

最難找人的13項IT工作

組織菁英團隊 — IT人才與培訓(4)

從去年資訊長業況調查報告中顯示，過去一年來，企業組織想要找到 IT 人才變得愈發困難，網路安全、人工智慧與資訊分析等職缺大鬧人才荒。

作者/Johanna Ambrosio 譯/雲翻譯

過去一年人才缺職位的前幾名，排名大致上差不多。但有一項新的因素，也許能緩解接下來幾個月的缺才狀況。由於在家工作蔚然成風，愈來愈多人可以應徵那些原先只侷限在特定地理位置徵才的工作。

諮詢顧問業Metis策略公司副總裁 Alex Kraus 表示，勞動市場搶人才的情勢已大為不同。人才庫變得更大，甚至是全球性的，而以往僅限於企業總部的所在地點徵才。

根據2021年資訊長業況調查所回收的812份IT主管作答統計結果顯示，最缺人的IT工作領域為：網路安全（21%）、人工智慧／機器學習（20%）、資料科學／分析（19%），以及開發維運/敏捷開發人員（12%）。

疫情在2021年度對於IT領域的支出結構造成重大影響。根據資訊長業況調查，2021年企業IT預算的三大主軸分別為：現行業務流程轉型（36%）、增加網路安全保護（34%）、改善客戶體驗（33%）。

Kraus表示，普遍來說，不論是高階分析師或一般從業人員，聘僱資安人才總是資訊長心上一塊不小的疙瘩。其中一大問題便是因為「資訊安全的投資報酬率不好、划不來」。他進一步說明，除非公司發生嚴重的資料外洩，逼得高層和執行層主管不得不正視這個問題，否則很難說服老闆，改善網路安全有其必要性。

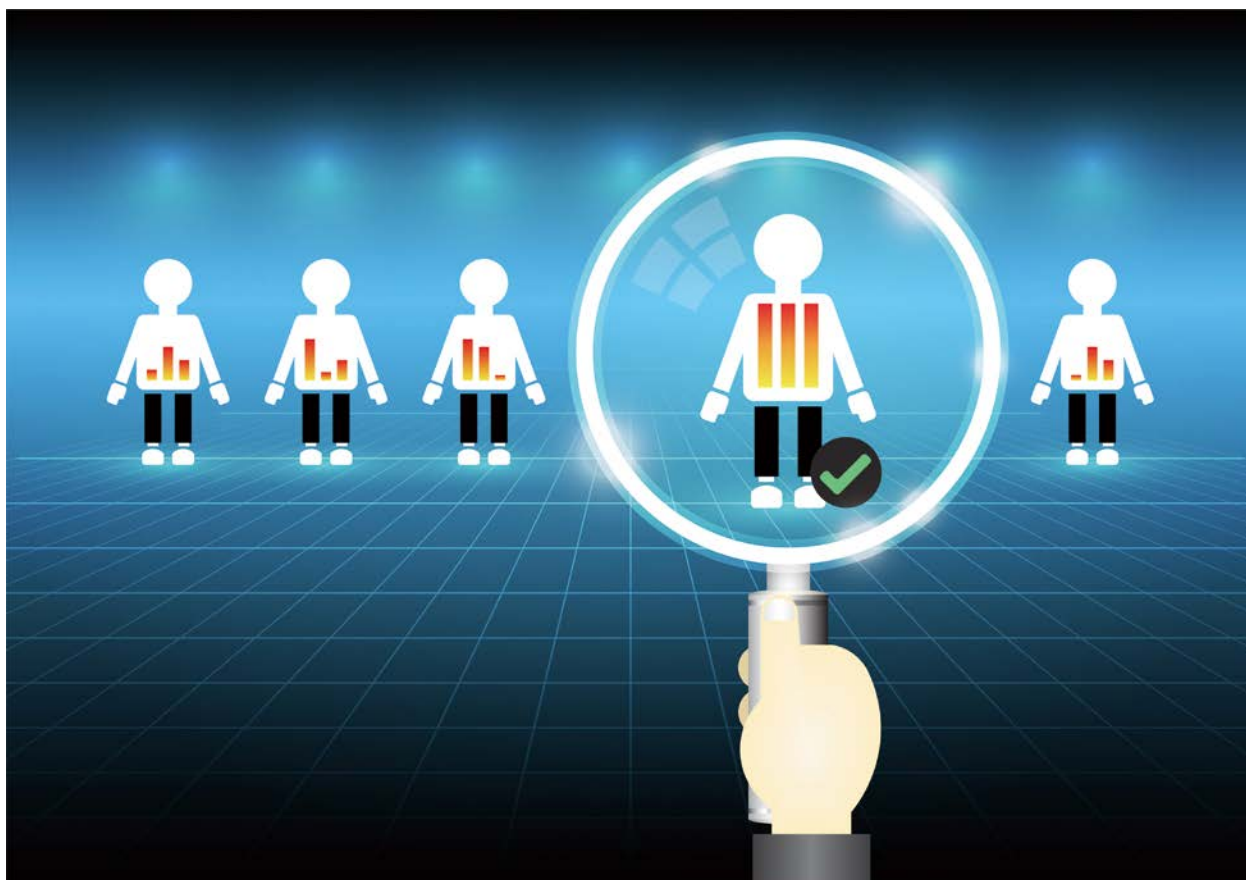
Kraus說，另一類亟需人才的職缺，則是和企業內部員工體驗有關，員工從前在意的點只是職場健康和幸福感，如今還多了生產力、擴充性、線上合作等因素。

Kraus補充，任何和資訊分析有關的工作也是現今熱議主題。要如何解決人才荒的問題？他的首要建議是「審慎訂立優先順序」，將焦點集中在明年公司業務最重要的領域。

最缺人的13項工作

根據2021年資訊長業況調查結果，令業界最感徵才困難、苦無合適人選的工作如下：

- 網路安全：21%
- 人工智慧／機器學習：20%
- 資料科學／分析：19%
- 開發維運／敏捷開發：12%
- 雲端服務／系統整合：11%
- 機器人流程自動化（RPA）：9%
- 物聯網／邊緣運算（連接裝置、感測器）：8%
- 應用程式開發：8%
- 軟體工程師：8%
- 企業架構：7%
- 雲端架構：7%
- 企業軟體（ERP、CRM系統）：6%
- 混合式多雲端平臺管理：6%



尋覓合適人才

美國北卡羅萊納州藍十字藍盾 (Blue Cross Blue Shield) 公司的資訊長 Jo Abernathy 表示，大體而言，去年IT職位的流動率都相當低，在她公司內部即是如此。但流動率在疫情之前本來就很低，所以挑戰性高的職位也不會因此變輕鬆；尤其是當下主管們公認徵才難度高居第二和第三的人工智慧與分析領域。

為了找到合適職位人選，藍十字藍盾公司贊助了北卡羅萊納州立大學的電腦科學和工程學系所兩項專案，Abernathy 解釋道，在專案中提出給學生的專題作業，並從旁指導。雖然要花些時間，卻是很有效的獵才方法。這些年輕的專業人士，與藍十字藍盾的員工交流互動，喜歡上企業文化、指導方式、挑戰性十足的工作，最後決定來上班。

她繼續說明，公司只有透過這個管道僱用一些人員，其實並不樂見員工都是透過這一套訓練模式

招募而得；學生們幾乎沒有實戰經驗，所以校園徵才並非萬靈丹。

Abernathy透露，除此之外，藍十字藍盾還刻意設法樹立品牌形象為令人心動的科技業雇主，透過線上活動Meetup、獎項提名、參與小組座談、在地科技活動等方式，對於優秀人才將藍十字藍盾納入潛在雇主考量，產生莫大助益。

而藍十字藍盾的另一項有利因素，便是非營利組織的身分。Abernathy表示：「藍十字藍盾為所有美國公民服務，並致力於改善醫療服務的取得管道和成效。這對年輕世代特別有號召力，他們希望工作內容意義重大、高瞻遠矚，這正中敝公司下懷。獵才沒有祕訣，我們不過是多管齊下，盡量吸納並留住頂尖人才。」

從做中學，持續進步

Core & Main 是總部位於美國奧蘭多市的經銷

商，營業項目包含自來水、下水道、排水溝與消防設備。甫晉升為資訊長的 Carrie Busbee 稱，Core & Main 向來是地理分布廣闊的IT企業，團隊成員橫跨各個時區。令人慶幸的是，該公司能夠撐過疫情期間，團隊持續運作，人事也沒有經歷波動震盪。

儘管在 2020年，Core & Main 大力著重在數位工具的使用上，而顧客需求也呈現指數型成長，但公司仍決定進行變革。Busbee解釋，Core & Main 與IT廠商的合作關係更加深化，不只是策略性地要求內部人員全副武裝地學習新技能，也會因應補充科技核心人才，以加速產品開發團隊的工作。

最近的其中一項變革，便是聘僱多位專案管理人專門推行新措施，以提升總體市場成效，而非僅針對個別客戶改善。Busbee表示，Core & Main 衡量成效的指標也在改變，例如，Core & Main 相當看重非接觸式方案，這可以加快打入市場的速度。不但維護了員工與客戶在運送過程中的人身安全，也讓業務效率愈來愈好。

關於未來發展，Busbee 認為數位化會繼續主宰改善運送過程與速度的方式，同時能提供新的數據集，讓 Core & Main 做出更佳決策。

專業服務需求

身為數位轉型軟體及服務供應商 Brillio 的資訊長暨卓越管理負責人，Mosesraj R 表示，該公司目前最需要的人才資歷，在後疫情時期有所改變。Brillio 需要的是適應力強韌、建立員工關係，以及活用資料為人服務的能力。

Brillio公司正在招聘的職缺包括：

- 打造商業情報平台的資料技能。
- 諳熟架設有助於規模化、適應力強、工程自動化的系統建置人才。
- 有效改善網路風險管理的資安專業人士。
- 驅動更高生產力的全端工程師。

在這四大類人才之中，系統建置人才和資安專家最難尋得。Mosesraj R 解釋，Brillio在找意味相投的人，並教導他們企業文化。Brillio的團隊成員需要有產品觀念，長久以來這個策略都會奏效。至於專門、資深的職位，Brillio打算僱用適應企業文化的人

才，而且要能在工作中精進技能。

Metis策略公司的副總裁Kraus相信，疫情帶來的改變還會持續一段時間。即使休閒旅遊應會很快回溫，但他大膽預測商務旅行已經是昨日黃花了。這類情況特別適用於專業服務商，他們不再循傳統做法將專家送往全球各地，取而代之是繼續採用線上會議。大家已經認知到，線上聯繫更多專家是行得通的，還可以進行電話會議。花更短的時間，就能獲得一樣甚至更有效的建議。

女性人才流失；員工積假過多

Kraus表示，雖然僱用遠地人才的風潮應能幫上忙，更快填補職缺；但是這股風氣可能對於科技業女性人才流失沒什麼幫助，因為工作生活平衡的問題依然存在。Kraus解釋道：「科技業有愈來愈多女性工作者離開職場。即使疫情結束，狀況可能也不會好轉。」

但誰也說不準，也許接下來幾個月，或者到了年底，那些因為幫忙孩子在家上學而辭掉全職工作的女性，很快就會在孩子復學出門之後重回職場貢獻一己之力。Kraus表示：「也許某位住在美國愛達荷州的單親媽媽，就是最適合某個職位的人選；幸運的話，到時她也能列在我們搜尋的人才庫之列。」

在2022年資訊長會面臨的另一個古怪問題，就是如何結算未休累積假期。這也許聽起來像什麼聰明人的笑話，但真的一點都不好笑。事實上，Kraus稱這是營運和後勤的重大問題。自從疫情傳出之後，美國已有許多IT人員超過一年沒有休假。

假如所有人同一時間都要休假，對IT部門而言，問題處理起來是可大可小。Kraus 說，員工有太多的積假沒休掉，現在他們開始要來算總帳了。