

עשרת הדיברות להצלחת המנמ"ר (CIO)

רפי שימל, מנהל אקדמי של קורס ניהול בכיר למנמ"רים (CIO)



לקראת פתיחת המחזור השישי של קורס ניהול בכיר למנמ"רים (CIO) של הטכניון וביט פלוס המתקיים בסמוך לחג השבועות, בו על פי המסורת קיבל עם ישראל את עשרת הדיברות, החלטתי לפרוס בפני המנמ"ר את "עשרת הדיברות" לניהול מערכות המידע, שאם יקפיד לקיימן הוא יביא להצלחת ארגונו ובהכרח גם להצלחתו האישית.

1. "דע מול מי אתה עובד - ארבעת הכוחות" - סגל ראייה רחבה, הכר את התמונה הכוללת זאת לשם מתן מענים מקצועיים להנהלה, הלקוחות, עובדי ה-IT, הספקים.

2. "Business & IT Alignment" - מערך ה-IT שאתה מופקד עליו חייב להתאים לאסטרטגיית העסקית של הארגון. למד להכיר אותה ובנה מפת דרכים (Roadmap) למערכות המידע שבאחריותך כך שיתאמו למטרות הארגון.

3. "התמקד בתהליכים העסקיים" - קודם כל תהליכים עסקיים ואח"כ טכנולוגיה. בעדיפות ראשונה הכר את התהליכים בארגון ואתר הדרכים לשיפורם ואח"כ יישם טכנולוגיה שתשמש אותך למתן הפתרונות.

4. "השינוי הוא הדבר הקבוע ביותר בתפקידך" - השינוי מגיע מהיעדים של ההנהלה, מהשינויים הפרסונאליים בארגון, מהשוק, מהלקוחות ומהטכנולוגיות המתחדשות כל הזמן.

5. "אבטחת המידע" - המידע האגור במערך המחשבים שבאחריותך הופך להיות הנכס היקר ביותר של הארגון, יותר ממכונות, בנינים ואולי אף מהעובדים. אבטחת המידע היא מהמשימות הרגישות והקריטיות ביותר שבאחריותך כי פגיעה במידע (מבפנים או מבחוץ) יכולה לחסל את הארגון.

6. "ניהול הכסף" - נכסי המחשוב ומערכות המידע ומשאבי הפיתוח והתחזוקה מתבטאים בסופו של דבר בתקציבים (כסף). ניהול ההיבטים הפיננסיים של מערך המחשוב הופך להיות קריטי להצלחת הפרויקטים ורמת השרות עליה אתה מופקד.

7. "ניהול פרויקטים" - מימוש יעדי הארגון וצרכי המשתמשים מתבטאים בפרויקטים ומשימות ביחידת ה-IT. עמידה ביעדים, לוחות הזמנים והתקציבים של הפרויקטים מחייבת ניהול תוכניות עבודה, אבני דרך ובקרה של המנמ"ר כולל אתראות וקבלת החלטות לטיפול בחריגות.

8. "כבד את משתמשי הארגון" - השרות ללקוחות (המשתמשים) הוא אבן יסוד של כל יחידת IT ועליך לזכור כי אם כל המשיכה לטכנולוגיות מתקדמות, יוזמות של פרויקטים חדשניים, עדיין לחם חוקה של יחידת IT הוא השרות למשתמשים. אי שביעות רצון מרמת השרות יכולה להביא לסיום תפקידך.

9. "מדוד את הביצועים" - אין ניהול בלי מדידת ביצועים! אם ברצונך לשמור על רמת ביצוע גבוהה של יחידת ה-IT לאורך זמן ובכל תחומי הפעילות: תשתיות, פיתוח, פרויקטים, תחזוקה ושרות, עליך לבנות מערכת מדדים יעילים ולבצע מדידה מתמדת של התפוקות בכל אחד מהמדדים.

10. "המשאב האנושי ביחידתך" - וכפי שנאמר תמיד "אחרון אחרון חביב", הוא מהחשובים ביותר: המשאב האנושי ביחידת ה-IT. הצלחת מערך המחשוב ומערכות המידע בארגון תלויים במשאב האנושי שבאחריותך ומה אתה מפיק ממנו. ניהול המשאב האנושי (עובדים פנימיים או עובדי חוץ) הוא מהמשימות המרכזיות שלך ועליך להשקיע בהדרכה, שדרוג טכנולוגי, הכוונה וכן בקרה על ביצועים ואיכות.

דברות אלו נחלקות, בדומה לדברות האמיתיות שניתנו לעם ישראל בחג השבועות ל-"מצוות שבלב" ול-"מצוות שבמעשה". עצתי לך, על בסיס ניסיוני בתחום (מנמ"ר כעשר שנים בחברת **אלאופ** ומוביל קורסים וייעוץ בתחום ניהול מערכות המידע במשך שנים רבות), להקפיד הן על המצוות בלב והן על המצוות במעשה. כך, לא תשא את שם המנמ"ר לשווא.