

2022 年 IT 人才需求 - 均衡策略

Market
Pulse

公司面臨 IT 和技術技能的嚴重短缺問題。

根據 CIO 研究，在解決安全和業務轉型問題的壓力下，填補人才缺口將會遇到挑戰。



根據 CIO 的新研究，技術技能短缺十分緊迫，許多組織表示，遠距/混合作業模式已導致他們更難在競爭激烈的市場中招募和留住 IT 人才。

絕大多數受訪者 (86%) 預期，招聘就地部署技術的專才，例如企業資源規劃 (ERP) 和客戶關係管理 (CRM)，會遇到挑戰。

但是，調查發現一項更大的問題：大多數組織都把重點放在取得新興技能，而不是保留現有的知識基礎。例如，受訪者更關心填補網路安全和人工智慧

(AI)/機器學習 (ML) 相關職缺，而不是企業軟體/ERP 相關職位。

這是一條有風險的路徑：45% 的受訪組織支援舊版 SAP、Oracle 和 PeopleSoft 軟體。招聘和留住具備傳統技能的人才困難重重的主要原因，在於求職者希望從事進階技術工作。

Rimini Street 全球服務交付執行副總裁 Brian Slepko 表示：「許多人的職業就是支援企業內部的 ERP 等應用程式。就我們的客戶群而言，我們發現客戶的員工包括打算退休或跳槽的年長人士。」



贊助商：

Rimini Street®

主要研究結果指出需要調整人才策略

由 Rimini Street 贊助的 CIO 研究涵蓋美國、歐洲、南美和亞洲，調查了 255 名擔任 IT 職位的受訪者，包括 ERP 經理和架構師、IT 經理、IT 總監、技術長和資訊長，他們服務的組織年營收達 2.5 億美元或更高。

主要研究發現：

- 86% 的組織表示，很難招聘和留住具有 ERP 和 CRM 等就地部署技術深厚專業知識的 IT/技術人才。
- 83% 的受訪者表示，很難吸引和留住 IT 人才進行數位轉型/技術現代化專案。
- 37% 的公司由於缺乏可用的 IT 人才而遭遇專案延誤或取消；36% 的受訪者回報有生產力問題；28% 的受訪者表示，他們錯失發展業務的機會。
- 42% 的受訪者表示人才斷層導致 IT 現代化計劃進度放緩。
- 51% 的董事及層級更高的人士（即作出招聘決定的人士）擔憂潛在的技術短缺。
- 組織計劃在未來 12 個月內招聘的前兩大技能：網路安全 (49%) 和雲端/多雲端技術 (47%)；35% 的受訪者把重點放在企業軟體。
- 43% 的受訪者關心如何增加營運效率，29% 的受訪者擔憂如何因應技術人才短缺問題。



由於人員退休，傳統技能人才出走的局勢隱隱浮現，加劇所謂的「大離職潮」。《哈佛商業評論》發現，去年科技領域的離職人數增加 4.5%，高於任何其他行業。此外，Wired 報告稱，31% 的 IT 員工在 2021 年 7 月至 9 月期間積極尋找跳槽機會，原因是疫情期間系統支援工作讓人精疲力盡，以及渴望彈性、較高薪資等其他好處。

對於希望追求 IT 現代化專案並採用 AI / ML、進階分析和物聯網等先進技術的公司來說，優先考慮新興技能而不是傳統職位，也是有風險的作法。這些解決方案通常仰賴與現有企業軟體的整合，包括對業務極為關鍵的 ERP 系統。因此，公司將需要這些就地部署的後台技術技能。

底線：除非企業能夠在支援新舊解決方案之間取得平衡，否則其 IT 架構的發展速度將無法滿足業務需求。

尋找和留住人才的挑戰

組織需要全方位的 IT 員工，不僅要維持正常營運，還要帶來創新和業務成長。

儘管受訪者努力尋找跨技能人才，但他們正面臨著傳統技術的幾項棘手之處。CIO 發現，大環境的情況是許多組織支援的、對業務極為關鍵的企業軟體，都是較舊的版本：

50% 的 Oracle 客戶使用的是舊的應用程式版本。

43% 的 SAP 客戶使用的是舊版。

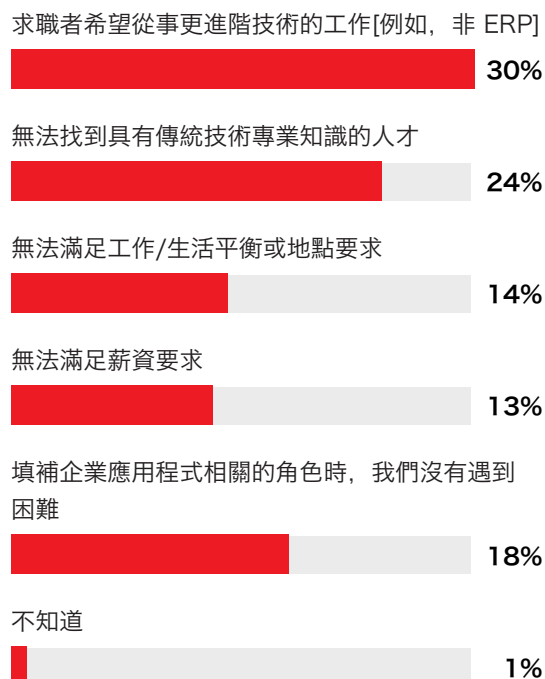
高達 51% 的內部員工仍在支援這些應用程式，包括維護、修改和增強功能。其餘由相關軟體廠商 (29%) 和第三方 (20%) 處理。

IT 部門有這麼高的比重集中於傳統技術，不管人才流失程度如何，應對起來都很困難。退休、大離職潮和個人重新評估其職涯路徑，造成備選人才庫縮小，讓這種困境更加真實。例如，受訪者表示，難以找到和留住就地部署的傳統技術人才，主要原因在於個人希望從事新興技術的工作（見圖 1）。

同時，組織意識到必須實現 IT 現代化。當被問及他們計劃在未來 12 個月內解決哪些技術方面的挑戰時，受訪者提到改善網路安全、改造業務流程以及實現基礎設施和應用程式現代化。

歸根結底，這需要平衡。結果表明，專業技能在所有領域都必不可少。但是，與 ERP、CRM 和資料庫等傳統技能相比，公司更傾向將重點放在網路安全和雲端/多雲端技能人才的招聘。

圖 1 | 難以招聘/留住就地部署技術人才的主要原因 [選擇一項]

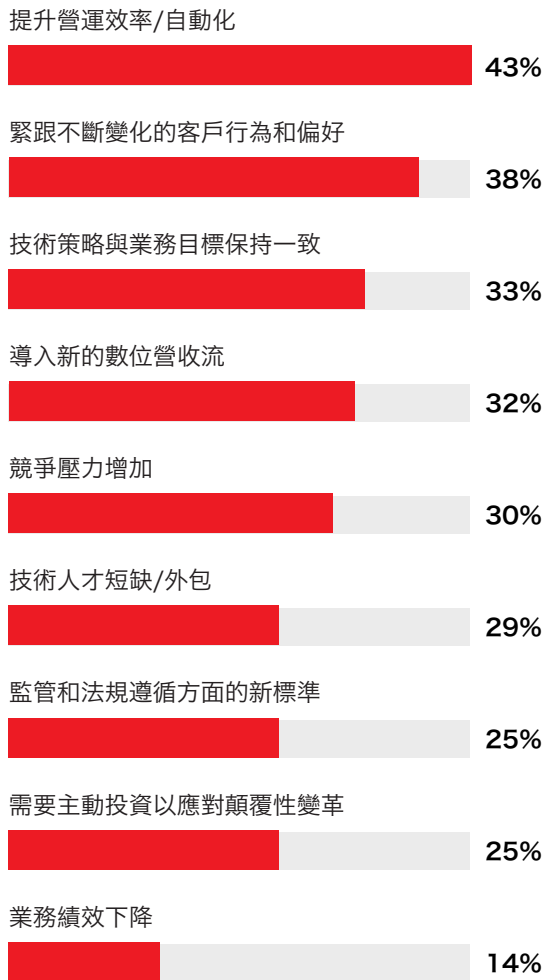


備註：美國受訪者與非美國受訪者之間無顯著差異。

資料來源：CIO

由於 IT 部門主要**集中於傳統技術**，不管人才流失程度如何，應對起來都很困難。

圖 2 | 主要業務挑戰 [選擇三項]



備註：非美國受訪者更傾向認為，「技術策略與業務目標保持一致」是最大的業務挑戰（40%，而美國受訪者的比例為 27%）。

資料來源：CIO

在今天人才流失的環境中，讓某個領域的優先順序高於其他領域，會增加風險，讓 IT 部門無法兼顧日常 IT 穩定運作和創新。事實上，CIO 發現各組織都在努力滿足業務需求。組織面臨的三大挑戰，包括需要提高營運效率，跟上不斷變化的客戶行為，並使技術策略與業務目標保持一致（見圖 2）。

「這份研究印證了我們在客戶身上觀察到的情況。」Slepko 說道。「他們還須考慮，針對 Workday、Salesforce 或 AI / ML 等新系統的培訓並不容易，為 SAP S/4HANA 等對業務極為關鍵的後台解決方案的更新版本進行再培訓也不容易。各組織必須思考要將人才資源集中在哪裡。」

展望未來：需要 IT 人才均衡策略

未來有關 IT 人才短缺的複雜形勢預計將持續。CIO 受訪者表示，在未來 12 個月內，他們預計與招聘、培訓和留住員工相關的成本會增加（見圖 3）。

鑑於幾乎每個組織都面臨相同的技術技能短缺處境，各組織應該重新審視其人才策略，以平衡業務和 IT 需求。

當被問及這些策略時，公司表示會透過各種計劃出擊。例如，54% 的受訪者表示，如果他們無法僱用所需的人才，則會將一個或多個特定技能組合外包，主要重點會是網路安全、物聯網、AI / ML 和雲端/多雲端專業技能。他們還表示，將建立內部技能培訓，DevOps 是主要重點，其次是自動化/業務流程管理以及 CRM 和資料庫的管理。

董事及層級更高的人士 更傾向認為**應導入新的營收流**（37%，其他人士的比例為 23%）。

受訪者意識到他們在未來 12 個月內需要協助。他們計劃依靠培訓內部員工 (62%)、廠商或服務供應商 (59%)、員工擴編服務 (59%) 和諮詢公司 (56%) 來解決。

然而，這好比「借新債還舊債」，55% 的受訪者計劃將人力資源從管理就地部署傳統技術的工作，轉移到協助其他專案，如雲端轉移和數位轉型。

這就是均衡策略的用武之地。在考量時，後台系統、傳統應用程式必須和新技术的採用占相同的比重；否則，IT 基礎架構就會不完備，無法滿足業務需求。

組織應權衡現有人才短缺、日常 IT 營運目前和持續的需求，以及對業務創新要求。

Slepko 建議：「主管應該展望未來 5 年或 10 年，並考慮他們的核心業務是甚麼，然後在確保 IT 正常運行和支援業務增長的需求之間，維持 IT 資源的平衡分配。」

平衡就是要依靠外部合作夥伴來解決人才斷層，受訪者列舉了多項有說服力的理由。前三大理由是提高品質和效能；增強能力以適應不斷變化的業務需求；改善取得新/新興/利基技能的機會。

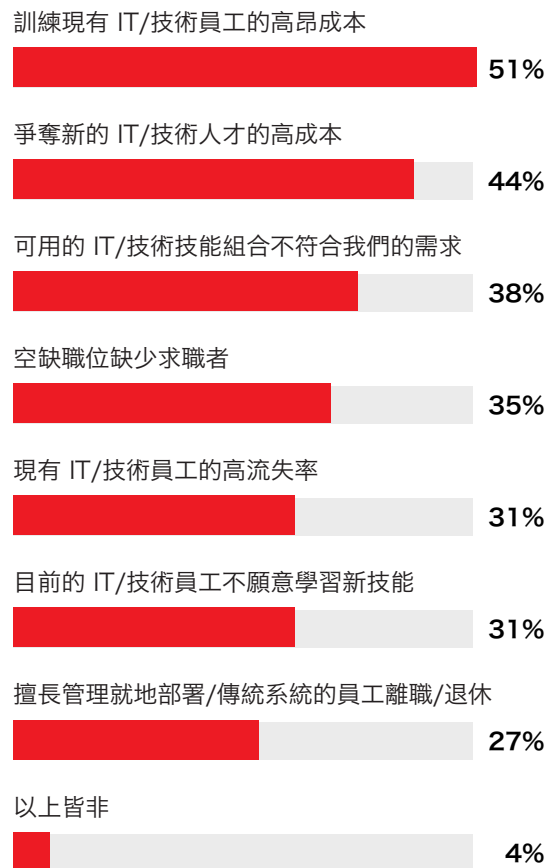
後續步驟和考慮事項

根據這些發現，組織領導者應該自問三個問題，作為人才策略的指南：

1. 您如何在滿足業務需求與不因應人才短缺的風險之間，求取平衡？
2. 您的組織是否有平衡新舊技能需求的策略？是怎樣的策略？
3. 您的組織是否有時間和資金，在培訓員工新興技術和傳統應用程式的技能時，嘗試實現 IT 現代化？

在考慮這些問題時，請進行成本效益分析。成本包括僱用、培訓和留住員工以及使用專業合作夥伴——無論是支援日常 IT 營運、推出新技術，及/在這兩個領域擴編現有員工。

圖 3 | 有關 IT/技術人才的挑戰[選擇三項]



資料來源：CIO

求取平衡是這一切的基礎，確保傳統系統和新技術都不會被忽視。例如，組織往往自認為其 ERP 或後台系統運作良好，因此他們不會投資這些系統的支援。但顯而易見的是，公司很難找到和留住合適的資源支援這些對業務而言極為關鍵的系統。

最後，依靠外部服務供應商至關重要。研究發現，關於讓外部專家填補技能斷層一事，組織在安全、預算和擁有權/控制權等議題上有些猶豫不決。

與潛在廠商進行有意義的對話非常重要，可以詳細瞭解他們在支援各種系統的能力和專業知識。然後，您必須持續留意這種合作關係，以確保實現均衡人才策略的目標。

歸根結底，信任很重要。停機代價高昂，安全不可或缺，不合規絕不能發生。您需確信您的合作夥伴始終支持您，無論如何都會確保系統運行。如果主要 IT 人員辭職，或者有個創新專案必須快速啟動，您必須能致電您的合作夥伴，並知道他們能協助您完成任務。◆

瞭解更多 | 要深入瞭解增強型 IT 服務和數位化 IT 服務交付，請點選
這裡。