



AZ IT-VEZETŐK SEM SZENTEK

Öt hazugság, amit a CIO-k el is hisznek

Ha Akhilleusz CIO lett volna a maga idejében, akkor az önámítás lehetne a sérülékeny pontja. A CIO-k gyakran biztosak abban, hogy az IT a valós üzleti célokat támogatja, a vállalat információ biztonsága áthatolhatatlan és minden projekt időben meglesz. Összeállításunkban öt olyan hazugságot mutatunk be, amelyet az értelmes CIO-nak el kell kerülnie.

Lássuk be, az önámítás néha a legnagyobb ellenségünk. Ha nem látjuk tisztán a dolgokat, vagy ha bólogató Jánosokkal vettük körbe magunkat, akik tovább erősítik a vélt igazságokat, akkor önmagunk sikerének vagyunk az akadályozói. Az őszinte szembenézés, az őszinte helyzetértékelés segít úgy látni a dolgokat, ahogy valójában vannak. A valós helyzet megértése után olyan döntéseket hozhatunk, melyek céljaink elérését és nem a ködösítést szolgálják.

I Az IT a valós üzleti célokat támogatja

Ez a kijelentés, hogy az IT a valós üzleti célokat támogatja annyira jól hangzik, hogy nagyon sok IT vezető komoly IT-irányítási folyamatot épít ki, hogy biztosítsák, tényleg ez történik. Az igazság az, hogy nagyon sok üzleti szereplő nem tudja, hogy mit akar, nemhogy az IT támogassa az üzleti célokat. Saját maguk céljaival sincsenek tisztában, és ilyenkor az IT inkább az irodai politikai játszmák mellékszereplőjévé válik.

A valós üzleti célokat támogatom elképzelés gyakran arra redukálódik, hogy biztosítjuk az üzletnek, amit kér, feltéve, ha cserébe támogatja a projektet. Ez nem biztos, hogy az üzleti érdekeknek megfelelő, de legalább a kialakított költségvetésen belül maradunk. És ha ez a projekt mellékesen az üzlet céljainak is megfelel, nos az extra, ha nem, akkor az más problémája.

2 Akkor frissítünk szoftvert, ha az új verzió üzleti értéket hoz

Ez nemcsak meggyőzően hangzik, hanem egyben felső vezetői irányelv is. Az az IT-vezető, aki ezt az érvet használja, ténylegesen az üzletre összpontosít, támogatja az üzleti célokat, és nem lehet őt azzal vádolni, hogy csak a technológia szeretetéért költene technológiára. Ráadásul az IT-kiadásokat is csökkenteni lehet, hiszen nem kell arra költeni, hogy up-to-date-ek legyenek a megoldások.

Azok az IT-vezetők, akik így gondolkodnak, sohasem éltek át olyan időket, amikor több generáció technológiai frissítést kihagyva próbálták valahogy a felszínen tartani a vállalatot. A szoftveres frissítés megelőző karbantartás, az IT-biztonsági ökoszisztéma részei. Vagy most fizetjük ki vagy később. Később azzal egyenlő, hogy sokkal költségesebb az átállítás. Ha ezzel tényleg nem szeretnénk foglalkozni, akkor vizsgáljuk meg a felhő migráció lehetőségeit, kisebb és kiszámíthatóbb befektetés jelent a technológia, nem kell frissítéssel bíbelődni.

Ha egy IT-vezető azt gondolja, IT-biztonság területén minden rendben, akkor nagy valószínűséggel téved...

3 A vállalat információbiztonsága sziklaszilárd

Nincs olyan IT-biztonsági rendszer a világon, melybe ne lehetne betörni, csak a megfelelő időre, eszközökre és elszántságra van szükség. Nagyon sok IT-vezető vezet listát az IT-biztonsági eszközökről, megoldásokról, majd feladatának tekinti ennek a listának a kipipálását. Megismételjük: nem a vállalat IT-biztonságának az erősítése lebeg a szem előtt, hanem egy lista kipipálása. Főleg azoknál a szervezeteknél, ahol valamely tanúsítvány előírásainak kell megfelelni.

Se szeri se száma azoknak a példákknak, amikor nagy szervezetek annak ellenére veszítettek el ügyfél-adatokat vagy törtek be hozzájuk, hogy a tanúsítványok, szabályozói elvárások teljesen megfeleltek az előírásoknak.

Kiemelten figyeljünk ügyfeleinkre

Halljuk a kacagást az ügyfelek panaszaival foglalkozó részlegen? Azokat a helpdeskes kollégáinkat, akik épp most mesélik egymásnak a hülye felhasználókkal kapcsolatos történeteket? Ez semmiképp sem az ügyfélszolgálati kultúra jele, amely kellő tiszteletet sugall. Csapatépítésnek kiváló, ügyfélszolgálati kultúra megteremtésének kevésbé. Az IT-vezető feladata példát mutatni, a kulturált megközelítést, ügyintézését támogatni. Honnan tudjuk, hogy jó úton haladunk? Onnan, hogy a „hülye felhasználókat” ügyfeleknek tekintjük, a csapatot pedig más eszközökkel építjük.

Nem ez a cél. Ha egy IT-vezető azt gondolja, IT-biztonság területén minden rendben, akkor nagy valószínűséggel téved. Azok a CIO-k, akik amiatt aggódnak, hogy a biztonsági rendszereken azért van egy-két foltozni való megoldás, nos, az ő rendszerük valószínűleg tisztességes állapotban van.

4 Lemaradtunk az üzletileg kritikus projekttel? Sebaj, a következő fázisban behozzuk a lemaradást!

Ez a legnagyobb hazugság, amellyel az IT-vezető a készülő katasztrófát igyekszik leplezni: az egész projektet sutba dobják, leírják veszteségként – de már új IT-vezetővel a fedélzeten. Kedvünkre alakíthatjuk a megtérülési számokat, hogy elhissük önmagunkkal, a projekt még megmenthető. A követelményekből is lejjebb adtunk már, de hiába, magunkat ámfítjuk. A projektmenedzser is csúsrheti-csavarhatja az új leadási dátumot, úgy próbálja beszuszakolni a teendőket, hogy legalább a felületes nézelődő számára tűnjék tarthatónak. Igyekszik a tesztelést is beszorítani valahová, de szabad perceiben már új munkahely után néz. Ahogy a magára valamit is adó IT-vezető is, hiszen a vállalat vezetése már rég az új CIO-val tárgyal. Akinek első feladata lesz leállítani a projektet. Nem lett volna jobb mindenkinek korábban belátni, hogy a projekt menthetetlen, és továbblépni?

5 Agilisek vagyunk

Léteznek olyan IT-műhelyek, amelyek a „vízesés” fejlesztési technológiáktól tovább léptek az agilis fejlesztési módszer felé, vagy folyamatban van az átállítás. Azonban az agilis fejlesztés nem azt jelenti, hogy betartjuk a scrum formáit, miközben teljesen figyelmen kívül hagyjuk az agilis átalakítás szellemiségét. Ahogy már említettük korábban, nagy a különbség aközött, hogy kipipáljuk a tennivalókat, vagy megfelelően elvégezzük a munkát, és kipipáljuk a listát, hogy nyilvántarhassuk, hol is tartunk a projektben. Vannak olyan IT-csapatok is, akik valóban a munkára összpontosítanak, de a véletlenszerűség csapdájába esnek: ötletszerűen fejlesztenek ezt vagy azt. Ezért tényleg kár volt otthagyni a vízesés fejlesztési technológiát, amely legalább az adott fejlesztési időn belül konkrét eredményeket ígért.

Vass Enikő