

Business e tecnologia: gap strutturale o formativo?

Un'azienda per sopravvivere deve disporre di un top management che possieda approfondite conoscenze nell'information technology, ma anche di un responsabile tecnologico che conosca bene le regole del business dell'azienda nella quale opera.

Oggi più che mai l'introduzione e la gestione di nuovi business esigono il coinvolgimento di attività riguardanti l'information technology. Coscienti del potenziale intrinseco nell'evoluzione tecnologica dell'informazione, si è arrivati oggi a vedere l'information technology non più quale mezzo per rendere maggiormente efficienti i processi di business, bensì quale opportunità di business in sé e quindi quale fattore critico di successo. La velocità di questi cambiamenti tecnologici accorcia sempre più il tempo necessario per lo sviluppo di nuovi prodotti e quindi anche il loro ciclo di vita. Un'azienda, per sopravvivere, deve quindi disporre di un top management (o di un imprenditore) che possieda approfondite conoscenze in materia, oltre che, ovviamente, di un responsabile tecnologico (nelle aziende americane si parla di Chief information officer, o Cio) che conosca bene le regole del business nel quale l'azienda opera. Nel corso degli anni le comunità informatiche e i Cio nelle rispettive aziende, si sono impegnati nel cercare di ridurre il gap strutturale fra business e tecnologia. Diversi sono gli accorgimenti attuati a questo scopo: miglioramento della comunicazione fra questi due comparti aziendali, l'introduzione di nuovi ruoli generalisti (l'organizzatore, piuttosto che l'information resource manager) e modalità organizzative più efficienti. L'accorciamento dei cicli di vita dei prodotti esige però una reattività sempre maggiore da parte dei ruoli coinvolti nelle diverse fasi: dalla concezione di nuovi prodotti alla fase di realizzazione (sviluppo e test) e quindi al loro rilascio. Si tratta quindi di intervenire sui profili delle persone più che sulle loro modalità di relazione. Il capo azienda non può

più permettersi di essere unicamente "bravo nel fare affari", delegando agli addetti ai lavori la cura e la definizione delle proprie necessità tecnologiche; d'altro canto, nemmeno l'uomo IT non può più permettersi di non conoscere il business con le sue regole del gioco. Nella realtà odierna, l'unica strada percorribile che s'intravede per colmare questa lacuna è quella della formazione (e non del semplice aggiornamento). Questa formazione deve essere realizzata specificatamente nel contesto in cui l'azienda opera, anzi, in un certo senso, 'dal' contesto. Il processo di formazione deve quindi coinvolgere i 'clienti' e i 'fornitori' dell'information technology: i clienti, che non sono necessariamente gli utenti, ma i responsabili delle business unit che prendono la decisione di fruire di un servizio IT; i fornitori, cioè le persone che in azienda rendono disponibili le risorse tecnologiche (in pratica i direttori dei sistemi informativi). Fornitori e clienti devono disporre delle conoscenze di base in materia di architettura funzionale del sistema informativo aziendale. In tal senso sarebbe auspicabile la creazione di modelli funzionali di riferimento per settore di attività. Tali modelli permetterebbero di classificare ed ordinare in maniera logica i possibili requisiti funzionali, sia in termini di processi che di dati, che un sistema informativo, ad esempio il sistema informativo di una banca, dovrebbe adempiere. La presenza di modelli di riferimento faciliterebbe, tra le altre cose, in modo tangibile le decisioni in materia di proprietà e sicurezza dei dati, come pure le decisioni organizzative relative a chi è abilitato o meno ad attivare un processo informatico. Da ultimo la formazione deve coinvolgere gli organizzatori, cioè coloro che assicurano un allineamento

Siti da segnalare

www.hob.com

House of Blues. Il locale per i concerti per eccellenza è diventato, anche nel web, punto di riferimento per ascoltare buona musica dal vivo.

www.auguri.it

La home page offre molti punti di riflessione, come le frasi della giornata, che possono essere spedite via e-mail.

www.willhill.com

Baseball, cricket, golf, corse dei cavalli, rugby, football americano e calcio: in questo sito il giocatore d'azzardo può scommettere su qualsiasi sport.

tra l'evoluzione dell'information technology e l'evoluzione organizzativa. L'organizzazione e l'information technology devono crescere ed evolvere in un modo assolutamente armonico. Ad esempio, la creazione di un Management information system (Mis) non è una questione di bit e bytes, ma è rappresentata da tutti quei provvedimenti organizzativi ed informatici grazie ai quali la giusta informazione (interna od esterna), nella giusta forma e al momento giusto è a disposizione di chi sulla base della stessa deve prendere delle decisioni. La creazione di un Mis, non affiancato dai giusti provvedimenti organizzativi, non farebbe che arricchire la già lunga serie di "cimiteri di dati" riscontrabili in numerose aziende. Solo con un adeguato supporto formativo sarà possibile colmare il gap fra business e tecnologia, permettendo così all'azienda di rimanere competitiva sul mercato.