

Konference CIO Agenda 2019 ukázala, jak může IT pomoci byznysu

Štěpánka Hrdá

Úspěšný IT ředitel by měl mnohem méně řešit provozní problémy, naopak více času věnovat podpoře byznysu, a postupně se stát lídrem digitální transformace. To je jeden ze závěrů konference CIO Agenda 2019, na které 30. října vystoupila řada nezávislých odborníků i zástupců významných IT firem.

V Česku dnes pracuje v IT zhruba 200 tisíc lidí, za posledních deset let se tak počet IT specialistů a IT operátorů zdvojnásobil. Ukazují to data společnosti BCG, podle nichž nadále poroste hlavně podíl IT specialistů. Pro jejich šéfy to znamená na jednu stranu větší nároky při řízení týmů, na druhou stranu jim to ale uvolňuje ruce, aby více delegovali operativní úlohy a soustředili se na strategii a roli IT pro rozvoj firmy.

V souvislosti s tím vzniká ve firmách nová samostatná role Chief Digital Officer (CDO), který řídí zejména práci s daty. V ČR má tuto pozici obsazenou jen 9 % firem, což je málo ve srovnání s evropským průměrem (26 %). Důvodem může být to, že firmy nepřistupují k digitální transformaci strategicky a řeší jen dílčí úlohy za pochodu – a ty padají na bedra současným šéfům IT. Jiří Švejcar z Boston Consulting Group proto radí: „Prosazujte vznik role CDO, abyste



Jiří Švejcar, BCG

nemuseli dělat všechno sami, protože je to velmi náročné“. Lídr digitalizace je podle něj dočasná role, do deseti let už by neměl být třeba.

Dnešní šéfové IT mají ale také ještě jednu možnost: sami se ujmout vedení procesu digitalizace a řídit práci s daty. „CIO má hrát roli inovátora. Zbytek úloh musíte delegovat. Klasickým ajťákem jste jen z 20 procent, ve zbytku času musíte řešit kontext a výzvy byznysu,“ uvedl Sebastian Mánek z Raiffeisenbank.

Světová inspirace

Inspiraci pro aktivní přístup k IT je možné hledat u světových inovátorů byznysu. „Programátory nebaví požadavky typu GDPR nebo ISO. Zkuste se podívat, jaký je záměr takového požadavku, najdete tam něco zajímavého, co bude vaše lidi motivovat k řešení.“ O tuto zkušenost se podělil David Pavlík, CIO společnosti Kiwi, který dříve pracoval v USA např. pro Elona Muska ve SpaceX nebo pro společnost Netflix. Varoval šéfy IT před slepým přijímáním externích požadavků. Každý



David Pavlík, Kiwi

dý záměr je podle něj důležité implementovat vlastním stylem, způsobem vhodným pro firmu a v případě potřeby přeprogramovat zadání. Ilustroval to na příkladu zavádění

platebního systému v Kiwi, společnosti, přes kterou 9 milionů uživatelů denně vyhledává dopravních spojení. Aby platební brána vyhověla veškerým regulím a zároveň zapadla do systému Kiwi, použilo jeho IT netradičně bezserverovou technologii.

Pavlík také doporučuje měřit rizika ve firmě sledováním závažnosti a pravděpodobnosti. Dá se k tomu použít testování nejen jednotlivých aplikací, ale také celého systému, a to za pochodu. To umožní eliminovat nepotřebné procesy a pomůže zjistit úroveň rizika přijatelného pro vaši firmu. Tak to funguje např. v Netflixu, kde firemní software navrhovali záměrně s tím, že ho někdo napadne a že bude chybovat. „Testujte chyby nonstop. Pokud nemáte data, nevíte, jaký vliv bude mít chyba na prostředí a na firmu,“ dodal David Pavlík.

Při zajištění kyberbezpečnosti pomohou chytrá řešení

Zdrojem chyb ve firmách, a tedy velkým bezpečnostním rizikem, jsou zaměstnanci. Představte si někoho s patričnými právy, kdo si stáhne citlivá data z interních serverů a následně je bude chtít zneužít. Firewall nemá příliš šanci takové chování zachytit, může zjistit pouze střípky. Management bezpečnostních informací SIEM může být teoreticky úspěšnější, ale díky statickému nastavení pravidel se bude potýkat s falešnými alarmy, a než bude daná událost analyzována, tak už bude po útoku. „Umělá inteligence a strojové učení se pravidla postarají sami a pomůžou vašim bezpečnostním pracovníkům analyzovat alarmy v řádu minut oproti běžnému řádu hodin,“ doporučil Daniel Fertšák, Systems Engineer společnosti HPE. Podle jeho zkušeností trvá často i několik měsíců, než firmy úniky odhalí. Ale v momentě, kdy najdu firemní informace na dark netu, už je pozdě. Jak strojové učení může pomoci? Do serveru se pošlou logy ze všech systémů spolu s informacemi ze síťového provozu. Umělá inteligence se rychle naučí detekovat anomálie. Pozná třeba z nestandardního chování konkrétního zaměstnance, že chce firmu opustit.

Chcete znát další bezpečnostní riziko? Většina firemních informací se dnes skrývá v mailových schránkách zaměstnanců. To je chyba, varoval Tomáš Kutěj, CEO společnosti Manica zaměřující se na poradenství v oblasti IT. Firmy se podle něj musí zlepšit v tom, aby jejich systémy, kontakty a historie vydržely odchody a příchody zaměstnanců. Cesta ke snížení rizika ztráty informace vede podle něj přes sdílení informací ve firmě, aby jich



jednotliví lidé neměli moc výhradně u sebe. Velký prostor ke zlepšení vidí Kutěj v celkové

firmitní komunikaci, kdy emaily považuje za uzavřenou kapitolu, protože firemní data tak končí v mailboxech koncových uživatelů. Sám ve své firmě skutečně interní maily maximálně utlumil a používá Slack či MS teams. „Omezení jsou semínkem nestandardních a potenciálně nebezpečných řešení. Když dáte lidem ve firmě moc klacků pod nohy, tak vás obejdou. Omezení nestačí, nabídněte řešení,“ doporučuje Kutěj a jako běžnou praxi popisuje přeposílání citlivých dokumentů přes server jako uložit či Whatsapp. „Myslení IT často utíká zbytku firmy a chybí mu uživatelský pohled, tedy lidí z byznysu nebo HR backoffice. IT vám bude tvrdit, že ví, jak to uživatel chce, ale pohled byznysu je jiný,“ upozornil Kutěj na rozpor uvnitř firem, kde IT manažeři neumí dost dobře prodat své nástroje. Doporučuje podívat se do oddělení financí, jestli tam náhodou vaši kolegové nedělají v Excelu něco, co se dá už dávno zautomatizovat.



Jak efektivně spolupracovat

Ukázkovou spolupráci IT a financí předvedli **Jan Bolek (CFO) a Martin Kelner (ředitel IT) společnosti DEK** prodávající stavebniny. Velkou výhodou jim dává jak vlastní IT systém provozovaný od roku 2001, tak důvěra majitelů firmy v IT. Manažeři v DEKu musí ovládat základní IT odbornost. „Od financí očekávám, že se se mnou klidně pustí na tenký led, podpoří změny procesů a pokryjí náklady. Lidé z byznysu často vidí jen kokpit a řadící páku, ne motor za tím,“ přirovnal Kelner. Až když elektronický systém ve firmě na půl dne vypadl, poznali ostatní, jak je důležitý. Na to bychom ale čekat neměli. Podporovat byznys se učí IT manažeři v DEKu tak, že sami vedou byznysové projekty. Podobně to viděl i další přednášející **Michal Hanáček, CEO e-shopu Pilulka.cz**. Doporučuje zahrnout ajťáky do obchodních týmů. „Pokud v managementu většina lidí nerozumí technologiím, je to problém, sám CIO nezuladne motivovat nedigitální lidi, aby něco změnili,“ říká Hanáček.

Další ročník konference
CIO Agenda se bude konat
14. října 2020.

V O2 k lepší spolupráci pomohlo před rokem zavedení nového systému Moje O2, který využívají jak externí zákazníci, tak lidé ve firmě. „Lidé z O2 mají kontakt se stejným systémem jako zákazníci a chtějí ho tak sami zlepšovat. Navíc to pomáhá čistit nabídku,“ uvedl **Jan Hruška, CTO v O2 Czech Republic** s tím, že všechny služby musí být možné vystavit v tomto systému online. „Jdu do prodejny, protože chci, ne proto, že danou věc nemohu vyřídít na webu,“ dodal Hruška. S těmito změnami souvisí také větší role agilitu ve firmě. „Agilita umožňuje zachytit komerční příležitost rychleji. Pětiroční plán už nevydrží, je třeba reagovat a měnit. Musíte být ‚agile‘, pokud si chcete udržet nejlepší developery,“ říká Hruška. Výhody pro byznys jsou zřejmé. Je to jednak možnost okamžitě reagovat na požadavky zákazníků, kteří jsou mnohem více netrpěliví a očekávají řešení ne jako dříve v rámci týdnů, ale do několika hodin. Pak jsou tu velké možnosti, které nabízí tým analyzující big data. Umožňuje predikovat, kolik zákazníků odejde za dané období, nebo třeba na konkrétní adrese firma vyteží, když zavede rychlejší internet. ■

Štěpánka Hrdá

Autorka článku působí v agentuře Blue Events, která konferenci CIO Agenda pořádá. Článek byl redakčně krácen.