

TANULMÁNY

A kis- és középvállalkozások sikerének záloga a megfelelő informatikai tervezés
A tanulmány elkészítését támogatta a Cisco Systems Inc.

Raymond Boggs



AZ IDC AJÁNLÁSA

A kiélezett versenyben és a dinamikusán változó üzleti környezetben a kis- és középvállalatok (kkv-k) sikerének egyre kritikusabb feltétele a korszerű technológia. Az ügyfelek többsége ma már rendkívül magas elvárásokkal fordul a kis- és középvállalkozások felé; az azonnali, személyre szabott szolgáltatások, valamint az ügyféltámogatási rendszer használata alapkövetelmény. A cégek számára ugyanakkor nyomasztó kihívást jelent, hogy a növekvő igények kiszolgálására nem vehetnek igénybe többleterőforrásokat, sőt, inkább az eddigieknél kevesebből kell mindent kihozni.



A kis és közepes méretű cégek jellemzően csak akkor bővítik informatikai rendszerüket, amikor egy adott probléma ezt szükségessé teszi. Azonban az ilyen rövid távra összpontosító és csupán egy elszigetelt megoldást kiszolgáló infrastrukturális beruházások a vállalat növekedésével újabb problémákat hozhatnak felszínre. Ezért a kkv-k csak úgy tehetik hatékonyabbá üzleti folyamataikat, ha az informatikai infrastruktúra fokozatos fejlesztését átfogó módon kezelik, azaz a közvetlen problémamegoldás mellett a hosszú távú szükségleteket is figyelembe veszik, illetve ha ezeket a beszerzéseket üzleti beruházásokként értékelik.

Lépést tartani a technológiai fejlődéssel – és kitermelni ennek költségeit – erőt próbáló feladat. A legtöbb sikeres kis- és középvállalat ezért az informatikai infrastruktúra beszerzését és kiépítését több lépcsőben valósítja meg ahelyett, hogy egyszerre történő, nagyméretű és költséges bővítéseket finanszírozza. Az IDC véleménye szerint a rendszerezett és fokozatos módszer tervezhető növekedést biztosít, melynek során az informatikai infrastruktúra bővítése összhangban áll a hosszú távú üzleti célokkal.

Az IDC tanulmánya azt elemzi, hogy megfelelő tervezéssel miként kerülhetők el azok a buktatók, amelyekkel számos, koncepció nélkül fejlesztő kkv találja magát szemben. Az IDC már közvetlenül is találkozott számos olyan problémával, amellyel azok a kkv-k küzdenek, amelyek a hosszú távú üzleti célokat megfogalmazó átfogó fejlesztési terv helyett csak a pillanatnyi tűzoltás szintjén gondoskodtak informatikai infrastruktúrájuk bővítéséről. A tanulmány arra is választ kíván adni, hogy a kkv-knak mire van szükségük az informatikai szállítók (pl. gyártók, értéknövelő viszonteladók, rendszerintegrátorok és szolgáltatók) részéről ahhoz, hogy a vállalat növekedése során a leghatékonyabban aknázhassák ki rövid és hosszú távú technológiai beruházásaikat.

ÁTTEKINTŐ HELYZETELEMZÉS: A NAGYOBB, DE KEVÉSBÉ AGILIS VÁLLALATOK PÉLDÁJA

A nagyvállalatok számára az informatikai infrastruktúrában végrehajtott legkisebb módosítások is csak jelentős anyagi és időráfordítással kivitelezhetők, ezért ezek a szervezetek különösen érzékenyen látják a hosszú távú technológiai tervezés jelentőségét. Ezzel szemben a kis- és középvállalatok elvileg sokkal hamarabb léphetnek az új technológiai megoldások gyors és hatékony bevezetése érdekében. A valóságban azonban a kkv-k kivétel nélkül szűkében vannak a megfelelő emberi és anyagi erőforrásoknak. A technológiai hatékonyságot még inkább korlátozza az, hogy döntéseikben mindig a legolcsóbb, gyakran csak az akut üzleti problémák megszüntetésére alkalmas megoldásokat részesítik előnyben. Az ilyen ad hoc technológiai beszerzések gyakran nehezen felügyelhető és bővíthető, több gyártó termékeiből összetákolt nehézkes hálózatot eredményeznek. Emellett megnő a hálózat üzemeltetési költsége, vagyis gyakran elolvad az az árelőny, amely a részmegoldások beszerzése nyomán időlegesen keletkezett.

Informatikai infrastruktúra: A tervezés fontossága

Átlátható, egységes szerkezet létrehozása

A kkv-k technológiai fejlesztéseinek nehézségeit fokozza az informatikai részlegeikre jellemző magas munkahelyi fluktuáció, ami két további probléma kialakulásához vezet:

Elsikkadhat a technológia beszerzésekor alkalmazott eredeti koncepció, különösen, ha az informatikai célkitűzéseket és a vezetői célokat nem egységes szerkezetben dolgozták ki, illetve minderről nem készült átfogó terv.

Az új munkatársak technológiai tudása és hozzáállása nem feltétlenül illeszkedik a régi munkatársak magatartásához, még inkább nehezítve a fejlődést.

A kkv-k informatikai döntéshozóival készített interjúk élesen rávilágítottak ezekre a problémákra. Egy 150–200 főt foglalkoztató gyártóipari vállalat meglehetősen csalódott informatikai igazgatója így fogalmazott:

Ezt az infrastruktúrát csak úgy örököltem. Korábban kizárólag a szoftverekért feleltem, a hardverrendszerrel más foglalkozott. Abban az időben egymástól teljesen elszigetelten, informatikai vezető nélkül dolgoztunk. Amikor kineveztek informatikai igazgatónak, és átvettem a teljes infrastruktúrát, rá kellett ébrednem, hogy hardveres szakemberünk soha nem kapott pontos iránymutatást a cég szükségleteire – különösen nem a továbbfejlődéshez szükséges hardverigényekre – vonatkozóan. Egyszerűen nem volt semmilyen kommunikáció. A rendelkezésére álló, meglehetősen korlátozott információkkal megpróbálta a lehető legjobb munkát végezni.

Az informatikai stratégia és az alapvető üzleti prioritások összehangolása

Az IDC ajánlása szerint a kkv-k úgy javíthatják a kommunikáció hatékonyságát, ésszerűsíthetik az üzleti folyamatokat, és nyújthatnak biztonságos kommunikációs rendszert az alkalmazottak, az ügyfelek illetve partnereik számára, ha megfelelően rangsorolt üzleti célkitűzéseiket sikerül hosszú távú technológiai tervekkel leképezni. Egy átgondolt koncepció közös platformot teremt a szervezet üzleti döntéshozói és műszaki szakemberei között. Így jelentősen enyhülhet a bizonytalanság, ugyanakkor a cégek gyorsabban és költséghatékonyan valósíthatják meg üzleti céljaikat.

Az IDC felmérése szerint a kis- és középvállalatok gyakran két teljesen különálló területként közelítik meg az üzleti célokat és az informatikai beruházás prioritásait. Az 1. ábrán azok az üzleti prioritások vannak feltüntetve, amelyeket a kkv-k elég jelentősnek tartanak ahhoz, hogy külön informatikai személyzetet és formális költségtervezési folyamatokat rendeljenek hozzájuk. Ezek a fő üzleti prioritások jól tükrözik a cégeket leginkább foglalkoztató területeket: cégen belül a hatékonyság és az eredményesség fokozása

a cél, kifelé pedig az ügyfélkör bővítése révén a bevételek növelése. A hangsúlyt összességében arra fektetik a vállalatok, hogy tovább növeljék bevételeiket, és hogy az erőforrások maximális kiaknázásával a nyereségességüket is feltornásszák. A többi üzleti prioritás vagy ezekből a célokból ered (a pénzügyi mutatók javítása), vagy ezekhez járul hozzá (munkatársak felvétele és képzése).

1. táblázat

A kkv-k főbb üzleti prioritásai az elkövetkezendő 12 hónapban

Hatékonyág javítása	60,2%
Üzleti növekedés	57,8%
Munkatársak képzése	31,5%
Kiegyensúlyozottabb készpénzforgalom	28,3%
Hatékonyabb hozzáférés az ügyféladatokhoz	18,9%
Pénzügyi helyzet és hitelmutatók megszilárdítása	17%
Színvonalas és megfizethető egészségügyi ellátás a dolgozók számára	15,7%
Munkaerő-toborzás	11,5%

(a megkérdezettek százalékában)

n = 697

Megjegyzés: Egyszerre több választ lehetett megadni.

Forrás: Az IDC 2005-ös, a kis- és középvállalkozások körében végzett felmérése

Ugyanakkor szembeűnő ellentmondás, hogy az üzleti prioritások nem jelennek meg a cégek által rangsorolt informatikai kiadások prioritásaiban. A 2. táblázat szerint a kkv-k informatikai vezetői különböző részmegoldások beszerzését (új számítógépek vásárlása/bővítése) vagy az általános üzemeltetési területek fejlesztését (hatékonyabb hálózatbiztonság és ügyfélszolgálati/ügyfélkapcsolati rendszer) jelölték meg terveikben. Ez arról tanúskodik, hogy mégsem egy határozott stratégia alapján irányítják a cég informatikai fejlesztéseit. Csak a lista második felében jelennek meg a fontos infrastrukturális beruházások, mint például a helyi hálózat bővítése vagy korszerűsítése, illetve a tárolókapacitás növelése, noha valószínűleg éppen ezek javíthatnának leginkább a cég hatékonyságán és termelékenységén. Az IDC reményei szerint a sikeres kis- és középvállalatokat a jövőben az üzleti célkitűzések és az informatikai költségvetési prioritások közötti nagyobb összhang fogja jellemezni.

2. táblázat

A kkv-k főbb informatikai költségvetési prioritásai az elkövetkezendő 12 hónapban

Új számítógépek vásárlása, meglévők bővítése	47,2%
Fokozott hálózati biztonság	39,4%
Hatékonyabb ügyfélszolgálati és ügyfélkapcsolati rendszer	32,1%
Helyi hálózat bővítése és korszerűsítése	23,0%
Tárolókapacitás növelése	20,4%
Beszerzés és készletgazdálkodás automatizálása	20,2%
Hatékonyabb pénzügyi-számviteli rendszer	19,7%
Hatékonyabb értékesítési segédeszközök	19,6%

(a megkérdezettek százalékában)

n = 697

Megjegyzés: Egyszerre több választ lehetett megadni.

Forrás: Az IDC 2005-ös, a kis- és középvállalkozások körében végzett felmérése

Az informatikai tervezés evolúciós jellege

A különböző méretű és tevékenységi körű kis- és középvállalatokkal folytatott megbeszélések során az IDC az informatikai tervezési folyamat hiányát nem mint kivételt, hanem mint általános problémát érzékelt. A tapasztalatok továbbá az eseti technológiai beszerzésekből eredő problémák sokrétűségét mutatták, amelyek gyengítő és potenciálisan katasztrofális hatást gyakorolnak a cég működésére. A tervezés hiánya minimum elvesztegetett időt és romló hatékonyságot jelent; leginkább pedig azt, hogy a kiépített technológia nem támogatja majd teljes mértékben a hosszú távú üzleti igényeket. A legrosszabb esetben azonban a tervezés hiánya annyira meggyengítheti az adott cég piaci helyzetét, hogy akár annak üzleti túlélését is fenyegetheti.

Technológiai fejlődés – aki követi, és aki diktálja

A cégek gyakran rendelkeznek üzleti tervekkel, különösen ha külső pénzügyi forrásokat is igénybe vesznek. Az informatikai tervezés azonban jóval ritkább, mivel a kkv-k jellegükből fakadóan kisvállalatként indulnak, és csak növekedésük ütemében fejlesztik technológiájukat. A kis- és középvállalatoktól hallott alábbi történetek valószínűleg egybevágnak az általános tapasztalatokkal:

Egy élelmiszeripari kiskereskedelmet folytató kisebb cég informatikai vezetője elmondta, hogy nem rendelkeznek semmilyen hálózati infrastrukturális tervvel. A cég technológiai háttere a vállalkozással együtt nőtt. A tervezés hiánya miatt kockázatos helyzetbe kerültek, mert a hálózat biztonságán rengeteg rés tátong. A kapcsolókon például nincs elegendő számú port a felhasználók kiszolgálására, így kénytelenek voltak házilag további kapcsolókat rendszerbe állítani. A rendszergazda egy alkalommal rácsatlakozott az egyik kapcsolóra, majd véletlenül egyetlen paranccsal megbénította a hálózatot, és a gyár másfél órára leállt. Az informatikai rendszer még másnap is problémásan működött. Ahogy a vállalat informatikai vezetője fogalmazott, egyetlen apró hiba „padlóra küldte” a céget. Egy jól megtervezett biztonsági rendszer mindezt megakadályozhatta volna, és a cég is megtakaríthatta volna azt a közel kétfélmillió forintot, amibe ez a fiasco került.

Egy kisebb gyártóipari cég informatikai vezetője arról számolt be, hogy informatikai rendszerük koncepciótlan fejlesztése miatt a meglévő hálózat nem bővíthető és fejleszthető a jelenlegi szükségleteknek megfelelően, a jövőbeli elvárásokról nem is beszélve. A cég folyamatosan toldozgatta a Token Ring alapú hálózatot az éppen napirenden lévő közvetlen problémák elhárítására. A tervezési osztály jelenleg a gigabájtos nagyságrendű fájlok továbbítására hubokra kötött 10 megabites hálózatot kénytelen használni. Az informatikai vezető számára az az egyetlen megoldás kínálkozik, ha mindent előlről kezd. A cég új jelmondata így szól: „a tervezés hiánya a teljesítmény halála.” A lehető legolcsóbb berendezések helyett már olyan gigabites kapcsolókat vásárolnak, amelyek hosszú időre biztosítják a vállalati hálózat működőképességét. Véleményük szerint ez az új gyakorlat hosszú távon jelentős megtakarításokat és teljesítményjavulást fog eredményezni.

Egy pénzügyi szolgáltató informatikai vezetőjének elmondása szerint egy nemrégiben végrehajtott informatikai infrastrukturális beszerzés költségeit, illetve erőforrásait szinte megsokszorozta a tervezés hiánya. Alapvetően három kapcsolóra volt szükségük. Az egyszeri beszerzés helyett azonban végül külön-külön szereztek be őket. A belső adminisztrációval kapcsolatos gondok ráadásul többszöri késéseket okoztak a projekt ütemezésében.

A fentebb említett informatikai vezetők tapasztalatai jól illusztrálják azokat a gondokat és problémákat, amelyekkel számos kis- és középvállalat találja magát szembe. A valós életből kiragadott fenti példák kellően megvilágítják, hogy a tervezés hiánya kedvezőtlenül befolyásolja a vállalat törekvéseit az üzleti célok megvalósítására. A sikeres kkv-k megfelelő tervezéssel irányítják üzletmenetüket és valósítják meg célkitűzéseiket. Hogyan kerülhetők tehát el ezek a csapdák? Hogyan biztosítható a sikeres megvalósítási folyamat?

Az informatikai terv sikeres megvalósítása

Az üzleti stratégiához hasonlóan az informatikai stratégia sem tekinthető soha befejezettnek. Az üzletmenet változásai és az új kínálkozó lehetőségek elkerülhetlenné tehetik az újabb technológiai beruházásokat. A nagyobb bevételt kitűző „proaktív” célok épp ugyanolyan fontosak, mint a „reaktív” célok, például az új hatósági előírásoknak való megfelelés vagy a versenytársak kihívására adott válaszok. Ennek ellenére számos kis- és középvállalat nem az üzleti térnyerés reményében, hanem a piacvesztéstől való félelmében mutat nagyobb hajlandóságot arra, hogy technológia fejlesztésére pénzügyi forrásokat szabadítson fel. Az éves informatikai költségvetés elkészítésének gyakorlata kikényszerítheti a kritikus fontosságú infrastrukturális beruházások előrelátó és a jövőbeni igényekkel is számoló, átgondolt megtervezését.

Első lépés: A technológiai útiterv és az üzleti tervezés összekapcsolása

Noha mindig az első lépés a legnehezebb, megtétele meghatározza a sikerhez vezető utat. Alapvető kérdés, hogy miként tervezi a cég a jövőbeni növekedést. A válasz azonban rávilágíthat a legfontosabb technológiai területekre, mint például a távoli helyszínek támogatása, amihez létfontosságú a megfelelő előkészítés. Léteznek-e olyan új technológiák, amelyeket a cég hálózatában fel lehetne vagy kellene használni? Még ha erre jelenleg nemleges is a válasz, nem árt már most számba venni a jövő technológiai integrációjának lehetőségeit.

Ennél a lépésnél a versenytársak által támasztott kihívás és az ügyfelek változó elvárásai, fogyasztási szokásai szintén befolyásoló szempontok lehetnek. Jelentek-e meg olyan új típusú vállalatok a horizonton, amelyek megfelelő potenciállal rendelkeznek a cég meglévő ügyfeleinek elhódításához? Amennyiben a versenytársak lépéselőnye főként technológiai jellegű, szükséges a technológia fejlesztésével megtámogatni az üzleti célkitűzéseket, hogy lépést tarthassunk a feltörekvő versenytársakkal, és megtarthassuk ügyfeleinket. Az a cég, amely a fejlesztést csupán pénzügyi oldalról közelítve nem hajlandó felvenni a versenyt, igen nagy kockázatot vállal döntésével. Eddig ugyanis sok olyan cég vált naggyá, amelyek a mára már megszűnt vállalatok által veszteségesnek tartott területeken kezdtek üzleti tevékenységbe. A következő alapkérdésekre kell választ adni: Jelenleg milyen üzleti kihívásokkal néz szembe a cég? Milyen segítséget nyújthat a technológia ezeknek a kihívásoknak a megválaszolásában?

Állítsunk össze egy listát azokról a fejlett technológiai képességekről, amelyek feltétlenül szükségesek a cég számára. Azokat vegyük előre, amelyek az üzleti célkitűzések támogatását szolgálhatják. Milyen új ügyfélszolgálati funkciókkal tervezzük bővíteni meglévő rendszerünket (pl. hívasközpont vagy online szolgáltatások)? Milyen új technológiai elemekkel lehetne fokozni a távoli munkatársak munkavégzésének hatékonyságát? Szükség lesz-e bármelyik alkalmazottnak biztonságos otthoni hálózati elérésre? Szükséges-e valamennyi tudásorientált szakembernek távoli elérést biztosítani? A meglévő technológiai infrastruktúra képes-e megfelelni ezeknek a követelményeknek? Milyen technológiai eszközökkel lehetne a munkatársak munkáját hatékonyabbá tenni?

2. lépés: A meglévő informatikai környezet lehetőségeinek kiaknázása

A kkv-k számára az egyik legfőbb kihívást az jelenti, hogy miként lehet a meglévő erőforrásokra támaszkodva a leghatékonyabban kiaknázni a hálózat és a munkatársak kínálta lehetőségeket. Ha a meglévő technológia egyelőre megfelelő, akkor azt kell megvizsgálni, hogy a jövőben is el tudja-e majd látni a szükséges feladatokat. Amennyiben a meglévő berendezések nem támogatják azokat a technológiákat, amelyekre a vállalkozásának a későbbiekben vélhetően szüksége lesz – legyen szó fokozott biztonságról, vezeték nélküli hozzáférésről vagy VoIP protokollról –, akkor az ütemtervbe és a költségvetésbe egyaránt be kell tervezni az informatikai infrastruktúra átszervezését, illetve az üzleti jövőképpel lépést tartó bővítését.

A tervezésnek azonban nem csupán a berendezésekre és a szolgáltatásokra kell kiterjednie. Fel kell ölelnie a különböző folyamatokat, gyakorlati eljárásokat, illetve az alkalmazottnak a technológia használatához

és felügyeletéhez szükséges képességeit. Hogyan lehet az új technológiát a lehető legkevesebb fennakadással bevezetni? Mit lehet tenni annak érdekében, hogy minél inkább kihasználjuk a meglévő informatikai személyzet képzettségét? Tovább lehet-e fejleszteni a jelenlegi üzleti folyamatokat, hogy növeljék az ügyfelek elégedettségét?

3. lépés: A kritikus fontosságú igények számbavétele

Ez a lépés szorosan kapcsolódik az előzőhöz, de végrehajtása teljes elkötelezettséget igényel. Fokozatos módszerre van szükség a már nem megfelelő technológia lecseréléséhez, ugyanakkor a pontos időzítés is kulcsfontosságú. A cél egy minden részletre kiterjedő, alaposan kidolgozott terv készítése annak érdekében, hogy a cég működésében mérhető teljesítményjavulás következzen be. Egy 100–250 főt foglalkoztató gyártóipari cég informatika vezetője például olyan helyzetről számolt be, amelyet minden kkv-nak tanácsos elkerülni:

Hálózatunk egy primitív Token Ring megoldásra épült, amit aztán eseti döntések alapján itt-ott toldozgattunk. Ez semmiképp sem méltó egy igazi vállalathoz, hiszen azt sem tudtuk, hogy milyen irányba haladunk, illetve hogy milyen módon éadjuk el a célt. Egyáltalán nem volt átgondolt elképzelésünk. A tervezés abban merült ki, hogy megpróbáltunk felkészülni a holnap túlélésére, de nagyobb távlatok felmérésére már nem maradt időnk. Mindenhol kapcsolókat lehet látni. Az egész irodában vezetékek futnak. Ám a vezeték-dzsungel jó része nem vezet sehová. A telefonos kábelrendezőnk még a cégen belül is vicc tárgya. A kábelrengeteg látványa elborzasztó.

4. lépés: A legfontosabb technológiai partnerek felkutatása

A legtöbb kkv számára a helyi vagy regionális értéknövelő viszonteladók, rendszerintegrátorok és szolgáltatók kínálják a fejlett technológiákra vonatkozó információt, lehetőséget és útmutatást. A kisebb cégeknek helyi szinten elegendő kisebb viszonteladókra támaszkodniuk, a nagyobb kkv-k azonban magasabb szintű követelményeik (pl. regionális irodák) miatt inkább az országban több helyen jelenlévő és a kkv-ügyfelek kiszolgálására felkészült vállalatokat részesítik előnyben.

A nem csupán „doboztologatóként” működő, hanem szakmai segítséget és szolgáltatásokat nyújtó partnerek jól kiegészíthetik a cég informatikai személyzetét, például telepítési vagy támogatási szolgáltatásaikkal. A megfelelő képzés és a szakismeret különösen fontos követelmény, és gyakran elvárás a hivatalos minősítés is, amelyet a partner szakemberei szállítóknál szereztek. Mindig fel kell mérni, hogy egy technológiai partner megfelelő szolgáltatást és támogatást tud-e nyújtani az adott cégnek.

Az odafigyelésre való készség legalább olyan fontos, mint a szakmai hozzáértés. Ez abból mérhető le, hogy a technológiai partner elegendő időt szentel-e arra, hogy mélységeiben is megértse a vállalattal szemben álló üzleti kihívásokat és célkitűzéseket. Az a technológiai partner, aki már a kulcsfontosságú kérdések feltevése előtt kész válaszokkal áll elő, valószínűleg nem bizonyulna jó választásnak.

Hasonlóan fontos kérdés, hogy a potenciális partner vajon képes-e olyan technológiát és támogatásokat biztosítani, amelyek megfelelnek az üzleti növekedési terveknek. A technológia maximális időtállóságát biztosító hosszú távú tervezés jegyében olyan elkötelezett partnerre van szükség, amely dinamikus környezetben is képes kiszolgálni a változó igényeket. A legtöbb esetben a technológiai szállító idővel olyan bizalmas munkatárssá és partnerré válik, aki felismeri, hogy az ő üzleti sikere az ügyfél vállalatának sikerétől függ. Ezért fontos föltenni magunknak a kérdést, hogy technológiai partnerünk osztja-e cégünk jövőképét.

5. lépés: A gyártó kiválasztása

Ezt a lépést az előzővel együtt is végre lehet hajtani, különösen, ha valamely technológiai partnerrel szoros kapcsolatot alakítottunk ki, aki segítséget nyújt a szállítók kiválasztásában. A megfelelő csatorna kiválasztására vonatkozó számos szempont a gyártó megválasztásakor is alkalmazható:

Rendelkezik-e a gyártó a technológiai megoldások olyan átfogó körével, amelyek nemcsak a jelenben, hanem a jövőben is maradéktalanul kielégítik a cég szükségleteit?

Rendelkezik-e a gyártó a technológia integrálására vonatkozó tervekkel? A biztonsági megoldás együttműködik-e a hangátviteli rendszerrel, illetve működnek-e ezek majd vezetékek nélküli megoldásokkal is? Noha egyetlen gyártótól sem várható el, hogy minden technológiai területen a legtökéletesebb megoldást kínálja, az integrált megoldásokat célszerű mindig előnyben részesíteni. Ezzel egyrészt biztosítható a kompatibilitás, másrészt pedig működési rendellenességek esetén elkerülhető a felelősök keresése.

Bővíthető-e a gyártó által kínált technológia (vagy legalább átköltöztethető-e más nagyobb rendszerbe)?

A gyártó képes-e megfelelni a szervizelési és támogatási igényeinek?

AZ INFORMATIKAI INFRASTRUKTÚRASZÁLLÍTÓK ELŐTT ÁLLÓ KIHÍVÁSOK ÉS LEHETŐSÉGEK

A kis- és középvállalatoknak gyakran külső segítséget kell igénybe venniük egy kellően előrettekintő informatikai stratégia megtervezéséhez és kidolgozásához. Ennek több oka is van: egyrészt nem rendelkeznek a szükséges belső informatikai szakembergárdával, másrészt pedig az informatikai berendezések és szolgáltatások kkv-piaca erősen specializálódott és elaprózódott. Az informatikai gyártóknak ezért olyan programokat és segédeszközöket kell létrehozniuk, amelyek termékeikről és megoldásaikról megfelelő információval szolgálnak a viszonteladók, illetve az integrációs partnerek számára. Emellett ezeknek a programoknak és segédleteknek abban kell segíteniük a partnereket, hogy hosszú távú tervezési megoldásokat fejlesszenek ki a kkv-ügyfelek számára. Ezt hangsúlyozta egy közel ezer alkalmazottat foglalkoztató, kétszáz ágyas közkórház informatikai igazgatója is annak kapcsán, hogy az intézmény információs rendszere több értéknövelő viszonteladótól függ. Beszámolt arról az igényéről is, hogy a szállítók, akiktől a korszerű technológiát beszerzik, mindig a legfrissebb ismeretekkel rendelkezzenek. Ennek érdekében a következő javaslatot tette:

[Az informatikai gyártóknak] ... naprakész információkkal kell ellátniuk az értéknövelő viszonteladókat, hogy beszerzéskor ne döntsünk rosszul. Ebben nekik az az üzlet, hogy valamit mindenképpen vásárolni fogok. Olyan ez, mint amikor az ember bemegy az autószalonba, és elmondja a kereskedőnek, hogy mit szeretne vásárolni. Ilyenkor jellemzően elmeséljük, hogy nem tudjuk, pontosan mit is keresünk, de nagyjából ilyen méretűre van szükségünk, zöld színben és ezekkel az általános jellemzőkkel. Ezt követően már a kereskedő dolga, hogy a megadott szempontok alapján jó lehetőségeket kínáljon. A viszonteladónak ugyanígy elfogadható opciókat kell kínálnia. Legtöbbször nem csak nézelődöm, hanem valóban venni akarok valamit. Ha valamit keresek, akkor meg is fogom venni, hiszen tudom, hogy szükségem van rá. Azt nem tudom, hogy pontosan mire van szükségem, de már félretettem a pénzt a kívánt megoldásra. Amennyiben a gyártók technológiai partnereket ellátják a kkv-k informatikai infrastruktúrájának hosszú távú tervezését szolgáló segédletekkel és megoldásokkal, akkor azok a termékekből és szolgáltatásokból már a kkv-k konkrét problémáira összpontosító megoldásokat állíthatnak össze. A kis- és középvállalatoknak olyan gyártókat és partnereket kell keresniük, amelyeket biztosítani tudják az ilyen átfogó megoldásokat.

ÖSSZEFOGLALÁS

A tanulmányban bemutatott tapasztalatok alapján az IDC három olyan lépést ajánl, amelyet a kis- és középvállalatoknak célszerű figyelembe venniük, mielőtt bármilyen fejlettebb technológiai megoldást vezetnek be, akár évekre meghatározva informatikai rendszerük lehetőségeit.

A rövid és a hosszú távú szükségleteket egyaránt átfogó terv kidolgozása

El kell kerülni azt a gyakori buktatót, hogy csak az aktuális problémák megoldására keressük a választ. Ehhez pedig el kell köteleznünk magunkat a technológiai beszerzések fokozatos, a vállalat fejlődéséhez igazodó módszere mellett. A legfontosabb üzleti kihívásokra választ adó azonnali technológiai szükségletek mellett hosszabb távú, körülbelül hat hónapra, de akár egy, kettő, sőt öt éves időtartamra szóló fejlesztésekről is el kell gondolkodunk. Sajnos ez nem annyira egyszerű, mint ahogy a nagy jéghegyjátékos, Wayne Gretzky megfogalmazta, amikor sikerének titkáról kérdezték: „A lényeg, hogy nem oda kell venni az irányt, ahol a korong most van, hanem ahol majd lesz.” A jövőbeni szükségletek megállapítása felbecsülhetetlen jelentőséget nyerhet a hatékony technológiai választások megalapozásához.

A technológiai döntések és az üzleti célok összehangolása

Az üzleti tervezésben is gyakran az első lépés a legnehezebb, vagyis hogy pontosan megértsük jelenlegi helyzetünket. Létfontosságú, hogy objektívan értékeljük ki az aktuális technológiai környezetet, illetve megvizsgáljuk, hogy ez mennyiben felel meg - vagy kellene, hogy megfeleljen - a cég rövid és hosszú távú üzleti céljainak. Milyen változásokra van szükség ahhoz, hogy az informatikai és az üzleti tervek szinkronba kerüljenek egymással? Hol van szükség változtatásokra, és hogyan kellene rangsorolni a változásokat? Emellett az is elengedhetetlen, hogy ezeket a terveket évente teljesen aktualizálni, negyedévente pedig felülvizsgálni kell. Így biztosítható, hogy a környezet az előzetes várakozásoknak megfelelően alakul. Az üzleti és informatikai tervezés esetében is az egyik legrosszabb dolog, ami történhet, hogy az előzetesen kidolgozott ötéves tervet csak öt év múlva aktualizálják.

A technológiai szolgáltatók erősségeinek és gyengéinek objektív értékelése

Mivel számos kis- és középvállalkozás csak korlátozott pénzügyi és informatikai forrásokkal rendelkezik, ezért nem tudnak mindent egymaguk megoldani. Az informatikai célok eléréséhez szükséges támogatást és technológiát értéknövelő viszonteladóknak, rendszerintegrátoroknak, szolgáltatóknak és gyártóknak kell biztosítaniuk. Fontos, hogy a különböző technológiai szolgáltatók erősségeit és gyengéit kiértékeljük, illetve felmérjük, hogy mindez hogyan illeszkedik majd a cég igényeihez. A technológiai hozzáértést és rugalmasságot kell bennük keresni, mivel ennek alapján vállalható a hosszú távú partneri viszony. Ne feledjük azonban, hogy a technológia önmagában nem elegendő az üzleti sikerhez. Olyan technológiai szolgáltatót kell keresnünk, aki hajlandó megismerni a cég egyéni üzleti céljait, és amely nemcsak az égető problémákra kínál megoldást, hanem a hosszú távú sikeres működést is képes megalapozni.

Szerzői jogi megjegyzés

Az IDC információinak és adatainak külső megjelentetése: A sajtóközleményekben, hirdetésekben vagy promóciós anyagokban közzétenni kívánt anyagok megjelentetése kizárólag az IDC illetékes alelnökének vagy országfelelősének előzetes írásbeli engedélyével megengedett. A kéréshez csatolni kell a megjelentetni kívánt dokumentum vázlatát. Az IDC fenntartja a jogot arra, hogy indoklás nélkül megtagadja bármely anyagának harmadik fél által történő közzétételét.

Copyright 2006 IDC. Írásos engedély nélkül a sokszorosítás bármilyen formája tiltott.

