

PUBLISHED IN MAY ISSUE OF CAPITAL CEO MAGAZINE

「資本才俊雜誌」特稿

二零零八年三月二十七日

IT 角色日漸昇華 為商業社會創優增值

作者為香港電腦學會會長
李惠光

曾幾何時，資訊科技 (IT) 一般只在企業後勤運作中派上用場，透過業務自動化節省開支、締造成本效益。時至今天，IT 卻走在商業市場最前線，不僅結合時代脈搏，更成為各界優勝劣敗的關鍵。究竟在這個轉變過程中，我們得著了什麼啓示？

勝爭之道 獲利之源

過去五至十年間，IT 在企業營運中的功能不斷昇華，由以往「排難解困」的支援及輔助角色，進化為開創收入來源、提升優爭優勢的原動力。箇中轉變雖然循序漸進，但最明顯的分水嶺卻出現在千禧年。

當時全人類受到高科技熱潮的洗禮，全速邁向多媒體資訊年代。在這個大氣候下，資訊科技百花齊放，新類型數碼產品和技術方案如雨後春筍不斷湧現。就在這個時候，互聯網應用以迅雷不及掩耳的姿態席捲全球，在各行各業中迅速普及。透過互聯網毋遠弗屆、瞬間即達的滲透能力，企業可以突破地域阻隔，足不出戶即可隨時隨地進行無國界溝通，與夥伴保持連繫，與客戶進行實時交易。

商業世界的運作規律從此改寫。大家還記得本世紀初科網熱爆發時百家爭鳴、一時無兩的輝煌盛世嗎？那時候，企業最有力的賺錢工具並非精銳強悍的勞動隊伍或戰無不勝的投資祕笈，也不是善於獻計的智囊團，而是資訊科技。

互聯網革命方興未艾，承先啓後的商業智能技術又使資訊科技的商業價值躍進更高境界。嶄新的數據倉庫、數據挖掘和智能分析技術紛紛興起，讓企業可以從數據中提煉商業智慧、把智慧轉化優勢，讓管理層作出快而準的決策，第一時間捕捉商機。

此外，IT 在客戶服務方面亦扮演著舉足輕重的角色。現今的商業營運講求以客為本、服務至上，品質以外更看重客戶體驗和服務過程。資訊科技在客戶關係管理 (CRM) 方面的應用與日俱增，企業可以通過 CRM 軟件捕捉客戶行為和喜好、洞悉客戶需求和心態，打造出行之有效的營銷策略，為客戶度身訂造稱心滿意的服務。

互聯網、商業智能和 CRM 技術彷彿推動 IT 革命的三大原動力，彼此相輔相成，產生協同效應。十年前後，IT 在商業社會的階梯中一躍而上，從資本開支變成企業盈利的催化劑，從簡單的資訊供應渠道，變成促進企業創新的高效平台。現在無論是跨國大企抑或本地小公司，都把 IT 視作不可或缺的營商利器。

IT 人突破框架創新天

隨著資訊科技應用日益深化，IT 管理人在企業中的地位也日漸提升。從前 IT 從業員一般被稱為技術員或 Technician，每天僅充當著被動的支援角色，或被視作躲在電腦室中默默耕耘的一群。今天，IT 人晉身企業頂級管理層的成功例子比比皆是，參與業務決策者亦屢見不鮮。

有很多跨國企業甚至本地公司都設立了資訊總監 (CIO) 的要職，與財務總監 (CFO)、策略總監 (CSO) 等「C」級高層看齊，直接向行政總裁 (CEO) 報告。在一些業務以科技主導的企業中，資深的 IT 人更成為最高領導人的熱門人選。因為他們深諳技術，在政策釐定及業務決策上每每得心應手，事半功倍。

現時企業在制定新策略時往往把 IT 列作重要一環，CIO 的真知卓見也會直接影響企業的整體發展方向。IT 人員更成為各類業務計劃的前線參與者及中流砥柱，與策略的執行息息相關。以一項市場推廣計劃為例，市務主管會同時向財務部、人力資源部、營業部及科技部徵詢意見及尋求協助。換句話說，IT 人已成功跳出了傳統的技术框創，邁向廣闊無際的商業領域。

去年在香港電腦學會的帶動下，香港首項資訊科技專業人員認證計劃正式推出，本地資訊科技從事員的專業資格及對業界的貢獻得到了充分肯定，也為有意投身科技行業的新生代注下強心針。

為了抓緊接踵而來的新機遇、為科技主導的商業世代開天闢地，IT 人應該努力充實自我，為未來做好準備。最重要是打開心窗、拓闊眼界，培養出敏銳的商業觸角及鍛鍊多角度思維能力，同時學習營商智慧、鑽研管理之道。

所謂知己知彼，百戰百勝。IT 人若要為企業打造恰如其份的技術策略，就必須融入業務流程、用心解構業務運作，否則無異於瞎子摸象。最有效的方法是與不同部門多連繫、多溝通，虛心學習和觀摩。有企業甚至安排 IT 人員到不同部分參與不同職務，與基層用戶「一同呼吸」，了解他們的困難和訴求，以至日常工作上的苦與樂。

集思廣益 跨地交流

IT 人不僅在所屬機構內貢獻所長，更應衝出工作間，走進社群。例如香港電腦學會去年成立了本地有史以來首個 CIO 委員會，目的是把各行各業的 CIO 團結起來，凝聚 IT 力量推動本地科技發展。

事實上，IT 人也有本身的社會使命，對於科技人力市場、科技教育、本地科研發展及科技基建發展，以至資訊安全、環保等熱門話題，都有責任作出積極的回應及支援。香港的 CIO 更應該發揮牽頭作用，促進香港與內地科技人才的觀摩交流、砥礪切磋，為科技界培育新血，響應我國「科技興國」的遠大理想。

目前，內地有意私有化或計劃上市的企業與日俱增，他們對科技人才更是趨之若鶩。教人鼓舞是，香港有很多資深的 CIO 都抱持著培育後輩、教學相長的精神，願意與內地新一代 IT 從事員分享寶貴經驗和心得，使我國科技管理人才茁壯成長。

爭取權益 關心社會

新一代 IT 人不僅從技術圈子躍進商界，更融入社會、關心社群。香港是個朝氣勃勃的國際都會，各界人士除了緊守崗位、克盡本份，還攜手促進不同界別的互動交流及融會貫通。

科技界再不是閉門造車的一群。近年更有科技界人士在政壇上發光發熱，一般 IT 從業員在大型的政治選舉中亦有擁有自己的聲音。以香港電腦學會為例，會員在今年立法會選舉中可參與資訊科技功能組別的投票，選出理想的業界代表，爭取應有權益。

資訊科技瞬息萬變，IT 人的角色亦與時並進。十年前或許沒人想到技術人員能夠在商業、經濟、政治、民生及社會大事中擔綱如此重要的角色。當然，我們現在也不會知道，再過十年後科技界又會出現什麼意想不到的變化。但有一點是永恒不變的 – 不斷增值、緊握機遇是在時代洪流中屹立不倒的至理名言。

-- 完 --