



מקומו של ה-IT בארגון לאורך השנים ומקום המנמ"ר בהנהלה

תפקידו של ה-IT כיום הוא, בין השאר, לחפש כל הזמן איפה יכולים לצוץ מתחרים ולבחון האם כדאי לשתף איתם פעולה או להתחרות בהם • מצד שני, ה-IT יכול בוודאי לחשוב על טכנולוגיות שיהיו מאיץ עסקי וירצו עבור הארגון תחום עיסוק חדש, או הרחבה של תחום קיים • תפקיד המנמ"ר הוא בחזית העסקים, יחד עם כל שאר המובילים בארגון • המנמ"ר בראי ההיסטוריה

מידע בצורה פשוטה יותר בין היישומים, התהליכים יכולים לזרום טוב יותר ולהיות יותר מנהלים על ידי כלים נוספים בתחום, BPM, ESB.

הארגון מתחיל להיפתח יותר גם לערוצים, כמו אתר אינטרנט אפליקטיבי שצורך שירותים מתוך מערכות הליבה, ערוצי מובייל (בסוף העשור), מערכות CRM שפועלות מעל ולצד מערכות הליבה וצורכות מהן נתונים ולוגיקה עסקית.

שינויים אלה דורשים מנהלי IT חזקים יותר, שיכולים לנהל יחידות IT גדולות יותר, ומורכבות הניהול גבוהה. מנהל ה-IT נדרש להבין את הארגון ואת תהליכי העבודה הרבה מעבר לטכנולוגיה. בישיבות ההנהלה רעיונות עסקיים חדשים נדרשים מלכתחילה למענה טכנולוגי, כדי לאפשר עסקים.

בשנים אלו הארגונים מתחילים להבין כי המערכות שפותחו בעבר בגישה תפעולית אינן נכונות עוד ואינן מתאימות לתהליכים העסקיים הנדרשים. תפיסת הלקוח במרכז והדרישה למערכות CRM הולכת וגוברת, וארגונים מתחילים את צעדיהם הראשונים.

שינוי בדפוסי העבודה של הארגון

הקושי הגדול בתחילת הדרך היה להבין שמדובר בפעם הראשונה לא רק במערכת טכנולוגית, אלא קודם כל בשינוי דפוס העבודה של הארגון: לא עוד עבודה באיים נפרדים של מכירות ושירות, למשל. נדרשת שקיפות ושיתוף פעולה ניכר ברמה הארגונית. מערכות ה-CRM אף מקדמות או מאלצות לעתים ארגונים

מנהלים על ידי יחידת השיווק של הארגון. ה-IT רוכש עבורם אמצעי/שירותי אחסון ומסייע להם לעבוד מול ה"מוזרים" של ה-ISP.

זה שינוי מהותי, שפוגע במרכזיות ובכוחה (הגדול מדי) של יחידת ה-IT. זאת לעומת מנתחי מערכות, ש"קובעים" לאנשי התפעול של הארגון כיצד צריך לעבוד. בשנים אלה יחידות ה-IT מוצאות עצמן כגוף שונה בתוך הארגון, משהו שמסייע בעתיד לנושא מיקור-החוזר כאופציה לגיטימית תרבותית, וחלופה לעלויות הכבדות של אנשי IT לעומת עובדי הארגון. בישראל נוסף על כך נושא הרכב הצמוד לכל תוכניתו, שמערער את הסטאטוס של בכירי הארגון.

בשנות ה-2000 העולם מבין כי ה-IT הפך להיות ערבוביה שקשה לנהלה והחלו כמה מגמות. עולם התשתיות הופך לאמין יותר ויצבי יותר גם בסביבות WINTEL, שהיו חזקות מאוד בישראל במיוחד, עם כניסתו של Window XP לסביבת שולחן העבודה ויחד עם אופיס הופכים להיות סטנדרט שכבר לא ניתן לערער עוד (בינתיים, אני מקווה).

בעולם התוכנה, עבר הפיתוח העצמי התפוכות. יש כבר מוצרים אמנים עם מענה פונקציונלי רחב. אך ריבוי היישומים מקשה מאוד על האינטגרציה של הנתונים והתהליכים ומתעורר טרנד חדש ו חשוב מאוד - SOA. טרנד טכנולוגי זה משפיע עמוקות על יחידת ה-IT ועל השירותים שהארגון יכול לקבל ולתת. טכנולוגית נדרשת חשיבה מסוג חדש, ושוב ה-IT נקרא אל הדגל ללמוד ולהוביל. בצד העסקי הארגון יכול לשתף

בשנות ה-70 בוצע המיחשוב על ידי מחשבים מרכזיים, מיינפריים, כאשר ברוב המקרים הברזלים והתשתית היו מוצר שנרכש מחברות כמו יבמ, דיג'יטל/PDP ואחרות, אך רוב התוכנה הייתה בפיתוח עצמי, במקרים רבים בשפת קובול השורדת החזקה של עולם ה-IT.

בשנות ה-80 החלה כניסתו של עולם ה-PC באמצעות האבות הרוחניים ביל גייטס, סטיב ג'ובס ו"אחרים. בשלב זה גם החלו להתפתח מוצרי תוכנה בעלי פונקציונליות מוגדרת (הנח"ש, עריכת מסמכים QTEXT וא.ב. האגדיים).

בשנות ה-90 גילה העולם את רשת האינטרנט, ועל גביה נוצרו היישומים הראשונים של מידע, אי-מייל (נסה לספר את זה לדור הפייסבוק) ולמעשה נפרצה הדרך לעידן המידע.

מאן נסתכל גם על יחידת ה-IT בארגון. בארגונים גדולים כבר אפשר למצוא כמה תשתיות וטכנולוגיות במקביל. לדוגמה, AS400 לצורכי בילינג, רשת PC ליישומי אופיס וניהול מסמכים, התחלה של ניהול כרססת לקוח כדי שניתן יהיה לתעד מי ביצע את ההזמנה, לאן לשלוח ועוד.

לצורך כך נוצרו יחידות IT שבראשן עמד בדרך כלל איש תשתיות טוב, שידע להגדיר מה הארגון צריך ואיזו תוכנה לרכוש. השירות היה פנים ארגוני, ואנשי ה-IT היו גורו'אים שידעו מקצוע זר ומזר.

הפיתוח העצמי עובר תהפוכות

ה-IT נתפס כסעיף הוצאה כבד אך הכרחי בעיקר בארגונים עתירי פעילות, כמו המגזר הפיננסי. בשנים אלה אתרי האינטרנט הם אתרים שיווקיים ברובם, ולכן

עברו שנתיים מאז אסון התאומים, אפשר היה לצפות להידושים מדהימים, אבל נראה שתחום ההיי-טק התחיל לאבד את זוהרה ואת האינרציה שלו. אפל אמנם ממשיכה במגמה ההפוכה שלה ומשיקה את iTunes, החנות המדהימה המאפשרת סנכרון בין המחשב, הטלפון ונגן המוסיקה בלי



כל בעיה וללא צורך בתוכנות העברת קבצים.

ב-2003 התגלה גם ה-Spyboot, הרוגלה הראשונה, שבאמצע אפריל 2003 אותרה וחוסלה, אבל אחיותיה, נכדיה וניניה חיים עד היום כמעט בכל מחשב בעולם. לאור ההצלחה של הרשת החברתית, הוכרו בתחילת מאי 2003 האתר LINKEDIN, שאפשר לטוות רשת חוטים עסקיים על מנת לקשר בין אנשים ועסקים - האתר לא תפס בשנותיו הראשונות, ורק לפני כשנתיים התחיל סוף סוף לפרוח.