

成为引领企业成功的火炬手CIO

A G A I N S T IT 新思维助力CIO跨界竞争

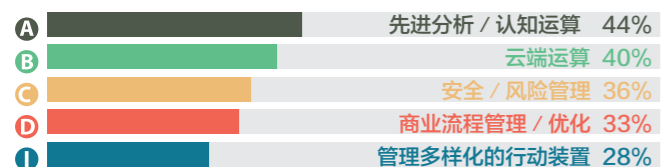
全球 CIO 如何看待当前的竞争环境? 在 IBM 商业价值研究院最新公布的 CIO 调查中发现, 从68个国家总计1,805位 CIO 中, 有63%的 CIO 认同跨界竞争趋势将对企业带来新的威胁与挑战。其中更有高达77%的 CIO 认为新技术将是影响企业未来3到5年竞争力高低的关键, 其中, 又以行动化应用(71%)、云端服务(66%)、物联网(61%)与认知运算分析(40%)等4个技术的影响度较高。

面对一波波又急又猛的新技术挑战和来自不同行业的竞争者, CIO 不可能为了采用新技术而舍弃既有信息系统架构, 面对企业内必然存在「现有架构」与「新技术」需求的现况, CIO 当务之急是要能透过新思维与方法设计流程与服务, 同时也应运用新的技术来搭建架构与防御力, 成就更弹性、更灵活、且更高效的 IT 部门。

以火炬手企业为镜 迈向成功的IT新思维

值得注意的是, 在受访的 CIO 中, 有一群带领企业创造出远高于同业营收获利的领先群 CIO (占有受访 CIO的4%), 他们以勇于创新、甚至具颠覆性的态度,

资讯投资的优先顺序



N=1,805

抢先市场使用新兴技术带领企业, 并无时无刻都眼观六路, 不仅留意对手动态, 更加关注客户发展, 因此始终跑在市场前端, 能为企业开创新局, 我们称之为「火炬手 CIO」。

进一步分析火炬手 CIO 的成功之道, 均是跳脱原本 IT 管理的舒适圈, 进入到跨部门领域的管理议题, 如更了解客户需求, 了解专业与技术缺口, 了解财务弹性压力等:

主动洞察: 在面对终端客户需求时, 火炬手CIO更加着重于事先预测「主动洞察」而非「被动因应」。火炬手CIO会透过大数据分析甚至是认知运算分析, 预测可能的业务需求, 并且主动提供服务。

举例来说, Uber 最初是以共享经济的概念协助媒合司机与乘客, 但在分析后发现, 还有一群客户需要其提供物流服务, 因而将业务范畴从单纯的乘车媒合扩展到提供快递等物流服务, 成就企业新契机。

敏捷创新: 为引领企业缔造辉煌佳绩, 火炬手CIO扮演的角色将从市场跟随者 (Follower) 蜕变为变革创造者 (Innovator), 亦即CIO的角色从传统的后端支持转变为引领企业创新、变革的创造者, 例如在 FINTech 浪潮席卷下, 银行的CIO现在都成为公司创新转型的核心骨。

轻资产运营: 以前, 绝大多数的信息预算都用在购

买与运维有形的软硬件系统等资本性支出, 但是, 这些支出却未必能有效满足企业 (业务) 对信息服务的实时的需求, 为有效解决这个问题, 火炬手 CIO 开始以更弹性与灵活的方式布署信息服务。

例如将「采购资产」转为「轻资产运营」, 火炬手 CIO更重视 IT 伙伴提供服务水平的一致性与合规性, 而不是产品功能性。如此, 火炬手CIO更能确保IT部门能成为服务整合者, 满足内部与外部客户对信息服务的需求。

伙伴支持: 火炬手CIO能灵活透过外部伙伴取得所需资源, 让企业信息团队可以将心力专注于核心业务上, 由外部伙伴提供其他支持服务; 换句话说, 企业与外部伙伴的关系将从原先「项目式买卖关系」, 转换为「长期合作伙伴关系」, 火炬手CIO更直接将外部合作伙伴视作信息团队的延伸, 由其负责提供维运服务。

例如日本邮政想增加新的收入, 而对于老年人口最多比例的日本, 众多偏乡与独居老人的生活照顾是新的需求, 因此日本邮政找IBM与苹果计算机一起提供老人生活照顾服务, 由 IBM 设计 app 与流程、Apple 提供 ipad、日本邮政提供邮务员到府, 大幅提升邮政的功能。

服务整合: 为确保企业可以因应瞬息万变的市场趋势做调整, 火炬手 CIO 勇于抛开旧有的「系统导向」思维, 转以「服务整合」思维来规划、部署与维运可以确保企业弹性与敏捷度的信息系统架构。

例如透过采用云端运算服务的方式快速开发、测试与布署跨国分公司的信息系统架构, 或者是采购有助于其分析顾客需求的市场调查报告等。

像是惠而浦Whirlpool智能洗衣机运用认知技术分析设备使用状况, 让洗衣机变成使用者与业务的沟通平台, 也基于此类使用者讯息带来进一步的客户需求, 让洗衣精业者等进一步向惠而浦购买用户需求数据, IT也变成新的服务的提供者。

如同阿提哈德航空公司 (Etihad Airways) 是阿拉伯联合大公国的国家航空公司, 也是阿联酋第二大航空公司, 因为近两年业务成长极快, 不仅让 IBM 承接该航空公司10年的IT基础营运, 让该航空公司基础转型成为以混合云为基础, 更将机场地勤管理行动化, 增加旅客体

CIO的新思维



验服务等转型服务一起交给 IBM。

对该公司的IT营运来说, 3项大计划同时进行的可能性几乎为零, 但是当IBM与阿航有10年长约情况下, IBM的全球前端研究与高质量的员工与设备都可以变成阿航的员工与资源, 帮助阿航在不增加资本支出的情况下便可以增加创新服务。

从火炬手CIO 身上, 我们看到他们时刻保持灵活创新, 以分权的概念管理各项工作, 采用认知运算分析与群众外包平台等新技术确认市场趋势、客户需求, 并且透过内训与外聘等方式深化员工对新技术的掌握度, 以加速创意的产生, 拉大与竞争对手的差异, 进而带动营收获利。

CIO 应以全新思维来建构更弹性、更敏捷、更高效的企业 IT, 灵活因应当前的数字浪潮与挑战, 让IT部门成为企业致胜的关键力!