

## ŠTA ĆEMO MI, „OBIČNI SMRTNICI“, SA IT-EM?

Veliki broj firmi danas ima sektor ili barem jednu osobu koja je zadužena za IT. Pod tim vrlo široko ovde možemo podrazumevati ljude koji rade održavanje računara, mreža, servera, sajtova, programere... Pogotovo ako težite elektronskom vidu poslovanja ili se dosta oslanjate na IT, veoma je bitno da se organizujete tako da vam ovaj sektor, što je više moguće, olakšava i unapređuje poslovanje. Međutim, ukoliko niste iz te branše, potrebno je da razumete prirodu njegovog posla i nađete način da pomognete IT-u da bolje funkcioniše, pa će i on pomoći celoj firmi da bolje funkcioniše. Ovo je posebno težak zadatak u malim i srednjim firmama, u fazi ubrzanog razvoja, gde se izraženije javljaju problemi u komunikaciji sa IT-em, organizaciji, i on postaje usko grlo u radu.

### Šta IT može da uradi za vas

Jedno od obeležja IT sektora jeste da je on potpora drugim odeljenjima, sa ciljem lakšeg i efikasnijeg izvršavanja zadataka. Međutim, ovo se često preširoko shvata i očekuje se od IT-a da radi i tuđi posao. Na primer, ako već koristite računar, naučite barem osnovne stvari o njegovom funkcionisanju kako vam ne bi trebala pomoć čim ikonica više nije na istom mestu na desktop-u. IT-evac možda ne mora da zna kako se prave formule u Excel-u i ne treba to da radi umesto vas, ali je dužan da zna zašto neće da se pokrene program ili zašto vam ne radi Internet. Dakle, posao IT-a je sistemski deo rada računara. I kada menadžeri i ostali zaposleni omoguće IT-u da se prevashodno bavi svojim poslom, onda će postati svesni potencijala i značaja tog sektora.

Specifičnost IT-a je i to da je generalno prisutan u svim sektorima, od početka do kraja radnog vremena, fizički ili virtuelno, pri čemu je ovo drugo češće. Ogroman broj informacija koje teku kroz firmu, na ovaj ili onaj način prođu kroz ovaj sektor. Samim tim, neophodno je da IT dobro sarađuje sa menadžmentom kako bi rast kompanije bio siguran i stabilan. U današnje vreme na tržištu se nude različite tehnologije i proizvodi iz elektronske industrije pa je teško odabrati one koji su pravi za vašu firmu. Tu ponovo nastupa IT koji je odgovoran za izbor adekvatnog rešenja, u saradnji sa ostalim sektorima, a pregledom stanja u kompaniji (obučenos kadrova, zastupljenos računara i dr.) i njenih razvojnih potreba (smanjenje troškova poslovanja, ubrzanje rada, plasiranje novih usluga ili proizvoda i sl). On uzima u obzir predviđeni rast firme i u odnosu na njega bira adekvatno rešenje, razmatra mogućnos njegove kasnije nadogradnje, da li je proizvod u ekspanziji ili mu „ističe vreme“, da li je rešenje za kraći ili duži vremenski period, kao i mnogo drugih stavki koje IT treba da analizira i da svoju stručnu preporuku.

Ukoliko su odabrana rešenja dovoljno prilagođena korisnicima, a stručnos zaposlenih u IT sektoru na zadovoljavajućem nivou, ni kasnije neminovne intervencije neće biti previše problematične. Koliko je ovo važno govori i podatak da, po istraživanjima koje je rađeno za Hewlett Packard, sat vremena nefunkcionisanja neke aplikacije na nivou firme može predstavljati gubitak od nekoliko hiljada pa do stotine miliona dolara. Na primer, sat vremena nefunkcionisanja aplikacije za brokerske operacije, brokera može koštati i do izgubljenih osam miliona dolara.

Međutim, nije sve ni u održavanju sistema. Kada se u firmi dostigne optimalni nivo automatizacije procesa i kanala komunikacije, na IT-u je da održi trku sa vremenom, prati trendove razvoja i uspešno ih pripaja postojećem sistemu, čime doprinosi daljem održavanju konkurentnosti firme.

### **Komunikacija sa IT-em**

Postoji mnogo viceva o IT-ovcima, ETF-ovcima, ali, zanemariivši preterivanja, svaka branša ima specifičnosti i IT-ovci se međusobno vrlo dobro razumeju. Međutim, da biste im vi, na primer kao „društvenjak“, preneli tačno svoj problem ili ideju, može biti potrebno malo više truda. Dok vi pričate šta želite, oni razmišljaju da li je to i kako ostvarljivo. Dok vi pričate prostim srpskim jezikom (gora varijanta je ako imate „filozofske“ tendencije), oni razmišljaju u kodovima, bajtovima... To je, naravno, pogodno tle za nastanak nesporazuma a, kako biste ih izbegli, trudite se da komunicirate na što razumljivijem nivou, jasno i precizno. Definišite sve detalje i zapišite ih ako je potrebno. I nemojte se čuditi ako dobijete povratnu informaciju da nije sve izvodljivo baš tako kako ste zamislili. Onda zajednički tražite najbolju alternativu.

Vrlo je poželjno da postoji šef IT sektora. Međutim, često njega nema pošto sektor nije dovoljno razvijen ili nema čoveka koji uz stručno znanje ima i potrebne organizacione i upravljačke kapacitete. Ipak, sa rastom ovog odeljenja neophodno je da ono ima vođu koji je sposoban da komunicira sa svojim timom, ali i sa ostalim sektorima, tako da se između njih formira funkcionalna veza. Džaba vam šef IT-a ako ne ume pretpostavljenima ili šefovima drugih odeljenja da prenese adekvatno ideje i stanje u svom odeljenju. Ali ako ume, olakšao vam je pola posla.

Sa ili bez ovakvog šefa, ako ste Vi rukovodilac firme, poželjno je da usput učite o IT-u, kako biste ga bolje razumeli i znali šta i na koji način možete očekivati od njega. I pazite da ne upadnete u klasičnu zamku - pomislite da ste sve naučili, da ste sad mnogo pametni pa krenete da se „frljate“ tom novom pameću pred zaposlenima. Najmanje vam je potrebno da postanete predmet podsmeha. Takođe, ako se previše petljate u ono za šta niste dovoljno stručni, možete samo da otežavate stručnjacima da rade. Velika mudrost i izazov menadžera jeste i da pusti ljude da rade svoj posao.

### **IT kao usko grlo**

Sa razvojem firme povećava se i broj ljudi u kompaniji kojima je IT potreban i koji će da ih vuku za rukav za najrazličitije stvari. Preti opasnost da IT bude preopterećen i zapadne u stanje haosa i tada je vreme da utvrdite koji su poslovi prioritetni, kao i ko od zaposlenih ima ovlašćenje da menja ove prioritete. U suprotnom se može desiti da vašeg administratora prekidaju kolege kojima treba namestiti željeni desktop a oni nisu svesni niti moraju biti svesni da on ima bitnijeg posla. Ljudi imaju tendenciju da svoje stvari vide kao najhitnije, ne znajući da, na primer, prekidanje programera u radu nekada zahteva vreme da on povрати koncentraciju i vrati se posle u svoj kod. U većim firmama ovakvih problema ima manje, ali i one su prethodno morale da uvede jasnije i strožije sisteme organizacije.

U ovom pogledu, može se pokazati korisnim da se svi zadaci manjeg prioriteta šalju IT-evcima mejlom umesto da im svakog časa neko ulazi u kancelariju i prekida ih u poslu. Tako i oni imaju na jednom mestu pregled svih zadataka i lakše izdvajaju prioritete.

Osim povećanog obima, posao se i diferencira, odnosno javlja se veći broj različitih zadataka koje IT obavlja paralelno, što je uglavnom teže od obavljanja jednog posla, makar on bio i složeniji. Dobrom organizacijom ovo je sve lako rešivo, međutim, znatan deo IT-evaca ima otpor prema administraciji, vođenju evidencije i celokupnoj „papirologiji“, što pogoduje dezorganizaciji i većem broju grešaka kada se susretnu sa povećanim i složenijim radnim zahtevima. U tom slučaju se može desiti da naiđete i na otpor težnji da uvedete nove radne procedure i sisteme organizacije, ali to je bitka u kojoj morate istrajati.

Opet, u ovome je dobar šef IT-a zlata vredan. On poznaje prirodu posla, kapacitete svojih ljudi i može da rasporedi zadatke tako da se pravovremeno i kvalitetno obavljaju. Ali, ako ga nema, onda je na rukovodiocu firme da preuzme tu ulogu. U ovome mogu biti od pomoći programi za organizaciju radnih zadataka, tzv. „task menadžeri“. Preko njih se vodi evidencija zadataka, vremena potrebnog za njihovo izvršenje, pregled neurađenih poslova, statistike efikasnosti po zaposlenom ili po sektoru, a radnicima se kreira lista zadataka po prioritetima i rokovima. Task menadžeri mogu da sadrže polja za dodatna objašnjenja i komunikaciju između rukovodilaca i izvršilaca projekta, kao i bazu uputstava i korisnih znanja iz relevantnih oblasti. Gotova besplatna rešenja možete naći na Internetu ali, naravno, kvalitetniji programi se plaćaju. A uvek je tu i opcija da napravite sopstveni softver koji će biti potpuno prilagođen vašem sistemu. Na kraju, sve se svodi na to da znate svoje poslovne potrebe i da se IT sektor adekvatno uposli kako bi vam na najfunkcionalniji način pomogao da te potrebe i ostvarite.