IT kulud väljast ostes koomale

16 aastat tagasi - 22.11.2009 Autor: AM
(Arvutimaailm 8/09)

? Suurim kokkuhoiu koht IT eelarves on tööjõukulud – kuidas neid mõistlikult vähendada?

! Kas või osa IT teenust väljast ostes saab oluliselt kokku hoida ja muuta firma töö efektiivsemaks.

IT riist- ja tarkvara pealt on raske ilma töö efektiivsust löögi alla seadmata kokku hoida. Eriti, kui ostud on tehtud mõistlikult ja oma vajadusi reaalselt hinnates. Pigem vastupidi – töötajate töö efektiivsuse tõstmiseks on tõenäoline, et isegi mõni lisainvesteering IT süsteemidesse tuleks suurele pildile ainult kasuks. Paraku ei aita see aga kuidagi tänaseid kulusid/tulusid paremasse suhtesse saada.

Küll aga on majanduse tõusufaasis tihtilugu jäänud tähelepanuta kulud firmasisese IT meeskonna peale. Olgu need siis selgelt väljajoonistuvad, kui firmal on eraldi IT inimesed või osakond, või tegelevad osa töötajatest IT teemadega põhitöö kõrvalt. Kui majanduse tõusufaasis oli ehk isegi arusaadav vähene tähelepanu kulubaasi osas, siis nüüd ei saa paraku enam öelda, et kulud pole tähtsad, peaasi, et maksimaalselt kiire ja operatiivne teenus oleks kõrvaltoas. Pealegi peitub selle „kiire ja operatiivse“ teenuse taga sageli vajadustele mittevastav teenus.

Millest siis tuleneb, et IT teenusepakkuja võiks pakkuda koguni kulude kokkuhoidu? Täpselt samamoodi tahavad ju teenusepakkuja töötajad saada palka (tihtipeale omainimestest kõrgematki), lisaks üritab firma veel kasumit teenida.

Kuluarvestuse ime

Üheks kalleimaks igapäevaseks investeeringuks on töötajate tööaeg. Võttes lihtsa arvutusega keskmiseks IT spetsialisti palgaks 25 000 krooni, on otsesed tööjõukulud üle 33 000 krooni. Kui panna siia juurde veidigi ruumide renti, sidekulusid, koolitusi, transpordikulusid, juhtimiskulusid jms, saame kuluks vähemalt 40 000 krooni kuus. Arvestades sellega, et IT töötaja on suvel puhkusel ning keskmiselt veel kuu aega tegeleb haige olemise või muidu eemal olemisega, siis reaalseid töökuid tuleb aastas kümme. Ja võttes kuu töötundide hulgaks 160,

saame keskmiseks tunnihinnaks (40 000 x 12)/(10x160) = 300 krooni tunnist. Ja siin sees on kõik tunnid, kaasa arvatud kohvijoomine, ajalehtede ja värske Arvutimaailma lugemine.

IT spetsialisti tunnihind teenusepakkujalt sisse ostes on aga 2-3 korda kallim (ülemine hinnavahemik märgib juba väga korraliku taustaga spetsialisti tunnihinda).

Selge rahaline võit tuleb siin töö efektiivsusest ning sellest, et palgates näiteks serverit hooldama välispartneri, ei pea hoidma enam tööl kõrge tunnihinnaga serverispetsialisti lihtsalt selleks, et ta vaid aeg-ajalt serveriga tegeleda oskaks – enamus tööaega aga kulub sageli tunduvalt madalama kvalifikatsiooniga töödele, mida võiks teha odavam töötaja.

Töö efektiivsus

Miks peaks väline teenusepakkuja saama töö vähemate tundidega tehtud? Tundub loogikavastane, et väljast sisseostetud töötaja on omainimesest efektiivsem (tunneb ta ju ettevõtet kehvemini), kuid sageli see just nii ongi – ta on efektiivsem.

Selge vahe efektiivsuses tuleneb esmalt standardite järgimisest, dokumentatsiooni pidamisest ja monitooringust. Kuna teenusepakkujal on halduses reeglina oluliselt rohkem tööjaamu ja servereid kui tavalisel firmal, siis on eluküsimuseks nende võimalikult efektiivne ja automaatne haldamine. Kuna seadmete ja süsteemide hulk on suur, siis tasuvad ära kaunis suured investeeringud jälgimisse ja standardiseerimisse, mida tavalisel kliendil ei ole iialgi mõtet teha. Korralikku monitoorimissüsteemi keegi oma firma 2-3 serveri jaoks ehitama ei hakka, samas teenusepakkuja poolt sadade serverite jälgimisel on kindlasti sedalaadi süsteemid abiks. Kõige selle tulemuseks on oluliselt väiksem kulu iga üksiku süsteemi haldamise peale.

Teiseks suurem kogemustepagas – kui tüüpiline IT spetsialist kliendiorganisatsioonis puutub kokku vaid selle kliendi süsteemidega, siis spetsialistid teenuseosutaja juures näevad mitmeid erinevaid kliente ning hätta jäädes on neil lisaks veel korralik tugimeeskond.

Teenusepakkuja saab alati valida igat ülesannet täitma panna just selle inimese, kelle profiiliga antud töö kõige paremini sobib. Arvata võib, et tollel tuleb see ka kõige kiiremini ja paremini välja.

Ning viimaks ehk kõige olulisem asi – kui teenuseosutaja juures on spetsialistil praktiliselt alati järgmine töö listi peal ootamas, siis kliendiorganisatsioonis on pilt tihtipeale segasem.

Millal on oma IT meeskond õigustatud?

Oma IT meeskonna pidamiseks peaks olema väga hea põhjendus. Rusikareegel ütleb, et alla viieliikmeline IT meeskond ei ole eriti efektiivne ja töötav lahendus. Erandiks siin on sisuliselt ühemeheline meeskond, IT juht, kes sisuliselt pea kogu töö tellijana erinevatelt teenusepakkujatelt sisse ostab.

Oma organisatsioonis soovitakse hoida sageli ka IT strateegilist juhtimist, mis on suuremates ja palju IT lahendusi kasutavates firmades kaunis mõistlik. Ka teenusepartnerile ei ole midagi paremat tellijast, kellel on aega, teadmisi ja kogemusi antud teemas. Paraku peaks siin firmad endale aru andma, et IT juhtimine on selgelt midagi muud kasutajaprobleemide lahendamisest, tööjaamade remondist jms igapäevasest tööst. Seda tüüpi inimest organisatsioonis omamiseks peab tagama talle piisavalt väljakutsuvat tööd ning olema ka soovi ja võimalusi teda korralikult tasustada.

Oma meeskonna aja efektiivsust pärsib ka vähene paindlikus. Ehk kui keegi just parasjagu haige ei ole, siis on igas kuus kasutada täpselt X*160 töötundi sõltumata sellest, kas hetkel on probleeme, arendusprojekte või muid tavapärasest enam aega nõudvaid ülesandeid. Ja kui kõik on hästi, siis läheb osa aega valmisoleku tagamise peale, vastasel juhul võiks probleemide puhul koheselt töökäsi puudu jääda. Eks parim ongi ju see, kui tuletõrjujad saavad rahulikult puhata ja väljakutseks valmis olla. Ainult, et ma ei tea väga palju firmasid, kes tuletõrjujaid ise palgal peaks...

Kogu eelnev jutt eeldab seda, et IT teenusepakkuja on ise tasemel, piisavalt suur ning oma süsteemid ja protsessid korda teinud. Reaalses elus näeme, et see ei ole alati sugugi nii. On hulk teenusepakkujaid, kelle oma meeskond on samuti 2-3 inimest, kellel pole ei aega, raha ega oskusi oma protsesse arendada ning kelle puhul võib suisa öelda, et teenusepakkuja ja oma IT meeskonna halvimad pooled on kokku saanud.

Parim viis valida teenusepakkuja on vana hea lähenemine – küsi teiste klientide käest, kas nad on rahul ja vali selle järgi. Parim ostusoovitus on ikkagi kellegi teise kogemus.

ABIKS KOKKUHOIDJALE
Efektiivse IT halduse tagajad

- standardid, dokumentatsioon ja monitoorimine
- lai kogemustepagas ja tugimeeskond
- suur valik spetsialiste, kellest saab valida parasjagu sobivaima (odavaima
- pidevalt tagatud tööjärg – kõrgepalgalise spetsialisti tööaeg ei kulu ootamisele

EERO TOHVER
Uptime Systems OÜ, juhataja

Foto: **Dell**

- Lahendused