

# Międzynarodowe badanie Salesforce nad współczesną rolą IT w biznesie

Z międzynarodowego badania Salesforce wynika, że działy IT przechodzą w firmach ogromną transformację. Stają się strategicznym partnerem dla managerów, wspierając wdrożenia innowacji do zarządzania doświadczeniami klientów.

Tegoroczna edycja raportu Salesforce poświęcona roli IT w przedsiębiorstwach ukazuje rosnące znaczenie technologii potrzebnych do wdrażania w firmach strategii ukierunkowanych na klientów. Jednym z ważnych trendów jest reorganizacja firm pod takim kątem, by dostarczać klientom jak najlepszych doświadczeń w kontakcie z firmą i jej produktami. Badania zebrano w publikacji "Second Annual State of IT Transformative insights and growing trends from over 2,200 global IT Trailblazers".

Bez IT nie ma zadowolonych klientów

Badanie dowodzi, że obszar IT jest obecnie kluczowy do realizacji w firmach modelu zarządzania opartego na zapewnieniu klientom jak najlepszych doświadczeń w kontakcie z marką. Jednocześnie w raporcie wyraźnie podkreślono, że działy technologiczne muszą ściślej niż kiedykolwiek współpracować z pracownikami z obszarów rynkowych sprzedaży, marketingu i obsługi klienta. Jest to konieczne, ponieważ wdrażane innowacje są tylko wtedy skuteczne, gdy stanowią wypadkową wspólnej pracy tych obszarów.

Warto zaznaczyć, że klient to nie tylko nabywca zewnętrzny, ale także wewnętrzny - czyli po prostu pracownik. 81% pracowników wymaga od swoich pracodawców, by ich firmy zapewniły im ten sam poziom technologii, z jakiego korzystają prywatnie. Aż 78% zespołów IT uważa, że projekty związane z dostarczaniem pracownikom dobrych cyfrowych doświadczeń mają wyższy priorytet niż dwa lata temu, a dla 70% zadowolenia pracowników jest ważnym wskaźnikiem sukcesu.

Kluczowe wnioski z raportu

## 1. Zacierają się granice między działami IT i pionami biznesowymi

Działy IT przeżywają dziś największą, historyczną zmianę swojej roli. Przestają być traktowane jak generator kosztów, którego głównym celem jest troska o infrastrukturę. Za to stały się strategicznym dostawcą usług, dzięki którym firma osiąga przychody, buduje przewagę i sprawniej przechodzi cyfrową transformację.

## 2. Innowacyjność na dużą skalę, a brak umiejętności pracowników IT

Zespoły IT coraz częściej twierdzą, że ich kluczowym priorytetem jest tworzenie innowacji, które w dobie transformacji cyfrowej są niezbędne do wyróżnienia się na rynku i utrzymania silnej pozycji. Niestety obszar IT ma do czynienia z krytycznymi lukami kompetencji - powszechnym problemem są niedostatki specjalistów i umiejętności zatrudnionych pracowników.

## 3. IT walczy o szybkość

Szybkość dostarczania rozwiązań znajduje się wśród najważniejszych priorytetów zespołów IT i jest jednym z kluczowych wskaźników ich skuteczności. Aby poprawić wyniki, najczęściej poszukuje się rozwiązań zapewniających szybki rozwój oprogramowania (low-code) i szybkie wdrożenia (m.in. rozwiązania z chmury). Większość liderów IT chce udostępnić użytkownikom biznesowym narzędzia do

samodzielnego budowania pożądaných aplikacji, oczywiście w ograniczonym zakresie ze względu na wymagany poziom bezpieczeństwa.

#### 4. IT przygotowuje się na sztuczną inteligencję (AI)

Powszechny dostęp do sieci i technologii mobilnych zmienia oczekiwania klientów w stosunku do biznesu. Jednak nie wszystkie zespoły informatyczne są wciąż przekonane, że należy już teraz sięgać po rozwiązania z zakresu sztucznej inteligencji. W ciągu najbliższych 12-18 miesięcy co trzecia firma (34%) zamierza wdrażać AI w całej organizacji, 37% w konkretnym dziale, a 22% planuje testowe. eksperymentalne wdrożenie. Firmy z grupy high performers planują wdrażać rozwiązania AI w całej firmie szybciej niż underperformers.

Segmentacja badanych firm lepiej oddaje trendy

Podobnie jak inne badania Salesforce, także i to przeprowadzono w trzech segmentach rynku, dzieląc firmy wg kategorii osiągnięć rynkowych.

- high performers to grupa firm, w których wydajność i skuteczność IT są oceniana jako znakomite (15% respondentów),
- moderate performers tu wydajność i skuteczność IT oceniana jest powyżej średniej (61% respondentów),
- underperformers obszar IT oceniany przeciętnie lub poniżej średniej (24% respondentów).

Podział pomiędzy IT i biznesem zaciera się

Rola działów IT ewoluuje w stronę centrum tworzenia usług dostarczających konkretne wartości biznesowe. Model, w którym CIO jest opiekunem infrastruktury, odchodzi w przeszłość. W nowym modelu obszar IT jest motorem innowacji, które wspierają konkurencyjność firm. W ciągu najbliższych 12-18 miesięcy aż 71% działów IT będzie pełnić tę właśnie funkcję.

Niezależnie od struktury organizacyjnej firmy, klienci widzą tylko jedną organizację i życzą sobie, aby wszystkie interakcje ze sprzedażą, serwisem czy marketingiem były spójne. Zapewnienie spójności w obszarze doświadczeń klienta wymaga od IT konsolidowania dynamicznych i różnych danych. 61% CIO twierdzi, że w ciągu najbliższych 12-18 miesięcy priorytetem będzie wdrożenie technologii dającej całościową wiedzę o kliencie (Single Customer View). Zespoły high performers 3,2 razy częściej niż underperformers oceniają to jako priorytet krytyczny.

Pomimo iż Single Customer View jest dla większości firm IT niezwykle istotne, tylko 29% CIO twierdzi, że do dziś zintegrowali 75% lub więcej posiadanych źródeł danych. Najważniejsze czynniki hamujące integrowanie danych w tym obszarze to obawy związane z bezpieczeństwem i prywatnością, trudne do zintegrowania starsze systemy oraz brak widoczności danych. Ten ostatni czynnik związany jest z tym, że działy IT nie kontrolują bezpośrednio aż 42% technologii w swoich przedsiębiorstwach, a rozwiązania technologiczne będące poza zarządzaniem IT utrudniają dostęp do danych.

Współpraca między IT a biznesem wciąż jest daleka od ideału. 74% liderów IT uznaje zadowolenie biznesu za kluczowy wskaźnik swojej skuteczności. Mimo to zespoły informatyczne obecnie są w stanie dostarczyć średnio 56% inicjatyw zgłoszonych przez biznes, a potrzebnych do zarządzania zadowoleniem klientów. Innymi słowy, prawie połowa życzeń kierowanych przez biznes do IT pozostaje niezrealizowana. Jest to potencjał, który firmy powinny wykorzystać do budowania swojej przewagi w przyszłości.

## Innowacyjność nabiera tempa, a w obszarze IT wciąż występują luki

Na drodze do zdystansowania konkurencji innowacyjność jest dla biznesu priorytetem numer jeden, natomiast tylko dwie trzecie (65%) działów IT uznaje ją za kluczową. IT wciąż spędza ponad połowę (54%) czasu na zadaniach związanych z utrzymaniem infrastruktury. Aby uzyskać więcej czasu na projekty innowacyjne, 81% działów informatycznych zmierza do zautomatyzowania rutynowych zadań w ciągu najbliższych 12-18 miesięcy.

Technologie, które będą miały największy wpływ na transformację biznesu do roku 2020 i będą dominowały w innowacyjnych projektach to cloud computing, AI oraz technologie mobilne. Niestety, rozwój innowacyjnych inicjatyw hamują luki w umiejętnościach niemal w każdym obszarze IT oraz braki kadrowe. Niedostatek kompetencji, największy w dziedzinie mobilności i bezpieczeństwa, stwarza duże problemy zespołom informatycznym. Liderzy IT obawiają się, że w ciągu najbliższych dwóch lat luki te rozszerzą się także na obszar IoT oraz analizę danych.

### IT walczy o szybkość

Szybkość dostarczania rozwiązań to jedno z największych wyzwań zespołów IT. Chodzi głównie o skracanie cykli rozwojowych, tworzenia i wdrażania aplikacji oraz realizacji projektów. Niespełna połowa (45%) CIO potrzebuje jednego miesiąca, by zaprojektować i prototypować aplikację pod wymagania biznesowe. 47% potrzebuje miesiąca, by wdrożyć nową aplikację. Aby móc szybciej działać, połowa szefów IT decyduje się na rekrutację nowych pracowników (49% w ciągu najbliższych 12-18 miesięcy). Druga połowa woli wybrać rozwiązania do szybkiego tworzenia aplikacji. Prawie dziewięć na dziesięciu CIO (88%) korzysta już lub planuje korzystać z rozwiązań low code w ciągu najbliższych 12-18 miesięcy. Jednak firmy z grupy high performers 2,9 razy częściej od underperformers przyznają, że jest to ich priorytet.

Walka o szybkość wyzwala również nowy trend – tzw. citizen development. Polega on na przekazywaniu przez IT użytkownikom biznesowym narzędzi do samodzielnego tworzenia aplikacji i rozwiązań. Citizen development wymaga jednak od IT uruchomienia odpowiednich programów szkoleniowych dla użytkowników biznesowych. Obecnie tylko co czwarta firma (24%) może się pochwalić wdrożeniem takiego modelu działania, ale aż 74% firm planuje w ciągu najbliższych 18 miesięcy stworzyć użytkownikom biznesowym możliwości samodzielnego tworzenia aplikacji.

### IT przygotowuje się na sztuczną inteligencję

Trzy czwarte klientów z segmentu B2B i 51% konsumentów (B2C) oczekuje, że do roku 2020 firmy będą przewidywać ich potrzeby jeszcze przed podjęciem z nimi kontaktu. Na tę liczbę nakładają się oczekiwania ponad 65% pracowników, którzy uważają, że AI do 2020 roku znacznie zautomatyzuje ich pracę. Jednocześnie tylko 20% CIO twierdzi, że ich plany technologiczne dotyczące AI są całościowo zdefiniowane. Co ciekawe, plany takie 2,9 razy częściej w stosunku do Underperformers posiadają zespoły firm z grupy high performers.

### Rola IT w Polsce i Europie Środkowowschodniej

Zmiana roli, jaką IT odgrywa w przedsiębiorstwach, to trend globalny. Wszędzie widoczna jest konieczność poprawy relacji i współpracy obszaru informatyki z biznesem. Jak pokazało badanie KPMG (The Creative CIO, 2016), aż 67% CIO z krajów Europy Centralnej oczekuje, że ich rola w organizacji nabierze strategicznego znaczenia – managerowie chcą koncentrować się na realizacji projektów generujących zyski firmy (tak twierdzi 63% CIO).

W porównaniu do średniej światowej, Polska i inne kraje CEE dostrzegają większą potrzebę posiadania przez firmę strategii cyfrowej, jednakże powstające dla tego obszaru strategie, rzadziej niż w innych krajach mają charakter korporacyjny – zazwyczaj są przygotowywane dla poszczególnych obszarów biznesowych.

Na świecie właścicielem strategii cyfrowej jest najczęściej zarząd firmy, natomiast w Polsce i innych krajach CEE strategia cyfrowa często znajduje się w rękach działów IT. Powoli zaczyna jednak rosnąć liczba szefów ds. cyfryzacji (CDO), pełniących rolę łącznika IT i biznesu. Zadaniem tych managerów jest szeroko pojęta digitalizacja przedsiębiorstw.

Obecnie tylko jedna na pięć organizacji z obszaru CEE zatrudnia CDO (19%). Warto też wspomnieć, że IT w obszarze CEE boryka się z takimi samymi problemami jak reszta świata – kluczowym wyzwaniem, według 71% respondentów jest brak lub niedostatek kompetencji w zakresie rozwoju oprogramowania.

#### Informacja o badaniu:

Raport "Second Annual State of IT Transformative insights and growing trends from over 2,200 global IT Trailblazers" powstał na podstawie badania grupy 2263 pełnoetatowych szefów IT (CIO) zatrudnionych m.in. w Stanach Zjednoczonych i Kanadzie, Holandii, Irlandii, Niemczech i Wielkiej Brytanii. Pełna treść raportu jest dostępna pod adresem:

<https://secure.sfdcstatic.com/assets/pdf/misc/2017-state-of-it-report-salesforce.pdf>

Odsetek szefów IT, którzy zgadzają się z następującymi stwierdzeniami:

high performers

moderate performers

underperformers

IT wkracza w nową

erę, której kierunek wyznaczają oczekiwania klienta

94%

83%

69%

IT jest głównym  
aktywatorem inicjatyw dotyczących doświadczenia klienta

93%

82%

64%

Technologiczne  
partnerstwo jest ważne dla rozwoju biznesu w erze cyfrowej transformacji

91%

85%

66%

Projekty związane z  
doświadczeniem klienta mają wyższy priorytet niż 2 lata temu

88%

81%

66%

Zespoły IT widzą konieczność partnerstwa    odsetek szefów  
IT, którzy szacują swoje partnerstwo z biznesem jako doskonałe lub powyżej średniej

high performers

moderate performers

underperformers

Współpraca z  
wszystkimi działami biznesowymi jako strategiczny priorytet

89%

75%

47%

Ogólna współpraca z  
biznesem

93%

77%

51%

Współpraca z obszarem  
obsługi klienta

93%

79%

59%

Współpraca z  
obszarem sprzedaży

88%

74%

47%

Współpraca z obszarem  
marketingu

87%

72%

48%