

يناير 2021

451 Research

**S&P Global**

Market Intelligence **Special Report**

## تقديم قيمة أكبر لأعمالك من خلال تبسيط تعقيدات إدارة تكنولوجيا المعلومات

بقلم إريك هانسلمان

تواجه المؤسسات مجموعة جديدة من تحديات الأعمال، ويجب أن تحقق البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات مستويات جديدة من السرعة والكفاءة للحفاظ على قدرتها التنافسية. ولطالما كانت تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالمؤسسات عبارة عن بيئة معقدة ومن الصعب إدارتها بفعالية؛ وقد أدت متطلبات الأعمال المتغيرة وبنى التطبيقات المرنة إلى إبقاء فرق تكنولوجيا المعلومات على أهبة الاستعداد في ظل محاولتهم الحفاظ على تسيير الأعمال بسلاسة. وتتبنى المؤسسات بشكل متزايد بيئات مختلطة متعددة الأوساط السحابية، ما زاد من تعقيد إدارة نماذج البنية الأساسية الجديدة هذه.

لضمان استمرار قدرة المؤسسات على المنافسة والنجاح، تحتاج فرق تكنولوجيا المعلومات إلى تبسيط الإدارة بطرق من شأنها تبسيط عمليات التشغيل وإنشاء أساس يسمح لمؤسساتهم بالتكيف مع أولويات العمل المتغيرة باستمرار. وستسمح لهم عمليات الإدارة التي تتسم بالكفاءة والفعالية بتلبية متطلبات الأعمال الضرورية للمؤسسات لتحقيق أفضل النتائج الممكنة.

### زيادة التعقيد بسبب متطلبات الأعمال الضرورية

يجب أن تكون المؤسسات قادرة على التكيف مع التغييرات التي تشهدها الأعمال لتظل قادرة على المنافسة، ويجب أن تكون فرق تكنولوجيا المعلومات قادرة على دعم هذه التغييرات من خلال توفير التكنولوجيا والبنية الأساسية اللازمة. ويمكن أن تقف تعقيدات نظام الإدارة كحجر عثرة أمام القدرة على تنفيذ تلك المبادرات.

تعد 451 Research شركة رائدة في مجال أبحاث تكنولوجيا المعلومات والاستشارات تركز على الابتكار التكنولوجي واضطراب الأسواق. يقدم أكثر من 100 محلل واستشاري رؤية أساسية لأكثر من 1000 مؤسسة عميلة على مستوى العالم من خلال مجموعة من الأبحاث والبيانات للجمعة والخدمات الاستشارية وخدمات الانتقال إلى السوق والأحداث الحية. وتُعد شركة 451 Research، التي تأسست في عام 2000، جزءًا من S&P Global Market Intelligence.

[WWW.451RESEARCH.COM](http://WWW.451RESEARCH.COM)

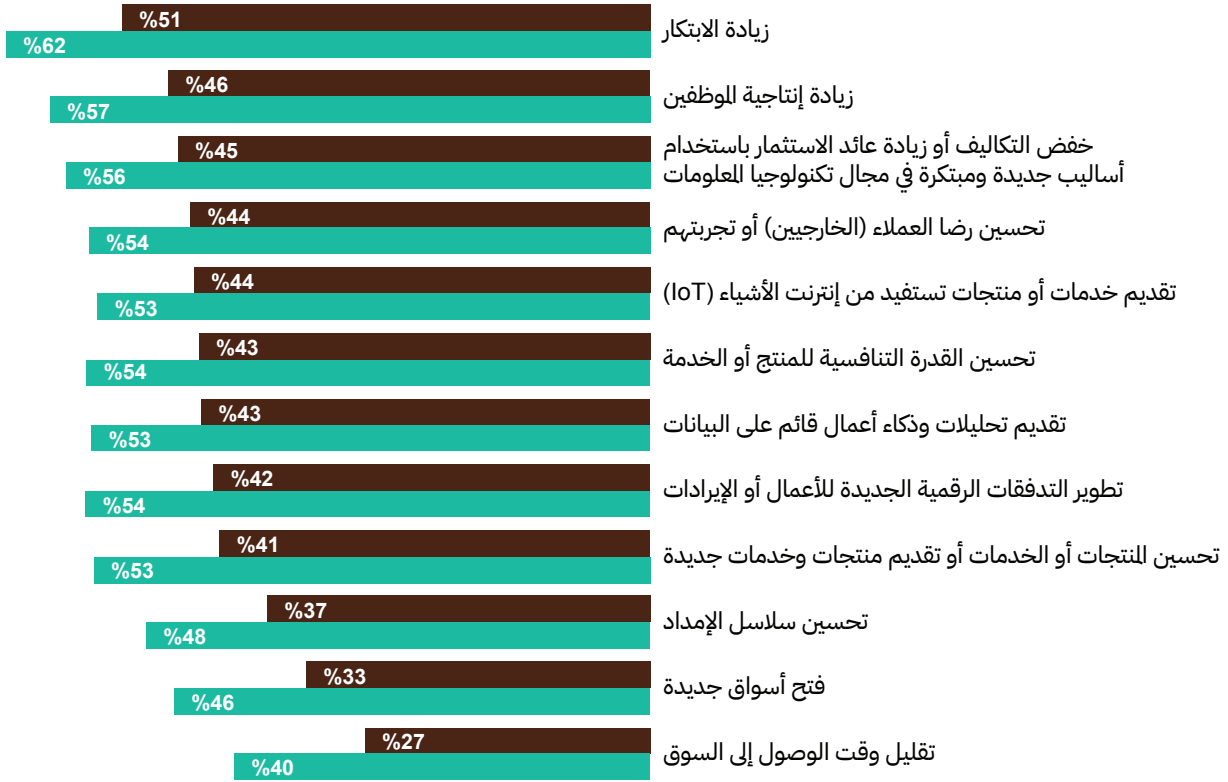
## الشكل 1: مساعدة تكنولوجيا المعلومات في مبادرات الأعمال

المصدر: استطلاع مخصص لشركة 451 Research

س: أي من المبادرات التالية تساعد فيها إدارة تكنولوجيا المعلومات لديك حاليًا؟ أو: ما الذي تطلب من إدارة تكنولوجيا المعلومات لديك توفيره في الوقت الراهن؟ (تحديد إجابات متعددة) (العدد = 1,555)

س: أي من المبادرات التالية تتوقع أن تساعد إدارة تكنولوجيا المعلومات لديك في غضون 12-18 شهرًا القادمة؟ أو: أي من المبادرات تتوقع أن تطلب من إدارة تكنولوجيا المعلومات لديك مساعدتك فيها في غضون 12-18 شهرًا القادمة؟ (تحديد إجابات متعددة؛ العدد = 1,555)

■ النسبة الحالية ■ النسبة المتوقعة



البيئة السحابية المختلطة هي حقيقة واقعية في معظم المؤسسات اليوم، وتختلف الطريقة التي تستفيد بها تلك المؤسسات من خيارات البنية الأساسية الجديدة والمختلفة، لكنها بدأت جميعًا في العناء من التعقيد الإضافي الذي أحدثته البيئة السحابية المختلطة. وبشر هذا التعقيد مخاوف بشأن قدرة فرق تكنولوجيا المعلومات على تقديم مبادرات الأعمال التي تتطلبها مؤسساتهم، وتتركز العديد من هذه المخاوف حول الإدارة الفعالة في عالم تكثر فيه الأوساط السحابية المتعددة المختلطة.

أجرت شركة 451 Research دراسة لاستكشاف طبيعة هذه المخاوف والآثار المتوقعة بالنسبة إلى الشركات التي توفر لها الدعم. وقد تم إجراء الدراسة بالاستعانة بفريق عالي مكون من 1,805 شخصيات من كبار صناع القرار في مجال الأعمال وتكنولوجيا المعلومات، وقد أفادوا بأن لديهم خبرة في تصميم البنية الأساسية السحابية المختلطة واستخدامها. وتمثل هذه الشخصيات 11 قطاعًا رئيسيًا للصناعة في أمريكا الشمالية وأوروبا ومنطقة آسيا والمحيط الهادئ والشرق الأوسط وأفريقيا وأمريكا اللاتينية. وقد أجريت الدراسة في شكل أداة استطلاع على شبكة الإنترنت تتضمن 21 سؤالًا في يونيو 2020 وجمعت آراء حول حالة البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات الحالية وأدوات الإدارة وممارساتها وخطط الأعمال.

## Market Intelligence Special Report

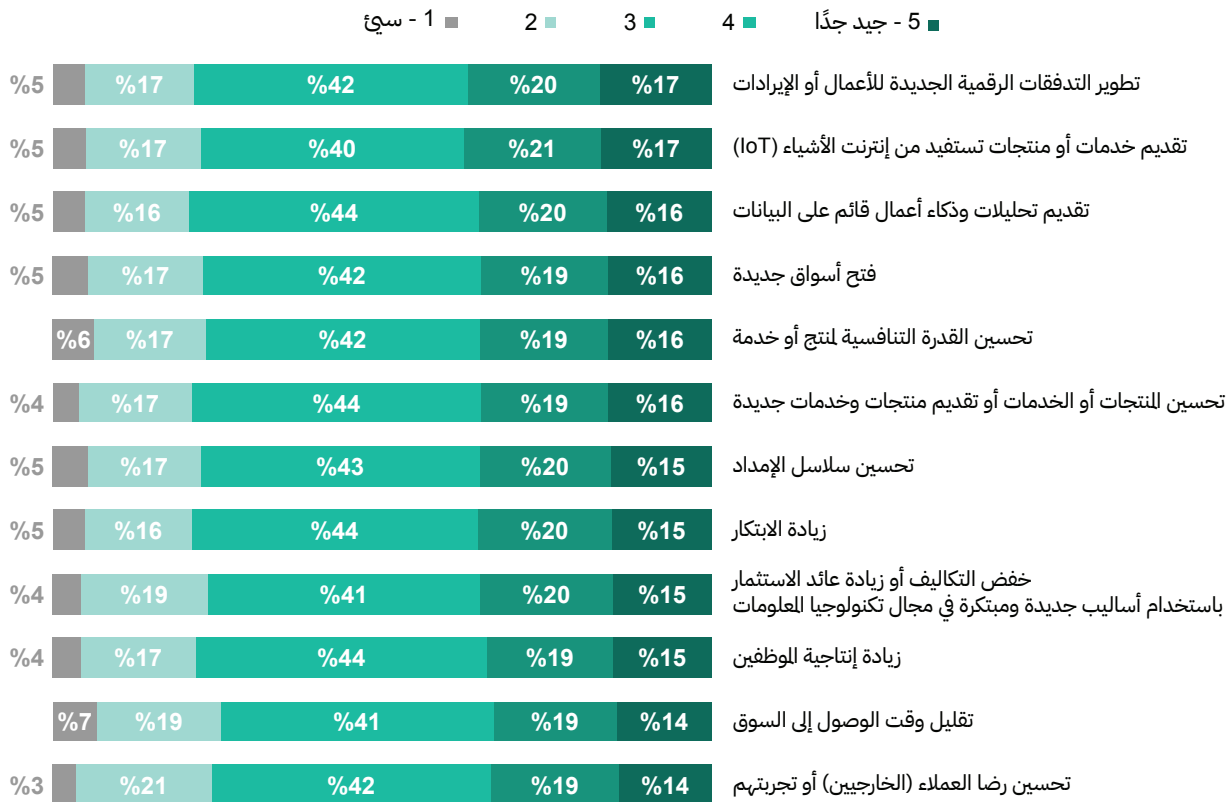
حددت الدراسة مجموعة من متطلبات الأعمال المشتركة وطلبت من المشاركين تحديد أي من فرقهم التالية تم تكليفهم بها. وكان هدفنا هو معرفة تصورات المشاركين بشأن ممارسات الإدارة وأنظمتها من خلال تحديد وجهات نظرهم حول مدى نجاحهم في تحقيق هذه المتطلبات. ونظرنا في تصورات المشاركين حول قدرتهم على تنفيذ مبادرات الأعمال الرئيسية من خلال البنية الأساسية الحالية لتكنولوجيا المعلومات (الشكل 2). ولم تتضمن الإجابات شعورهم بالثقة في وضعهم الحالي. وأفاد عدد من المشاركين يقل عن الربع بأنهم يشعرون أن جاهزيتهم كانت ضعيفة (درجة واحدة أو اثنتين). وقام ما يزيد عن 40% من المشاركين بتقييم الجاهزية في المرتبة الثالثة لعظم المبادرات، ما يعني عدم ثقتهم في المبادرات التي يعتمدون عليها حاليًا. وقال حوالي 15% فقط إنهم يستطيعون تنفيذ المبادرات بشكل جيد للغاية.

## الشكل 2: القدرة على تنفيذ مبادرات الأعمال

المصدر: استطلاع مخصص لشركة 451 Research

س: بالنظر إلى البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات الموجودة لديك حاليًا، يرجى تقييم قدرة إدارة تكنولوجيا المعلومات لديك على تنفيذ مبادرات الأعمال التالية؟

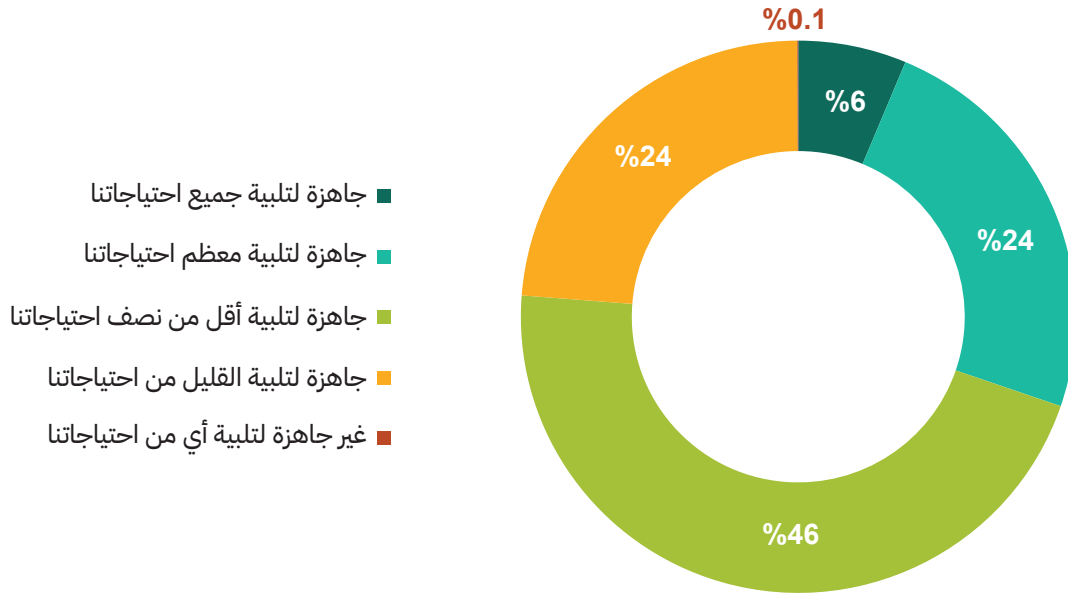
(تحديد إجابات متعددة؛ العدد = 1,555)



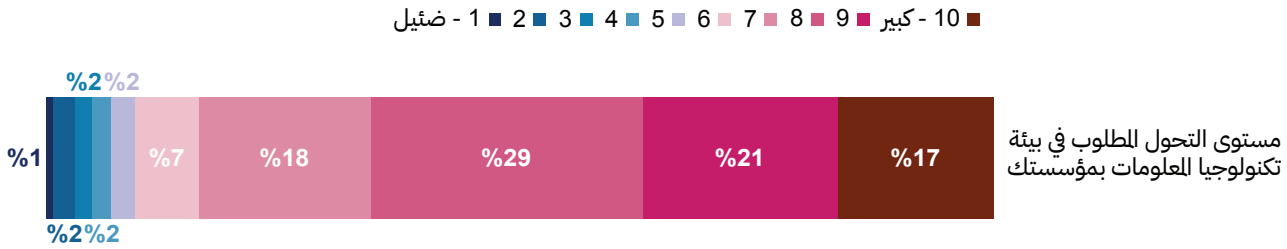
قد يكون هناك دائمًا بعض القلق بشأن الجاهزية، لكن كنا نريد تحديد الفجوة بين الوضع الحالي وتوقعات الاحتياجات المستقبلية. وسألنا عن مستوى التحول المطلوب في بيئات تكنولوجيا المعلومات للوفاء باستراتيجيات الأعمال الجديدة على مدار السنوات الخمس المقبلة. تتوافق الإجابة مع الردود السابقة، حيث إن أكثر من 70% أشاروا إلى أن البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات لديهم كانت جاهزة لتلبية أقل من نصف احتياجاتهم.

## Market Intelligence Special Report

الشكل 3: قدرة البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات على تلبية احتياجات الأعمال الحديثة  
 المصدر: استطلاع مخصص لشركة 451 Research  
 س: ما مدى جاهزية البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات لديك لتلبية احتياجات الأعمال الحديثة؟  
 (تحديد إجابة واحدة؛ العدد = 1,805)



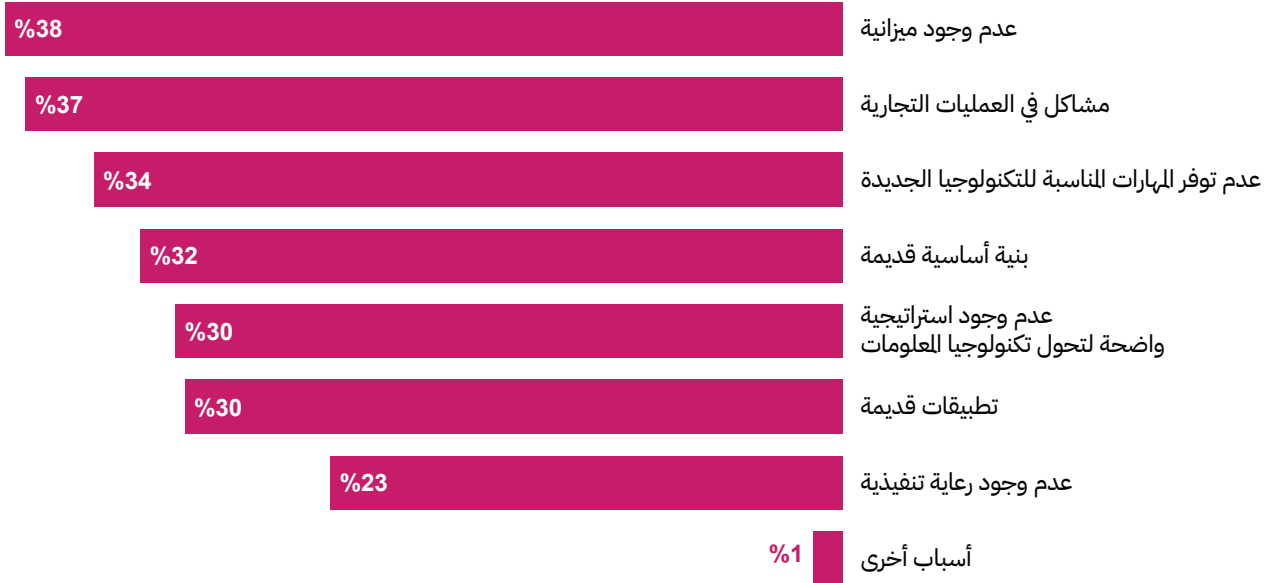
الشكل 4: مستوى التحول المطلوب لدعم استراتيجيات الأعمال الجديدة  
 المصدر: استطلاع مخصص لشركة 451 Research  
 س: كيف تقيم مستوى التحول المطلوب في بيئة تكنولوجيا المعلومات بمؤسستك لدعم استراتيجيات الأعمال الجديدة على مدى السنوات الخمس المقبلة؟  
 (تحديد إجابة واحدة؛ العدد = 1,805)



بههدف رفع مستوى قدرات المؤسسات إلى مستويات أعلى، لن تحتاج المؤسسات إلى الاعتماد على أدوات واتجاه إجراءات إدارية أفضل فقط، بل ستحتاج أيضاً إلى التفكير في كيفية إعادة تشكيل قوتها العاملة الحالية. وكما يُظهر الشكل 5، يُعد نقص المهارات الصحيحة أحد الموانع الرئيسية. وهذا هو السبب في أن جميع المؤسسات ستحتاج إلى الاستثمار في الأشخاص والعمليات والأنظمة التي ستساعدهم في التغلب على فجوات المهارات والعمل بكفاءة أكبر وزيادة الرؤية التشغيلية.

## الشكل 5: الموانع التي تحول دون مواجهة التحديات

المصدر: استطلاع مخصص لشركة 451 Research  
س: ما بعض "الموانع" التي تحول دون تلبية مؤسستك لهذه التحديات؟  
(تحديد إجابات متعددة؛ العدد = 1,805)



## توقع مسار التقدم

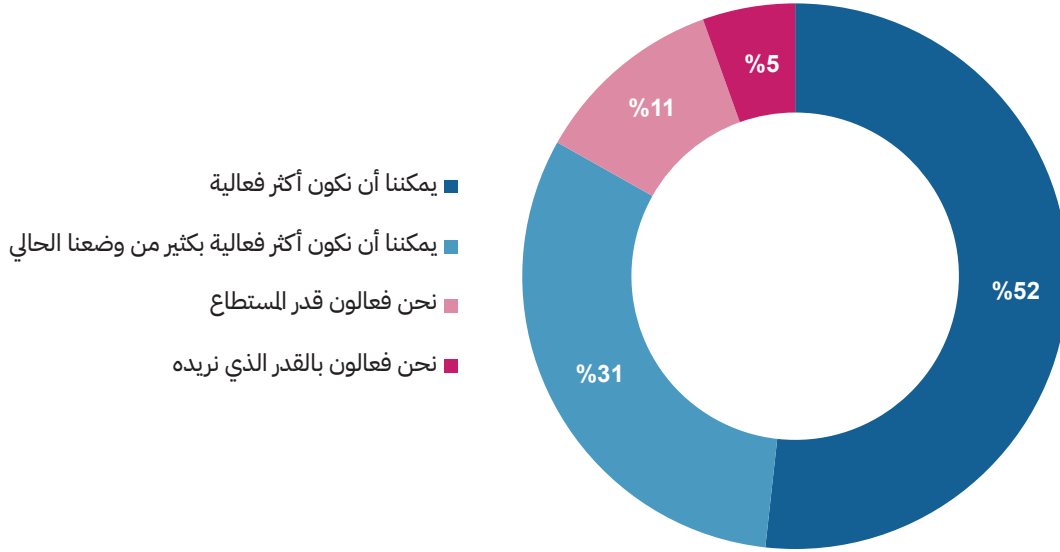
كانت المؤسسات الواردة في الدراسة مدركة بقدر كبير للقيود المفروضة على بيئتها الحالية، على الرغم من أن استخدامها للبنية الأساسية المختلطة يضعها في مقدمة المؤسسات الناضجة من الناحية التشغيلية. ولقد طلبنا من المشاركين تحديد مدى فاعلية إدارة بنيتهم الأساسية في رأيهم، وأفاد 83% أنه كان بإمكانهم أن يكونوا في وضع أفضل (الشكل 6). وشعر حوالي الثلث (31%) أنه يمكنهم أن يكونوا أكثر فاعلية مما هم عليه الآن. وهذا مستوى مفيد من الوعي يجب أن يدفعهم إلى تحسين أنظمة الإدارة لديهم.

عنصر الأمان هو التحدي الإداري الأكبر الذي ورد في الدراسة، حيث يفوق التحديات الأخرى بدرجة كبيرة. وتوجد العديد من المشاكل التي يمكن أن تثير مخاوف أمنية، ومن المؤكد أن تعقيد البنى الأساسية المختلطة متعددة الأوساط السحابية من بين هذه المشاكل. وتحتاج المؤسسات إلى ضمان أن يتم تحويل قدراتها الأمنية أيضًا، كجزء من جهود التحول الأوسع نطاقًا.

لقد توصلنا إلى أنّ تحسين التشغيل الآلي هو إحدى طرق معالجة كل من الأمان وتوسيع النطاق، وهناك طريقتان أخريان من المهم ملاحظتهما وهما: تكامل أنظمة الإدارة وتكييف سلاسل الأدوات التي تدعم التطوير والعمليات. يمكن أن يكون لتكامل أنظمة الإدارة العديد من المزايا وقد سألنا فريقنا عن توقعاتهم بشأن ذلك.

## Market Intelligence Special Report

الشكل 6: فعالية إدارة البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات  
المصدر: استطلاع مخصص أجرته شركة 451 Research  
س: ما مدى تقييمك لفعالية إدارة بنيتك الأساسية لتكنولوجيا المعلومات اليوم؟  
(تحديد إجابة واحدة؛ العدد = 1,805)

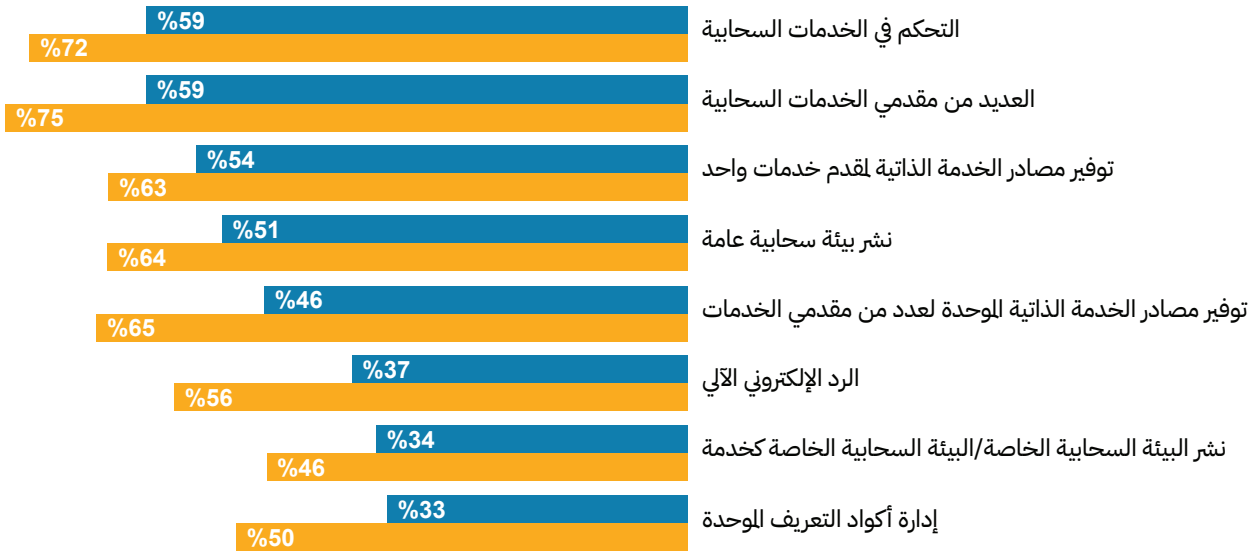


سألنا المشاركين عن القدرات الضخمة التي يستخدمونها وماذا يتوقعون للتوسع بمرور الوقت. تحتاج المؤسسات إلى أن تكون قادرة على توحيد الطريقة التي يتم بها استخدام بنيتها الأساسية لتقليل الاحتكاك التشغيلي وزيادة سرعة التطوير والابتكار. وقد يصبح ذلك ممكناً من خلال تقديم الخدمات بشكل موحد عبر عدد من مقدمي الخدمات. وفي الوقت ذاته، تعد إدارة أكواد التعريف الموحدة ضرورية للوصول إلى هذا التحسين لضمان أن عناصر التحكم المناسبة في المصادر قادرة على تغطية النطاق الكامل للبيئات المختلطة متعددة الأوساط السحابية.

## الشكل 7: توسيع الإمكانيات

المصدر: دراسة مخصصة أجرتها شركة 451 Research  
 س: أي من الإمكانيات التالية توفرها بيئتك اليوم؟ (تحديد إجابات متعددة؛ العدد = 1,805)  
 س: أي من الإمكانيات التالية ستستمر بيئتك في توفيرها أو ستبدأ في توفيرها في غضون عامين؟ (العدد = 1,805)

■ قيد الاستخدام حالياً ■ استمرار الاستخدام أو الاستخدام المتوقع خلال عامين



هناك عاملان لهما دور فعال في تحسين الأمان، وهما زيادة مستوى الرؤية وتطبيع الضوابط. وبعد أكبر تأثير يمكن أن تحدثه زيادة مستوى الرؤية هو ربط النشاط بشكل أكثر كفاءة بين المصادر المختلفة. وإذا كان لا بد من إجراء التحليل في بيئات منعزلة، فقد يتم إغفال العلاقات الهامة والروابط المشتركة. ويمكن أن تكون إدارة سياسات الأمان الفعالة عبر البيئات المختلطة معقدة للغاية وعرضة للأخطاء، فتنشأ فجوات يسهل استغلالها، إذا تم ذلك بشكل مستقل. ويمكن للإدارة المتكاملة تطبيع ضوابط الأمان المختلفة والسماح بتوفير إدارة موحدة للسياسة وتقييم الوضع.



451 Research

**S&P Global**

## Market Intelligence **Special Report**

الشكل 8: مزايا العرض الموحد للبنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات

المصدر: استطلاع مخصص أجرته شركة 451 Research  
س: ما المزايا التي تعود عليك من توفر عرض واحد للبنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات لديك؟  
(تحديد إجابات متعددة؛ العدد = 1,805)



لا تعود مزايا هذه التحسينات إلى فرق تكنولوجيا المعلومات والتطوير التي لديها اتصال مباشر فحسب. فإن الإدارة للتكامل تنشئ مستودعًا مشتركًا للبيانات التشغيلية في البنية الأساسية.

تعد هذه التغييرات مهمة وضرورية للنجاح التنظيمي وقد يكون من الصعب تحقيقها من خلال العمل الداخلي فقط. وهذا هو فحوى السؤال في الشكل 9 الذي يتناول الكيفية التي يتوقع بها أعضاء فريقنا تحديث قدراتهم. وقد أفاد 76% منهم بأنهم يتوقعون الاستفادة من شريك في إطار خطة التحسين. وبالنسبة للبعض، فإن نقل مسؤوليات الإدارة إلى اختصاصي من طرف ثالث يساعد أيضًا في حل مشكلة فجوة المهارات، ويسمح لهم بإعادة تركيز إدارتهم على تلبية الأولويات الاستراتيجية الجديدة.



451 Research

**S&P Global**

## Market Intelligence **Special Report**

الشكل 9: خطط تحسين الإدارة

المصدر: استطلاع مخصص أجرته شركة 451 Research  
س: ما خططكم لتحسين إدارة البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات لديكم؟  
(تحديد إجابة واحدة؛ العدد = 1,805)



ذكر 20% فقط أنهم سيقومون بالعمل بأنفسهم، وهذا مؤشر على وجود مستوى مقبول من الإدراك لحجم المهمة، بالإضافة إلى إدراك أن المنظور الخارجي يمكن أن يقدم خيارات ربما لم يتم النظر فيها داخليًا.

لعرفة كيف تساعد شركة IBM في تحسين البنية الأساسية والأعمال من أجل تطوير قابلية النقل والرونة،  
تفضل بقراءة [التقرير الكامل](#) أو زيارة [موقعنا الإلكتروني](#) لمعرفة المزيد من المعلومات.

**IBM**