

Preobrazba iz IT v BT in vloga direktorjev informacijskih tehnologij (CIO)

Raziskava, ki jo je med več kot 600 vodstvenimi delavci v letu 2008 izpeljal Forrester Research, je pokazala, da le-ti vidijo IT kot pomemben del poslovanja podjetja, vendar pa od oddelkov IT ne pričakujejo, da bi izpolnili vse zahteve, ki jih potrebujejo za uspešno ukvarjanje podjetja z osnovno dejavnostjo. Forrester tudi opaža, da lahko taktične, direktno usmerjene akcije kratkotrajno bistveno izboljšajo percepcijo oddelka IT kot pomembnega dejavnika v poslovanju podjetja. V kolikor pa želi IT oddelek trajno pridobiti status relevantnega poslovnega partnerja, mora zagotavljati visoko zanesljivost, boljše konsistentnost in predvidljivost ter skrbeti za boljše komunikacijo med oddelkom IT in ostalimi oddelki.

Po mnenju udeležencev raziskave so glavni gonilniki preobrazbe oddelkov IT njeni direktorji, ki povečujejo poslovno orientiranost

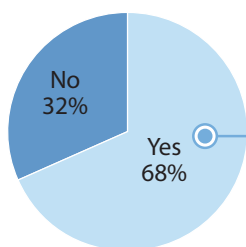
oddelkov in zmanjšujejo stroške poslovanja s sprejemanjem standardiziranih upravljaljskih postopkov, z uporabo skupnih informacijskih storitev in s koordiniranim upravljanjem z informacijsko tehnologijo znotraj celotne organizacije. Vložki v IT ostajajo v glavnem enaki, trend k vse večji odgovornosti in transparentnosti postaja vse močnejši, vedno več vpliva na odločitve imajo tudi finančni direktorji, ki zahtevajo utemeljitev potreb glede na poslovne procese. Zaradi tega postaja poslovno znanje CIO-v nujno potrebno.

V drugi Forresterjevi raziskavi iz leta 2009 je 68 % udeleženi CIO-v povedalo, da je njihov oddelek v preteklih 3 letih doživel večjo preobrazbo, kot glavni razlog za to pa so navedli povečano usmerjenost k poslovnim procesom. Zmanjšanje stroškov delovanja oddelka so navedli komaj na drugem mestu.

Glavni gonilniki preobrazbe oddelkov IT so njeni direktorji.

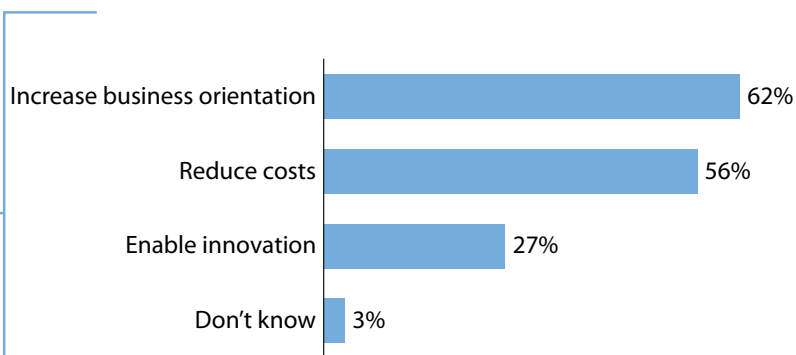
Vir: Forrester Research.

“Was there a major restructuring of your IT organization in the past three years?”



Base: 92 IT decision makers

“Which of the following were the main purposes for restructuring your organization in the past three years?”



Base: 63 IT decision-makers whose IT organization has been through a major restructure in the last three years (multiple responses accepted)

Source: Q3 2009 Global IT Service Orientation Online Survey

The role of IT

% of respondents who ranked given IT capability no. 1



Vir: McKinsey Global Survey.

Vedno bolj smo priča preobrazbi oddelkov informacijske tehnologije (IT) v oddelke poslovne tehnologije (BT).

Zanimiva ugotovitev je tudi ta, da je bilo 57 % organizacij pri preobrazbi popolnoma uspešnih, 35 % je bilo delno uspešnih, le 8 % pa je bilo pri preobrazbi neuspešnih. Kot glavne razloge za neuspešnost navajajo pre slabšo angažiranost in pomanjkanje vodstvenih sposobnosti in veščin upravljanja s spremembami.

Podobne ugotovitve prinaša tudi raziskava, ki jo je na vzorcu 444 vodilnih delavcev v oktobru 2009 izpeljal McKinsey & Company. Le-ti v IT-ju še naprej vidijo pomembno vlogo, predvsem pri povečanju učinkovitosti znotraj organizacij. V primerjavi z raziskavo iz leta 2008 se je odstotek tako mislečih povečal za 39 %. Na drugem mestu po pomembnosti je pričakovanje, da bo IT zagotavljal storitve po najnižji možni ceni, kjer se je odstotek tako mislečih zmanjšal na 27 %. Po mnenju udeležencev raziskave so CIO pod velikim pritiskom zagotavljati visoko učinkovitost, kar jim v veliki meri tudi uspeva, glede na to, da ostaja zadovoljstvo z IT-jem še vedno visoko. Vendar pa se je v primerjavi z letom poprej med direktorji informatike povečalo število tistih, ki so nezadovoljni z učinkom svojih oddelkov in lastnim delom. Razlog za to verjetno tiči v tem, da se od njih istočasno zahteva krčenje stroškov, kot tudi v tem, da

pomagajo izboljšati procese poslovnim oddelkom podjetja. Povečano nezadovoljstvo CIO-v bi lahko pripeljalo do večjih problemov v podjetju ter upada morale in učinkovitosti. McKinseyev recept, da se to ne bi zgodilo je, da morajo tako direktorji informatike kot poslovni direktorji komunicirati jasno in učinkovito ter s tem poskrbeti, da oddelki IT razumejo, kako zelo pomemben člen so v grajenju uspehu podjetja. Vse pa le ni tako črno, saj mnogi izmed anketirancev pričakujejo tudi, da se bodo vložki v IT kmalu povečali, predvsem zato, ker v mnogih podjetjih uporabljajo IT za reševanje problemov znotraj drugih oddelkov, le malo pa je takšnih, ki pričakujejo, da se bodo vložki v IT še zmanjšali. Povečani vložki v IT bodo mogoči le tam, kjer bodo IT videli kot oddelk, ki prinaša realno dodano vrednost k poslovanju podjetja. Da bi lahko zagotovili izvajanje te obljube, se morata IT in poslovni del podjetja združiti pri izgradnji razumljivega načrta potrebnih procesnih in sistemskih sprememb kot tudi definirati jasne, merljive in dosegljive cilje.

Glede na rezultate raziskav, ki sta jih izpeljala Forrester Research in McKinsey & Company, bi lahko sklepali, da je informacijska tehnologija v preteklih letih doživljala veliko preobrazbo. Iz področja, za katerega je veljalo, da je

neorganizirano, ima marginalno funkcijo, konstantno prekoračuje svoje proračune in komunicira v jeziku IT, se počasi transformira v oddelk, ki zadovoljuje poslovne potrebe organizacije, spremlja zadovoljstvo uporabnikov in odloča, kaj je potrebno narediti, da se situacija izboljša. Vedno bolj smo priča preobrazbi oddelkov informacijske tehnologije (IT) v oddelke poslovne tehnologije (BT).

Vira:

Alexander Peters, Bobby Cameron, Varun Sedov (2010): CIOs Are Transforming IT To Enable Business, Cut Costs, And Become More Services-Focused; Forrester Research.
Roger Roberts, Johnson Sikes (2009): IT in the new normal; McKinsey Global Survey.

Dimitrije Jovic

Želite dostop do raziskav Forrester Research?

Pokličite

(01) 600 7000

ali pišite na

dimitrije.jovic@src.si