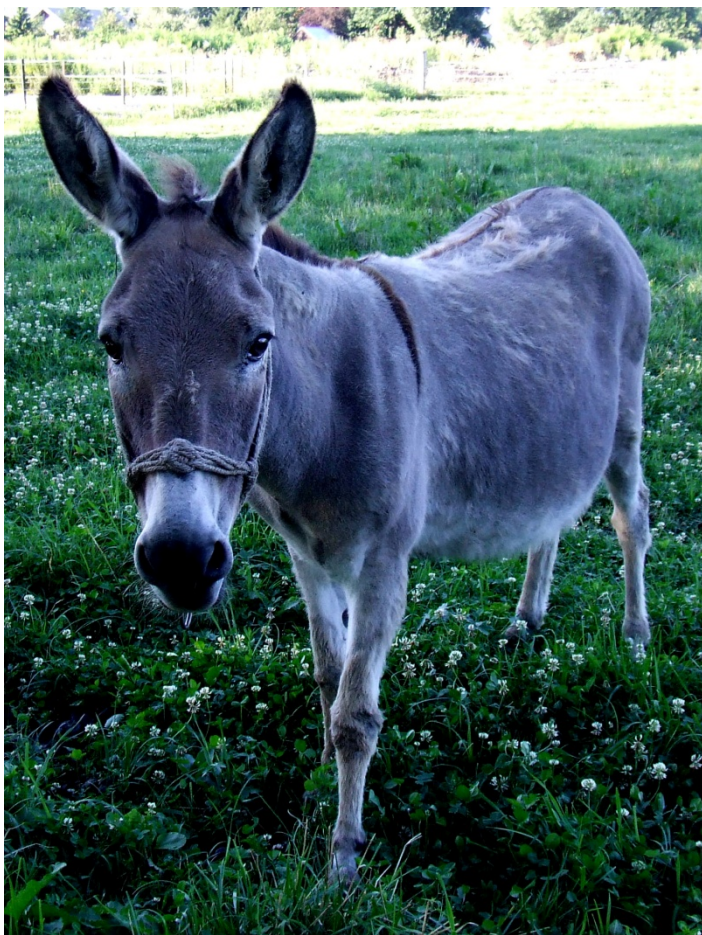
Igra s časom (in denarjem)

Na vsakem koraku se vložek poveča za recimo 100 EUR. Kadarkoli lahko zaključimo in poberemo dobiček ali pa tvegamo in igramo naprej.



Vsake toliko - naključno - se igra
ustavi
in tedaj izgubimo ves priigran denar.

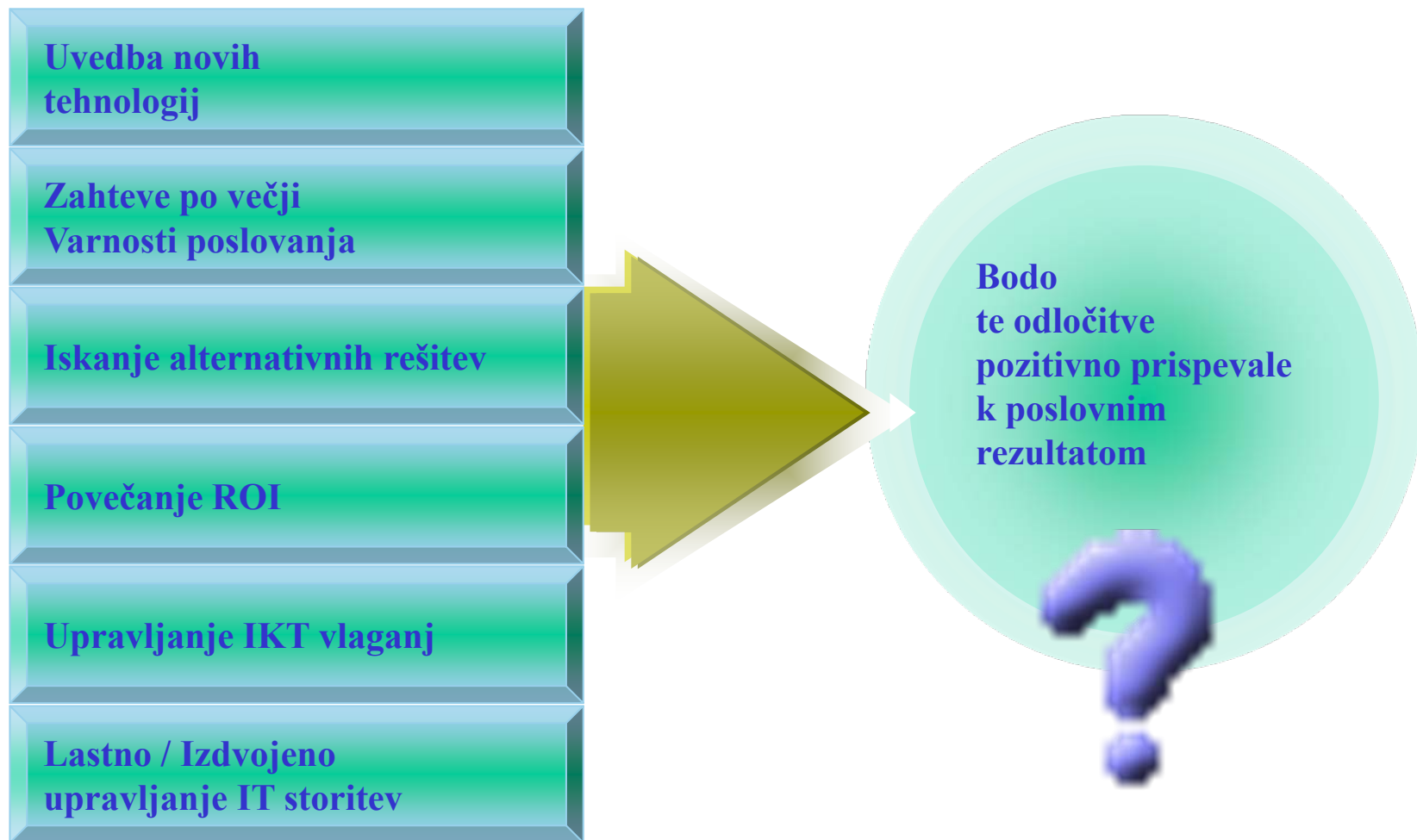
Pristop k zniževanju stroškov



- Varčujemo, pa naj stane kolikor hoče



Zahteve pred IKT podjetji



Pristop k zniževanju stroškov

- ITIL
- COBIT
- ISO/IEC 20000
- BS 15000
- ISO 9000
- Interni pravilniki
- Popisi procesov v podjetju
-

Definiranje
Merjenje
Ukrepanje

Kako pristopiti

- Jasno razmejiti pogoje in odgovornosti
- Ne izdvajamo funkcij, ki predstavljajo ključno konkurenčno prednost,
- Iščemo storitve, ki jih specializirane organizacije lahko opravijo hitreje in bolje (ponudba na trgu je velika)
- Razpršimo tveganje in breme investicije

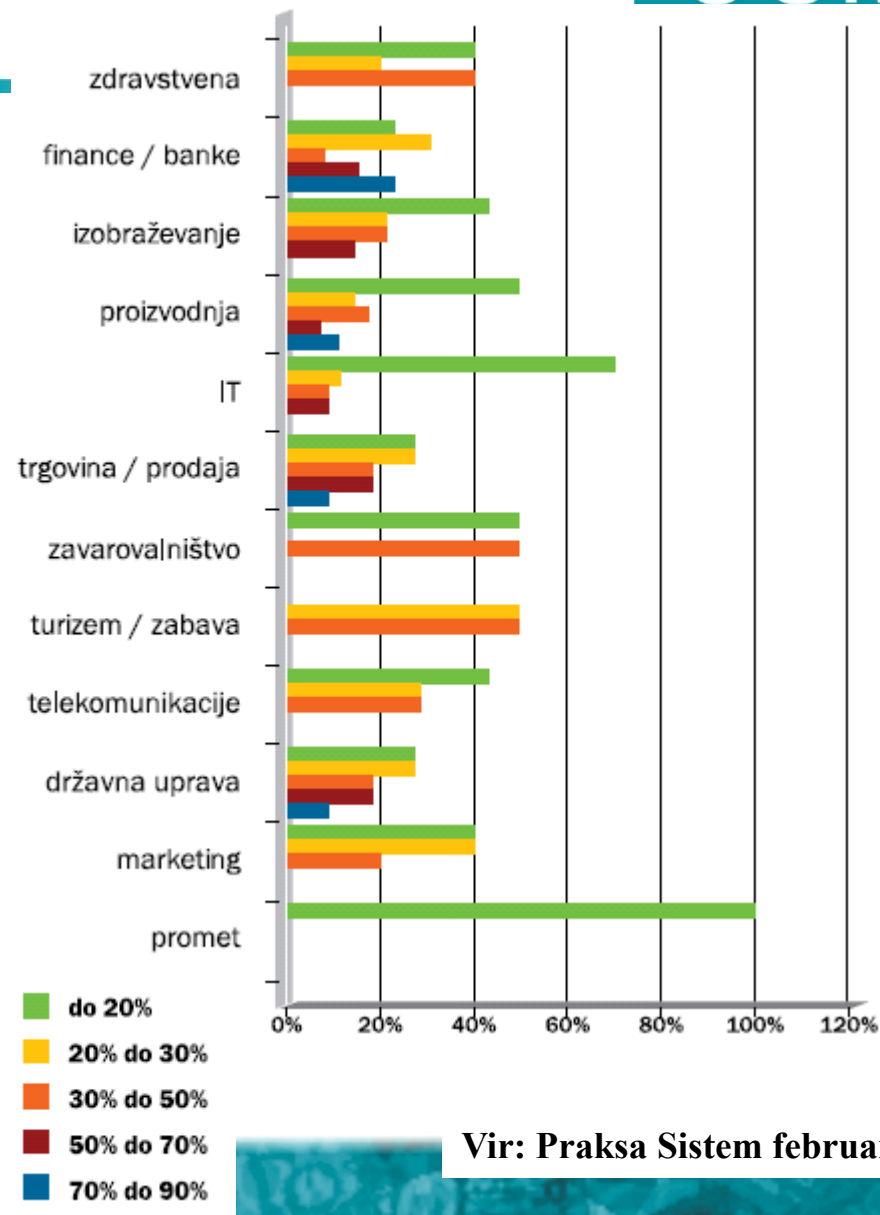
Sedem priporočil dobre prakse pri uvedbi izdvajanja IT funkcij podjetja

- Določitev kriterijev uspešnosti in metrika;
- Oba partnerja morata razumeti faktorje, ki vplivajo na uspešnost;
- Posebej se določijo kazalniki in metrika za obdobje prehoda in obdobje po uvedbi;
- Določitev začetnih pogojev, ki jih mora za uspešno storitev zagotoviti vsak od partnerjev;
- Vodstvo podjetja mora biti redno seznanjeno s kriteriji in doseganji ciljev;
- Vzpostaviti postopke za prilagajanje kriterijev spremembam v poslovnem okolju;
- Redno preverjanje zadovoljstva obeh strani

Stanje trga IT v Sloveniji (1)

Najmanjše IT storitev je najbolj razširjeno v podjetjih, ki se ukvarjajo s financami, proizvodnjo, trgovino in prodajo.

v Sloveniji so najaktualnejše storitve z nižjo dodano vrednostjo.



Vir: Praksa Sistem februar 2010

Stanje trga IT v Sloveniji (2)

Večina organizacij pri zunanjih izvajalcih najema osnovne IT-storitve kot je vzdrževanje infrastrukture in pa storitve s področja informacijske varnosti.

Precej redkeje se odločajo za zahtevnejše IT storitve in za izdvajanje ključnih procesnih funkcij.

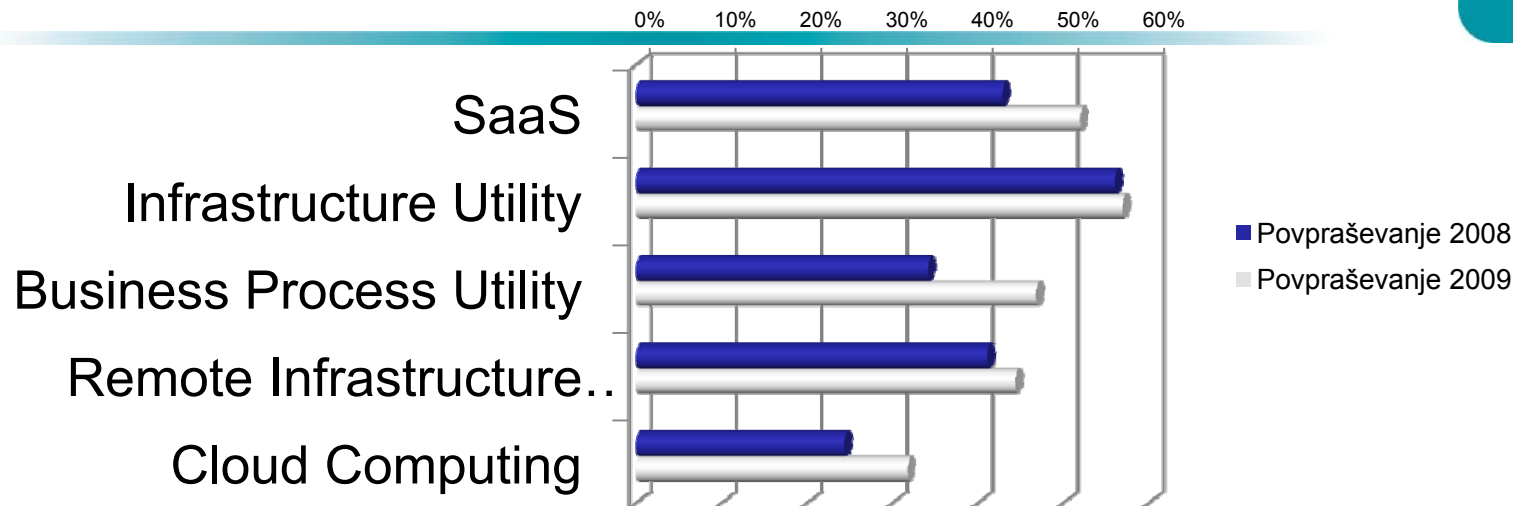
Razpoloženje v Evropi

- Povečano povpraševanje po izdvajanju IT storitev v srednjih podjetjih
- Kriza je rast upočasnila ne pa zaustavila (60% organizacij napoveduje povečanje, 7% zmanjšanje izdvajanja)
- Povečuje se povpraševanje po zahtevnejših storitvah in alternativnih modelih (SaaS, IU, BPU, RIM, Cloud Computing)

Europe is becoming a sweet spot for these new offerings through 2009 and 2010.

Vir: Gartner research 2009

Razpoloženje v Evropi (STORITVE)

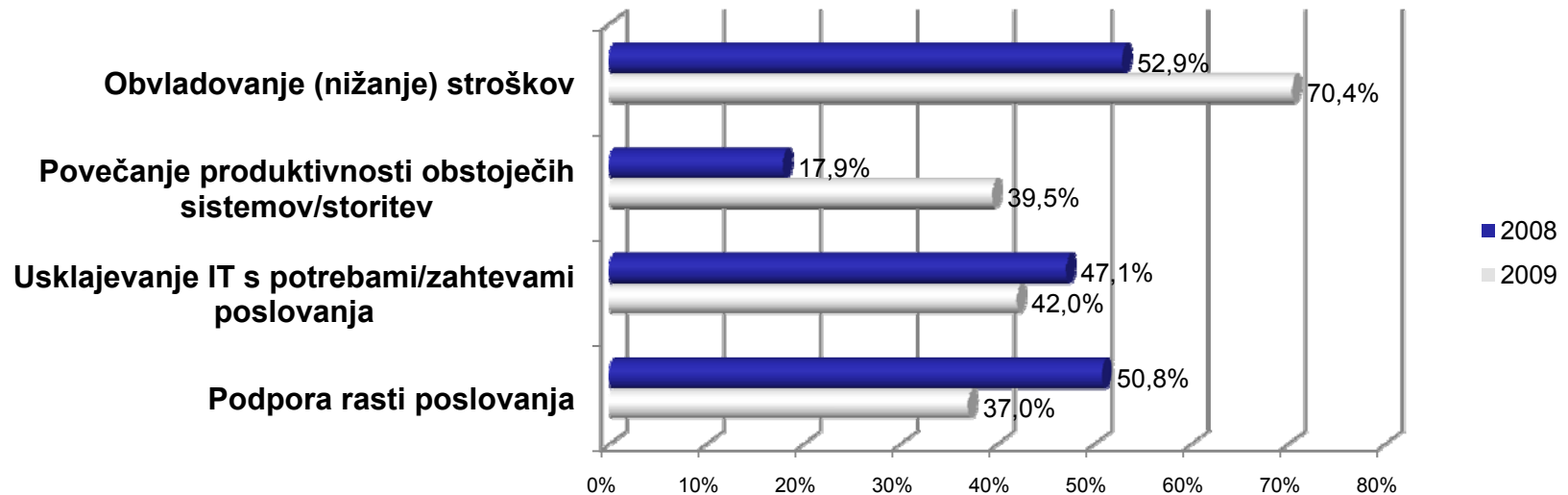


Povpraševanje po alternativnih storitvenih modelih

Storitev	2009			2008			Rast
	Zelo visoko	Visoko	Povpraševanje 2009	Zelo visoko	Visoko	Povpraševanje 2008	
Programje kot storitev	13,9%	38,0%	51,9%	13,1%	29,7%	42,8%	9,1%
Najemanje infrastrukture	21,5%	35,4%	56,9%	19,1%	36,9%	56,0%	0,9%
Pomoč poslovnim procesom	7,6%	39,2%	46,8%	3,9%	30,2%	34,1%	12,7%
Oddaljeno upravljanje infras.	8,9%	35,4%	44,3%	8,4%	32,6%	41,0%	3,3%
Računalništvo v oblaku	5,1%	26,6%	31,7%	6,0%	18,3%	24,3%	7,4%

Vir: Gartner (december 2008):

Razpoloženje v Evropi (ZAHTEVE)



Vir: Gartner (december 2008)

Osnovne zahteve pri izdvajanju so vse močnejše vezane na nižanje stroškov in boljši izkoristek obstoječih virov, upadajo pa pričakovanja glede podpore rasti podjetja.

Zakaj v izdvajanje storitev IKT

- Prilagodljivost
- Nadzor
- Prožnost
- Razpoložljivost

USTVARITE TAKO OKOLJE

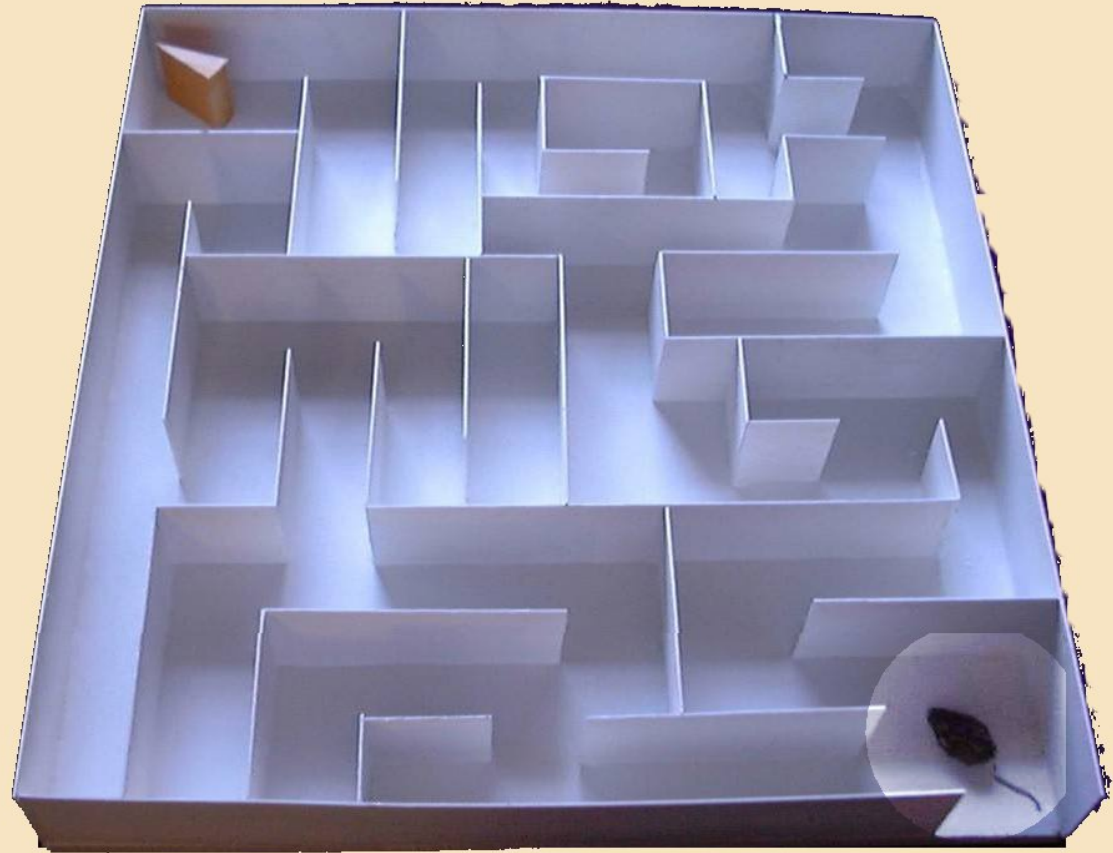
Kako mi razumemo uspeh

- OSNOVNI KAZALNIKI USPEŠNEGA PARTNERSTVA
 - Dobro sodelovanje na vseh nivojih
 - Partnerstvo temelječe na medsebojnem zaupanju
 - Odprta in učinkovita komunikacija
 - Sodelovanje za doseganje rezultatov (ne zgolj doseganje poslovnih ciljev)
 - Takojšen odziv na zahteve naročnika
 - Pomoč pri iskanju priložnosti
 - Prizadevanje za nadgradnjo partnerstva
 - Razumevanje poslovnih potreb naročnika in proaktivna pomoč pri izboljšavah

**USPEH JE POT, KI JO PREHODIMO IN NE KRAJ V
KATEREGA SMO PRIŠLI**

Včasih so ovire videti nepremagljive

Pot do cilja pa dolga in
naporna



Vztrajnost najde pot

