

Onderhoud – Stelsel- en prosesanalisis, 7/10/2010

Ek verduidelik dat ek navorsing doen oor die menslike faktore wat 'n rol speel in die IT-besigheid belyningsproses.

Ek teken my prentjie van die Who kolom in die Zachman framework en vra hy moet vir my verduidelik hoe hulle in IM en die besigheidsmense met mekaar gesels.

Omdat hy deel is van die IM span wat die SAP stelsels implementeer en in stand hou dink hy dadelik dat ek net praat van “solutions architecture”. Ek verduidelik dat ek eintlik navorsing doen oor “business architecture”.

Hy gebruik 'n voorbeeld om hulle prosesse aan my te verduidelik. Bv by hulle sub-organisasie in China:

- Topvlak (executives) het die projek in China goedgekeur – bv nuwe “plant”, nuwe myn
- IM manager stel behoefte vir nuwe SAP implementering
- Tegnieuse span bestaan uit 3 strome – Plan, Build en Run
- Plan stroom
 - Die Plan stroom is hoofsaaklik besigheidsanaliste wat gereeld gesels met HR, Supply chain en Finance. Hulle kyk na business requirements en gee die IT behoeftes deur aan die Build stroom
- Build stroom
 - Interviewee is deel van Build stroom
 - Hulle doen solutions architecture
 - Op 'n eerste vlak is daar belyning met besigheidsprosesse
 - Moet SAP stelsel daarstel en support
 - Op die tweede vlak kry jy tipies weer Buy, Build, Sell
 - Hier vind verskillende prosesse plaas bv
 - Supply chain procurement, material management and service procurement
- Run stroom
 - Stelsel word geïmplementeer en uitgevoer
- Project managers neem verantwoordelikheid vir projekte – sal volgorde bepaal van hoe prosesse uitrol
 - Bv. By China projek: In pre-feasability phase het projekbestuurders gevra vir e-mail stelsel en HR stelsel. Mense moet aangestel word en moet kan kommunikeer.

Ek vra hoe hy kommunikasie tussen besigheidsmense en IT ervaar?

- Organisasie gebruik business development and implementation (BD&I) model – rolle in BD&I model
- Besigheidsanaliste doen beplanning – ook vir IT ouens
- Jy word gedwing om “deliverables” te doen waarop besigheidsanaliste en IT managers ooreengekom het.
- Projekbestuurders besluit wie neem verantwoordelikheid vir watter werk en uitvoer.

Deelnemer vra weer vir my kyk ons net na IM of na die hele besigheid?

- Ek verduidelik weer dat IT die enabler van die besigheid is en ek dus na hele besigheid kyk, want volgens my ondersteun en is IM geïntegreer met die hele besigheid in die hedendaagse organisasies. (Dit is nogal een van die Human Issues, IT en IM sien hulself as aparte eenheid en nie as total geïntegreerd nie. Voorheen het hulle ‘n probleem gekry, opgelos en afgegee).
- Change management is volgens hom die belangrike komponent wat besigheid en IM bymenkaar moet bring!!
- Organisasie is al 10 jaar op pad met hulle business and IT(IM) alignment – volgens hom is die Maturity level in plek.
- BD&I model het verskillende tracks en modelle is in plek met die regte mense op komitees wat kyk na belyning van IM en besigheid.
- Hierdie mense moet deel wees van projekte en behoeftes en rolle reg van die begin van projekte in plek kry. Ontwikkel modelle en rol dit uit na die regte plekke. **Dis mos EA!**

Watter menslike faktore kan hy identifiseer wat 'n rol speel in die alignment proses, van die SAP kant af gesien?

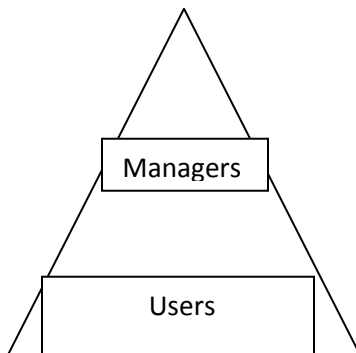
- Kultuur – bv China – mense daar sien dit nie as eties verkeerd om kennis te steel nie
- Skills levels van stakeholders is belangrik.
- Maturity levels van stakeholders is belangrik.
- Attitudes van stakeholders (veral by integrering en samewerking) is belangrik.
- Change management: Hier speel HR groot rol met hantering van “soft skills”. Hulle gebruik modelle en tegnieke om mense in te lig oor projekte en prosesse waar maniere van werk doen verander. Bv hou road shows en sal “flip chart” vir stakeholders gee wat stappe van verandering op eenvoudige manier verduidelik – kan dit by jou hou en gebruik soos jy dit nodig kry.
- Change management sal ook proses uitmap: SAP – IT doen dinge, Mense - doen dinge. Hier gebruik deelnemer my verwysing van Zachman: change

manager sal wys Who is responsible, What is the deliverables? When is the job due to be finished and Why is necessary to do it this way?

Is julle 17 SAP implementerings en 4 HR stelsels gekonsolideer?

- Besig met customization. **Gebruik ARIS**. Vlak 2 konsolidering = almal moet dit nou so doen. Eers federale model gehad = elke besigheideenheid kon sy eie stelsels run, het self stelsels aangekoop. Was vinnig om problem op te los. Bv spoor nou 10 applications op wat niemand van geweet het nie. Met die konsolideringsproses gaan hierdie applications platval.
- Klomp databasisse
- Nou is “IM build” gesentraliseerd. Besigheidseenheid moet aansoek doen, moet op regte manier gedoen word. Alle applications moet goedgekeur word. Proses vat langer – nie almal hou daarvan nie. Non-compliance.
- Verskillende vlakke van konsolidering = kan aangepas word na gelang van behoeftes in verskillende omgewings.

- Users is op verskillende vlakke van aanvaarding:



- Managers vlak gebruikers aanvaar verandering makliker – hulle het verantwoordelikheid om iets nuut aan te leer. Daar is risiko as hulle nie inkoop nie.
- Mense in organisasie het dikwels ook meer as een rol.
- Users has resistance to change – do not accept change easily.