

והיו כאלו שכבר דילגו ל-2014 וקיוו שזו כבר תהיה טובה יותר. את מימד האופטימיות סיפקה שלומית הרט, מנכ"לית גרטנר ישראל, שאמרה כי ה-IT צפוי לצמוח בשנה הבאה ב-4%, למרות המיתון.

השורה התחתונה: עשור לתחרות IT Awards מוכיח שחדשנות ומצוינות הן עניין מתמשך, שעומד לבחירה כל שנה מחדש. נבחר השנה מחזיקים בדגל המצוינות - לפחות עד לשנה הבאה ולתחרות הבאה.

המבצעית של צה"ל, שהוכיחה את עצמה יותר מכל במבצע עמוד ענן - באמצעות מערכת כיפת ברזל. והייתה בטקס שנערך הבוקר גם מצוינות טכנולוגית בעולם החינוך. כך, שישה מורים ותלמידים קיבלו תעודות הוקרה בתחום התיקשוב במערכת החינוך.

ההצטיינות היא תוצאה של שיתוף פעולה ושילוב בין אנשי מערכות המידע לבין ספקיות הטכנולוגיות. מנהלי ונציגי חברות אלו בירכו את המצטיינים לקראת השנה הבאה. אין זה סוד שהשנה הבאה לא תהיה קלה

כך, באחד הפרויקטים שזכו, הוצג פרויקט שנערך בשירותי בריאות כללית, במסגרתו הותקנו 4,000 מסכי מגע בבתי חולים של הכללית, שמאפשרים לחולה ליהנות משירותי מידע, בידור, טלוויזיה ועוד. הפרויקט של הקריה הרפואית רמב"ם לניהול בית החולים בשעת חירום, ריגש במיוחד ואף זכה לניקוד הגבוה ביותר בקרב השופטים.

במגזר הביטחון והצבא הוגשו 20 פרויקטים הוגשו לתחרות. הפרויקטים במגזר זה הם תוצאה של הצטיינות, תרומה ישירה ליכולת

איך לקדם את מעמד ה-IT בארגון על סמך טעויות העבר?

במערכת היחסים בין ה-IT בארגון ללקוחותיו, תמיד יזכרו האחרונים את התקלות והמכשולים ולא את ההישגים ♦ שילוב של מובייל, בינה עסקית אנליטית ומיחשוב ענן מהווים מתכון לשדרוג מעמדו של ה-IT בארגון

למציאות הזאת. ראשית, מאז המיתון של 2003 הם הרגילו את ההנהלות שהם יכולים לעמוד ביעדים במסגרת התקציבים הקטנים. שנית, בהתייחסות לטרנדים שונים, הם מאשרים שאכן המעבר לענן יחסוך בתקציבים, וזה בדיוק מה שמנהלי כספים רוצים לשמוע, וכך גם לגבי ההשלכות הכספיות של המובייל. הציפייה היא, כמובן, שהמנמ"רים יהיו דוברי אמת וישקפו להנהלה את המציאות, אבל מצד שני עליהם להציג את התמונה הרחבה, שכוללת את העלויות הנסתרות ומשמעות הכניסה לפרויקטים כאלו, שלפעמים מייטרים את הרווח בשורה התחתונה.

יש את הטענה הנצחית שמערכות המיחשוב עובדות לאט. תעשו סקר בכל ארגון ממוצע ותשאלו את המשתמשים מה דעתם על מערכות המיחשוב שלהם, ותקבלו תלונות על אטיות המערכות. מצד שני, גם המנמ"רים בעצמם אמרו בסקרים שנערכו לא מכבר, כי הארגונים שלהם אינם מספיק זריזים וגמישים בכל מה שקשור למערכות המידע. יש כאן מלכודת שממנה המנמ"ר לא יימלט לעולם - מערכות מידע לא יישגו את הציפיות להירות שיש מצד משתמשים בארגון.

ואולם, כאשר ארגונים עושים שינויים במבנה שלהם או רוכשים חברות, הם בכלל לא לוקחים בחשבון את עלות ה-IT. הוצאה זו מגיעה להם בהפתעה, ואז מתחילים לתעדף ולחסוך. החיסכון הוא על חשבון העצבים של המשתמש, שלא מהסס להוציא אותם בהזדמנות הראשונה שיפגוש את המנמ"ר והצוות שלו. חברות רבות מייצרות אפליקציות שנועדו לתת להן משוב על חוויית המשתמש בצד של הלקוח. ברגע שהאלמנט של מערכות מידע יופיע כחלק קבוע במשוב, יש סיכוי שתגובות נועמות של משתמשים חיצוניים ולקוחות הארגון, שקונים ממנו מוצרים, ישפיע על ההנהלה.

העצה האחרונה שאפשר לתת למנמ"רים שלא רוצים לחזור על טעויות היא להמשיך ולדבר בשפה העסקית של הארגון. שילוב של מובייל, בינה עסקית אנליטית ומיחשוב ענן מהווים מתכון לשדרוג מעמדו של ה-IT בארגון, ומניעת טעויות העבר.

יש פתגם עתיק, שלפיו האמת המרה היא שכל אחד זוכר את שגיאותיו יותר מאשר את הישגיו. המשפט הזה נכון יותר מתמיד כאשר מדובר במערכת היחסים בין ה-IT של הארגון ללקוחותיו, שכן אלו האחרונים לעולם יזכרו את התקלות והמכשולים. כריס מרפי, עורך בשבועון האמריקני InformationWeek, ריכז את האירועים הבולטים מהשנה האחרונה, שהיוו לדעתו מכשול עבור ארגונים. בהמשך ריכז את המסקנות, בין היתר על סמך סקרים שערך השבועון בשנה שעברה, והציגם להגל השנה האזרחית החדשה.

53% מקבוצות ה-IT, על פי אחד הסקרים, מעורבות באופן ישיר בהתנהלות העובדים, כולל תופעת ה-BYOD (Bring Your Own Device) - זאת על פי מחקר שערך העיתון במהלך 2012. המשמעות היא, שחצי מהארגונים כלל לא מנהלים מדיניות של ניהול טלפונים. המנמ"רים צריכים לקחת את עצמם בידיים בנושא זה ולהיכנס לשיח של עולם המובייל. עליהם לסייע לחברות לתפעל את עובדיהן בעזרת המכשירים הניידים. התוצאה משפיעה על הארגון עצמו, שמוצא את עצמו מפגר אחרי טרנד חדש, שיכול לתרום רבות למימוש הליבה העסקית שלו. במסגרת סקר אחר, שנערך באוקטובר האחרון, נראה כי 26% מהארגונים מחזיקים במערכות לניהול מובייל, אולם רק 18% מתוכם מנצלים זאת לטובת אפליקציה ליישום לקוחות. הנה פגיעה ישירה בלקוח. הדוגמה של המובייל מראה על תופעה חמורה יותר שקשורה בתדמיתו הלא טובה של המנמ"ר בעיני הארגון. יותר מדי ארגונים הגיעו למסקנה, כי השקעות עתק שנשענו על מערכות מידע לא הניבו את התוצאות הרצויות - בין היתר מפני שהן הוגדרו מראש לטווח ארוך. פרויקטי המובייל הם דבר מוחשי שכל עובד בארגון חשוף אליו, ולכן העדר פעילות בתחום הזה היא שקופה ובולטת. טענה נוספת כלפי מנהלי מערכות מידע מתייחסת לתקציבי ה-IT. על פי סקר שנעשה בנושא ב-2012, הנהלות הארגונים טוענות שהתקציבים לא ריאליים, גבוהים מדי, והן לוחצות כל הזמן לעשות יותר בפחות. אבל גם המנמ"רים עצמם אחראים