

BIZALOM ÉS KOMMUNIKÁCIÓ A SIKER KULCSA

Négy tipp, hogy zökkenőmentes legyen az IT és üzlet kapcsolata



A bizalom és az üzleti oldal megértése jelenti az alapot az IT és az üzlet zökkenőmentes együttműködésének. Az informatikai vezető feladata az üzlet elvárásait sikeres IT-projektekre fordítani, amit kapcsolatépítéssel, kommunikációval érhet el.

Biztosan sokan ismerik azt a szakállas IT-s viccet, mely megmutatja, hogy az informatikus szakemberek agya egy kicsit másképp van bedrótozva, mint az üzleti döntéshozóké: az informatikus felesége szól férjének, hogy menjen vásárolni. „Kérek, vegyél kenyeret, és ha van tojás, hozzálatot.” Az informatikus pedig hazaállít hat kenyérrel. *(Megfejtés: volt tojás, de azt nem kellett venni... – a szerk.)*

Az üzlet és az IT viszonya gyakran erre a viccre emlékeztet. Az üzleti döntéshozó nem tudja informatikai nyelven megfogalmazni igényét, ahogy az informatikus sem érti meg, mire van szüksége az üzleti oldalnak. Történelmi szempontból, a „vízesés” jellegű fejlesztések esetében az IT-nek valóban hosszú időre volt szükség ahhoz, hogy látható eredményeket produkáljon. Ez a kép sok üzleti vezető retinájába beégett, nehezen felejtik el, hogy az IT által felvállalt projektek évek elteltével hoztak csak hasznot. Többek között ezért is jött létre az informatikai vezető pozíció, hogy legyen egy olyan, műszaki vénával megáldott szakember, aki tud kommunikálni, érti az üzlet igényeit és mindezt képes lefordítani az IT-s szakembereknek is.

Az IT érték és haszon, sokan mégsem tudják

A vállalatok digitalizációja alatt az üzlet felismerte, hogy az IT-fejlesztésekben valós érték és haszon rejlik – mondja *Suzanne Adnams*, a Gartner alnöke és elemzője. Amikor az üzleti vezetők új technológiákat szeretnének kipróbálni, gyakran azt feltételezik, hogy az IT nem képes elképzeléseiket valóra váltani, ezért külső szállítókkal vagy tehetségekkel dolgoznak – de erről nem szólnak a saját IT-osztályuknak. Ez a megközelítés a Gartner szakértője szerint akkor okoz gondot, mikor az életképes megoldásokat az üzleti vezetők integrálni szeretnék a vállalat életébe. Gyakran oda dobják egy email kíséretében az IT-osztálynak, hogy ezentúl menedzseljék. Az IT-s csapat meg jogosan visszavág, hogy nem tudnak semmit erről a fejlesztésről, vagy nem ismerik a használt technológiát, programozási nyelvet. Így nyer igazolást az előítélet, hogy azt IT semmit sem képes megoldani. Nem kell így lennie. A mediátor szerepet felvállaló IT-vezetőknek több lehetőségük is van arra, hogy javítsák az IT-osztály megtépzott imázsát, és minőségi kapcsolatokat építsenek a felső vezetéssel és a teljes szervezettel egyaránt.

Sok a pályaelhagyó az IT-területen: könnyen bukkanhatunk olyan üzleti vezetőre, aki több ezer sornyi kódot megírt már

I A felhasználókra kollégaként gondoljunk, ne ügyfélként

Hosszú ideig a vállalatok arra próbálták rávenni az IT-csapatot, hogy szolgáltató szervezetként gondoljanak önmagukra, és ennek megfelelően a vállalat többi részére pedig ügyfélként tekintsenek. De ha az IT csak egy szolgáltatást biztosít ügyfeleinek, akkor miért ne vegye meg a felső vezetés ugyanezt a szolgáltatást egy másik cégtől?

Most arra van szükség, hogy az IT-szervezet és a CIO értéket és ne szolgáltatást nyújtson, főleg a termékcentrikus vállalatoknál. Ez azt jelenti, hogy holisztikusan átlátjuk az üzletet, és tudjuk, hogy a szóban forgó termék hogyan segíti a végfelhasználót. Sarkítva: hiába ismeri az IT-s szakemberünk a céges IT-infrastruktúra működését, ha azt sem tudja pontosan, mit értékesít

a vállalat. Ha nem ügyfélként, hanem kollégaként tekintünk az üzleti munkatársakra, akkor az IT-s csapatot is érdekli a sikeres értékesítés.

2 Építsünk bizalmi kapcsolatot!

A bizalom alapozza meg a különböző vállalati részlegek közötti nyugodt és értékteremtő munkát. Ha megszilárdítjuk a bizalmat az IT-csapat iránt, akkor megváltozik, ahogy a vezetés és a vállalat többi része is látja csapatunkat. Ehhez az IT-vezetőnek aktívan és őszintén érdeklőnie kell az üzlet és az üzleti kollégák problémái iránt, akarat kell, hogy valóban meg is halljuk azokat. Olyan kapcsolatot alakítsunk ki, ahol az IT-vezető egyetlen napirendi pontja az üzleti vezetők problémáinak meghallgatása. Ne feltételezzük, hogy olyan emberekkel tárgyalunk, akik kevesebbet tudnak a technológiáról, mint mi, ezért felsőbbrendűek vagyunk. Sok a pályaelhagyó IT-területen is, és könnyen bukkanhatunk olyan üzleti vezetőre, aki több ezer sornyi kódot megírt már. Fogadjuk el, hogy nem tudjuk ellenőrizni, mit gondolnak mások az IT-ról, ahogy azt sem tudjuk erőltetni, hogy elismerjék a csapat jelentőségét. Dolgozzuk fel a kapott információkat, azonosítsuk azokat a területeket, ahol az IT megoldást jelent a fájó problémákra. Lássuk be, ez merőben más megközelítés, mint amikor véletlenszerű feladatokat vágnak az IT-csaphoz, amelyekkel vagy meg tud küzdeni, vagy nem.

3 A bizalom a kollégákra is terjedjen ki!

A CIO és a technológiai vezetők többnyire a felső és a közép-vezetőkkel igyekeznek jó kapcsolatot ápolni, de ez nem elegendő. Végső soron ugyanis a kollégák használják az IT biztosított eszközöket – az adatokat és a kidolgozott folyamatokat – tömegesen és mindennap. Ezért a vezetés mellett az egész szervezettel ki kell alakítani a bizalmon alapuló kapcsolatot. Hogyan foghatunk hozzá ehhez? Az első lépés, ha megértjük pontosan mire van szükségük munkájuk elvégzéséhez, ezt viszont egy emailben érkező panaszból nem derül ki. A legtöbb IT-vezető számára az a legjobb alkalom arra, hogy megalapozza ezt a kapcsolatot, az új technológiák bevezetése. A tapasztalat azt mutatja, hogy komoly eltérés van a sikeresnek vélt átállási arány és a valós átállási arány között, és sokat kell dolgozni azért, hogy ez ne a régi rendszerek lekapcsolásakor derüljön ki.

4 Ragadjunk meg minden alkalmat a kapcsolatépítésre!

Mégis, hogyan tudjuk áthidalni az IT-csapat és a kollégák közötti kommunikációs gátat? Vicces vállalati eseményekkel? Előre felvett webinarokkal? Vállalati közösségi média bevezetésével? Ebéddel egybekötött oktatással?

Ebben (vagy más) sorrendben... Nem tudjuk, melyik eszköz ér célba. Igyekezzünk minél több eszközt kitalálni és bevetni azért, hogy a vállalat tagjai alaposan megismerjék az IT-csapatot és bízzanak benne. Ha az informális csatornák erősítése működik, akkor legyen az, ha a szervezettebb vállalati események vezetnek eredményhez, akkor az. Ne mondjuk le egyetlen kommunikációs eszközről és csatornáról sem!

Vass Enikő