

ÚT A CSILLAGOS ÉG FELÉ

Hat alapigazság, amelyek elősegítik az IT és az üzlet együttműködését

Bármilyen viszonyban is van az IT és az üzlet, együtt kell működniük a vállalat sikerei érdekében. Együttműködésüket elősegíti, ha az IT-vezető a teljes csapatának megtanítja az üzleti gondolkodást – és ha az üzleti vezető hajlandó megismerkedni az IT működésének rejtelmeivel. Ebben segítenek az alábbiak.



FORRÁS: 123RF.COM

Egy amerikai kórház IT-vezetőjének nincs is irodája. Ez azt jelenti, hogy minden nap más-más helyen ül le, és máshol dolgozik. Például abban az irodában, amely a szervezet IT-rendszereinek ad helyet. Vagy a kórházban sétál, és megfigyeli, hogyan dolgoznak az orvosok. Vagy épp egy középvezetővel találkozik. A lényeg, hogy szinte nincs két egyforma napja – és szerinte munkájának ez is a lényege. Csak akkor értheti meg a kórházi dolgozókat, az orvosokat, ha naponta találkozik velük.

Nyilván nem tudja minden CIO feladni irodáját, hogy folyamatosan a kollegák között legyen. A fenti CIO szerint a technológia csak úgy működhet jól, ha a felhasználó környezetében (és nem egy elképzelt valóságban) állja meg a helyét, és teljesíti az igényeket. Legyen tehát ez a nulladik alapigazság.

1. Az üzlet nem az IT ügyfele

Amikor ügyfélként tekint az IT az üzlet többi részére, akit ki kellene szolgálnia, akkor a szakértők szerint nagyot téved. Az üzlet és IT együttműködése nem azt jelenti, hogy ügyfélként kiszolgálja őket, hanem azt, hogy az igazi üzleti igényeket felmérve oldja meg a problémákat. Az IT-vezető kezdeményezheti például a belső és külső folyamatok optimalizálását, hogy azok jobb ügyfélményt biztosítsanak az elsődleges, fizető ügyfélnek.

Ugyanúgy, ha ügyfélként gondol az IT az üzletre, akkor két különböző, egymástól teljesen elhatárolódó részlegként tekintenek egymásra, ezzel mélyítve a közöttük lévő szakadékot. Nem létezik külön üzlet és külön IT. Az üzlet része az IT. A vállalat termékei végső soron azok a szolgáltatások, amelyeket az IT épített fel és tett hatékonyá.

2. Az IT is felelős az üzleti eredményekért, ha tetszik, ha nem

Sok szakember szerint a CIO-k kevesebb mint 5 százaléka beszél üzleti eredményekről, és szán időt arra, hogy mérje az IT által megvalósított sikereket. Sok IT-vezető csak a költségeket nézi, a befektetés megtérülésével nem számol. Ha a pénzügy megkérdezi, mikor térül meg az adott technológiai befektetés, amelyet az IT vezet be, rá tud mutatni az infrastruktúrára, az alkalmazásra, a képzésre, a bevezetés menetére – de nem tud érdemben válaszolni a kérdésre. Ez viszont a veszteség magatartása. Egy projekt nem akkor sikeres, ha mind a tízezer munkaállomásra sikerült telepíteni az új megoldást. Akkor sikeres, ha az emberek elkezdtek használni, és hatására üzleti eredményeket tudnak felmutatni.

3. Az egész informatikai csapat tanulja meg az üzlet nyelvét

Egyes IT-vezetők az üzleti gondolkodásmód elsajátítását csupán saját magukra nézve tartják kötelezőnek. De ez már régebben sem volt megfelelő hozzáállás. Az egész csapatnál ki kell alakítani egy olyan üzleti szemléletmódot, amely az IT-feladatok elvégzésekor is érvényesül. A vezető feladata egy olyan csapatot alkotni, amelynek minden tagja képes dönteni, üzleti fejjel gondolkodni, miközben szakmailag is a topon van.

4. Ha az IT-vezető nemet mond is, a szállító igent válaszol

Főként a felhő alapú megoldások szállítói felvették (azt az egyébként rossz) szokást, hogy az IT-vezetők helyett az üzleti vezetőket hívogatják. A szállítók az ígérik, hogy már másnapra egy működő rendszert tudnak szállítani. Ehhez képest az IT-csapatnak csak annyi az ígérete, „két hét, míg átbeszéljük a ja-

vaslatot”. Az IT-csapatnak gyorsabban kell reagálnia, amikor üzleti eredményekkel kecsegtető technológiákról van szó. A vállalatoknál sem véletlenül létezik az árnyékinformatika, hiszen az üzleti szükségletek sohasem várhatnak.

Persze, az IT-csapat sem ok nélkül kér több időt, hiszen át kell gondolni a biztonság kérdését, a meglévő rendszerekkel való integrációt – a szállítók ezekkel a kérdésekkel nem foglalkoznak. Hogy lehet egy ilyen kiszolgáltatott helyzetben felvenni a versenyt? A válasz, hogy minden technológia esetében meg kell beszélni a pro és kontra érveket a költség, érték és kockázatok tekintetében. Ezek mentén el lehet dönteni, hogy a külső megoldás vagy a belső IT-fejlesztés a járható út.

5. Az üzlet nem mindig az IT által diktált sebességgel halad

Az IT-vezetőnek fel kell mérnie az üzlet sebességét, és aszerint kell haladnia. Mind a gyorsaságnak, mind a lassúságnak megvan a maga előnye: ha innovatív az üzlet, akkor magasabb a kockázat, de komoly versenyelőnyre lehet szert tenni a gyorsasággal. Ha a cég az óvatos követők közé tartozik, akkor a biztonságosabb, kockázatmentesebb működés mellett tették le voksukat.

Mindez frusztráló lehet a CIO-nak, aki gyakran türelmetlenül várja az új technológiák bevezetését, amelyek új képességeket és készségeket hozhatnak a szervezetnek. Az új technológiák

Ne csak a technológiáért, hanem az üzletért is lelkesedjen az IT-vezető!

izgalmasak és érdekesek lehetnek, de az IT-vezetőnek nem a technológiák, hanem a szervezet és az általa kiszolgált emberek iránti lelkesedés a feladata.

Azzal is számolni kell, hogy minden technológiának megvan a maga ára. Nemcsak pénzben, hanem erőfeszítésben is, az üzlet és az IT részéről egyaránt. Minden esetben meg kell vizsgálni, hogy a szervezet erőfeszítése megéri-e az új technológia által biztosított előnyt, vagy elengedő egy meglévő megoldást kicsit átgondolni, optimalizálni.

6. Az üzletnek tényleg meg kell értenie, mit tesz az IT

Harmadik alapigazság: a teljes IT-csapatnak meg kell értenie az üzlet működését. Azonban ez fordítva is igaz. A hatékony IT-vezetőnek meg kell értenie az üzleti vezetővel a modern technológia komplexitásait, hogy együtt hozzák meg a jó technológiai döntéseket. A CIO-nak transzparensen kell kommunikálnia az üzleti vezetővel arról, hogyan dolgoznak, milyen nehézségekkel szembesülnek, mit is jelent a fejlesztés szempontjából az üzleti vezető által aprónak vélt módosítás. Meg kell értenie a komplex technológiákat és folyamatokat, ha nem is teljes mélységükben – pont úgy, ahogy elvárt, hogy az üzleti vezető elmagyarázza és megértesse saját folyamatait az IT-vel.

Vass Enikő