

ÖSSZEKÖTŐ AZ ÜZLET ÉS IT KÖZÖTT: A BUSINESS TECHNOLOGIST

Demokratizálódik az IT

A különböző üzletágakba beágyazott, profi programozók és műszaki szakemberek jelentik a legerősebb kapcsolatot az üzlet és az IT között. Megjelenésüket a digitális szolgáltatások demokratizálódásának köszönhetjük, elfogadásukhoz a vállalat hozzáállásának is változnia kell.



TORRAS.TE3RF.COM

Egyik kedves ismerősöm végzettségét tekintve formatervező. Foglalkozását tekintve, marketinges. Ha megnézzük milyen feladatokat végez el (ügyfélutakat és interfészeket tervez különböző weboldalakra), akkor bizony a frontend fejlesztő munkáját végzi el. Ő a tipikus „business technologist”, vagyis üzleti technológus, amilyenből egyre több van a cégeknél.

Mindenhova begyűrűznek a digitális képességek

A digitális szolgáltatások demokratizálódását figyelhetjük meg a vállalatoknál: a digitális képességek fejlesztésének felelőssége, az ehhez szükséges eszközök a különböző üzleti egységekhez kerülnek át. Azt az embert, aki az IT-csapaton kívül foglalkozik IT-fejlesztésekkel, miközben a vállalat üzleti oldalát is érti, business technologistnak (üzleti technológusnak) nevezik. Megjelenéséhez több tényező együttesen és apránként járult hozzá. Például megjelentek és széles körben elterjedtek a cloud szolgáltatások. A vállalati bankkártyával rendelkező üzleti döntéshozó így pillanatok alatt vezethet be új megoldást és szolgáltatást. Elterjedtek a no code/low code fejlesztési platformok is, amelyek a programozási affinitással rendelkező felhasználók számára is lehetővé teszik az üzletiérték-teremtést.

A demográfiai tényezők is befolyásolták ezt a jelenséget. A digitális bennszülöttek egyre jelentősebb részét teszik ki a munkaerőnek. Számukra otthonos az IT világa, a digitális fejlesztésektől és a programozástól sem riadnak vissza. A vállalatok is széles körben ismerik fel, hogy az IT annyira fontossá vált sok vállalati funkció esetében, hogy művelése nem maradhatott az IT-részleg kiváltsága. Egyre több vállalatnál az üzleti technológus stratégiai feladatokat lát el. A Gartner adatai szerint az alkalmazottak 41 százalékára illik rá a business technologist szerepkör, noha ez az adat iparágként jelentősen változik. Például az olyan kevésbé IT-intenzív szektorokban, mint a kormányzat, közelebb van a 25 százalékhöz, míg a high-tech szektorban közelebb van az 50 százalékhöz.

Nem árnyékinformatika

Vajon nem az árnyékinformatikát csomagolta át a Gartner üzletiesebb megjelenésbe? Az árnyékinformatika egyik jellemzője, hogy az IT-csapat tudta nélkül kerül be a szervezetbe. Olyan, alacsony szintű üzleti kérdésekre jelent megoldást, amilyennel az IT nem tudott foglalkozni, talán erőforráshiány miatt.

A business technologist ezzel szemben többnyire kritikus és kiemelt fontosságú feladatokon dolgozik, ami nem maradhat rejtve az IT előtt. Sok esetben szoro-

Minden harmadik business technologist egy olyan IT-szakember, aki üzleti szerepet vállalt a cégben

san együttműködnek az IT-részleggel, gyakran egyeztetnek az elvégzett munkáról. Az üzleti technológus értékékként tekint erre az együttműködésre, mert segíti őt a biztonságos és gyors innovációban.

Az is a valósághoz tartozik, hogy nem minden IT-csapat fogadja el szívesen a business technologist létezését. Vannak, akik veszélyben érzik saját pozíciójukat, ezzel számolni kell. Optimista szemüveggel nézve azonban kiderül, hogy win-win helyzet alakul ki: az IT-csapatnak több erőforrása marad IT-projektekre, és nyernek egy olyan embert, aki a projekt üzleti oldalát is érti, de nem idegen tőle a technológia, a programozás sem.

Jellemző business technologist projektek

Az üzleti technológus feladatait négy csoportba lehet sorolni:

- megszemélyesítés és az információk kinyerése mester-séges intelligencia és elemző eszközök segítségével, mindezt az árazás, marketing és modellezés területén hasznosítva;
- komplex rendszerek működésének optimalizációja prediktív elemzés segítségével;
- manuális feladatok automatizációja, folyamatrobottizációs (robotic process automation RPA-) eszközök használatával, ezzel is növelve a termelékenységet;
- az ügyfelek, felhasználók által bejárt út integrációja a különböző elérési csatornáknba, az omnichannel élmény megteremtése.

Ezek mind üzletileg kritikus területek. Az üzleti technológus nem csupán egy Excel-makrókat fejlesztő amatőr, hanem aktívan felelős az üzleti eredményekért.

A Gartner kutatása szerint azok a vállalatok, amelyek üzleti technológust foglalkoztatnak 2,5-ször nagyobb valószínűséggel gyorsítják fel szervezetük digitális átalakítását. A business technologist és az IT-csapat között szorosabb az együttműködés, mint gondolnánk: egyharmaduk korábban dolgozott IT-csapatban. Tehát az esetek egyharmadában egy olyan IT-szakemberről van szó, aki üzleti szerepet vállalt a szervezeten belül.

Modellváltás történik

A változó vállalati szerepkörök a szervezet működési modelljét is befolyásolják. A középvezetőknek el kell fogadniuk, hogy a business technologist a fúziós csapat része. (Fúziós csapat alatt olyan, több területet átölelő csoportot értünk, ahol a technológia, üzleti, marketing stb. szakértelem keveredik.) A bürokratikus kontrollhoz szokott vezetőknek át kell engedniük a digitális felelősség egy részét az üzleti technológushoz.

A HR-nek is változnia kell. El kell fogadnia, hogy a pontosan körülírt, meghatározott szerepkör a business technologist esetében nem működik. Az új szerepkör próbára teszi az IT-biztonságért felelős kompromisszumkészségét is: az üzleti technológus független munkáját jogosultságok és engedélyek biztosításával kell támogatnia.

És végső soron a CIO-nak is változtatnia kell hozzáállásán. Fel kell vértéznie az üzleti technológust a digitális képességek megteremtéséhez szükséges felelősségi körökkel, eszközökkel. Ugyancsak a CIO feladata vezetni, irányítani a többi csapattal közösen a business technologist munkáját, közösen vállalni a felelősséget az üzlettel az eredményekért. Ezzel pedig egy új technológiai fejlesztési modell alakul ki, ahol a fúziós csapatok közösen dolgoznak az üzleti sikerekért.

Vass Enikő