

# 七項被低估的 IT 科技

AI 已經成科技產業所有人的目光焦點，實現 AI、支持商業運作，以及推動 IT 和業務核心任務的科技卻被忽視、乏人問津，得不到投資人關愛的眼神。

文／ Mary K. Pratt 譯／葉庭筠

生成式 AI 或者精確地說，ChatGPT 是 2023 年科技圈的天之驕子，雖然董事會委員、執行長到其他高層對這項科技不盡滿意（或是充滿疑懼）。

由於多項研究顯示 AI 將產生強勁價值，並帶來豐厚的投資報酬率（return on investment，ROI），業界掀起的 AI 熱潮也不無道理。例如 IBM 發現全企業的 AI 專案平均 ROI 為 5.9%，而頂級企業則可能獲得令人欣羨的 13% ROI。

AI 成為業界寵兒自是當然。

但是 AI 卻仍然稱不上關鍵科技。雖然新近 AI 技術有突破性進展，而且這些進展都具有革命性潛力，但 AI 和其他曾經的熱門科技一樣，都是站在無數其他科技巨人的肩膀上開發而成，然而這些科技卻隱藏在鎂光燈照不到的角落。

現在我們是不是應該花點時間來看一看這些成就 AI，卻不醒目或被忽視的技術？為此，我們遍訪了一群 IT 主管及科技分析師，列出他們心目中被忽視的技術，為何遭人遺忘、以及它們值得人們目光的原因。以下跟著我們一起來看看這些科技。

## 一、IT 管理軟體

CIO 和其部門若是沒有好工具管理 IT 環境，是不可能完成工作，或是建立或管理支持 AI 或其他時髦科技所需的眾多科技元素。

IT 管理軟體協助 IT 部門完成其任務，使科技

環境的穩定和可信任度臻至完美境界。

「任何歸類在 IT 管理工具類別的科技，往往都不起眼，卻是 IT 不可或缺的工具。」金融科技和其他專業領域的顧問及代管服務供應商 E78 Partners 技術長 John Buccola 說。

Buccola 列為「沈默的英雄」的科技工具包括 Active Directory 及存取與身份管理解決方案（「它們真的能簡化異質環境的管理，」同時也是資訊管理協會（Society for Information Management）南加州分部主席的 Buccola 說。）

「你平時不會想到它們，它們默默在背後運作著，這也是大家對 IT 的角色期待，」他說。

其他值得讚美的工具包括 IT 服務管理（IT service management，ITSM）及 IT 基礎架構庫（IT Infrastructure，ITSM）解決方案，Buccola 說這些都是協助企業有效控管 IT 支出的重要工具。

最簡單的例子是雲端運算服務若沒有人控管，成本就可能破表。Buccola 說，「雲端上一定要有工具確保相關成本不會失控。」

的確，要找到一位完全不用對 IT 成本錙銖必較的 CIO 是幾乎不可能的一有時他們甚至『撩落去』自己動手，不需管理工具的協助。這些事上不了新聞版面，但卻是 IT 團隊的日常，Buccola 說。

## 二、雲端運算

15 年前雲端才剛興起時，產業分析師還得以

現實澆熄大家的熱情。今天，雲端似乎已不再時髦，但不可否認，它仍然值得大家的讚美。

「它是最重要的科技典範轉移之一，也因為有雲端化運動才奠定我們今日一切運作的底層基礎。但雲端已經完全成為背景了，因為 AI 吸引掉所有的目光，」資訊管理協會（Society for Information Management，SIM）執行長 Mark Taylor 說。

就算許多人都肯定雲端促進轉型的巨大力量，但研究說明了雲端的角色還是遭到低估。顧問公司普華永道（PwC）《2023 年雲端業務大調查》顯示，78%的受訪主管表示所有或大部份業務都使用雲端，但超過一半表示他們沒有看到預期的效益，像是成本節省、提升韌性，或是創造新的營收管道。

PwC 調查顯示，上述令人失望之處原因不在雲端運算，而是使用的企業；「業務搬上雲端和「雲端為驅力」（cloud-powered）是不同的兩回事。這是什麼意思？又要怎麼樣才是「雲端為驅力」呢？將近 10%的受訪企業顯然知道做：透過導入雲端改造公司，就可能減少實現價值的阻礙，而且速度比其他企業快 2 倍。即使在現今企業環境下，他們仍預期公司營收成長 15%以上。」

### 三、雲端 ERP

雲端企業資源規劃（enterprise resources planning，ERP）是一個因更新穎或更炫科技而被遺忘在鎂光燈之外的科技，Abt Associates 資訊長 Jeff Stovall 說，大家真的很少注意到雲端 ERP 對數位轉型的貢獻。

「多年來我們讚譽 ERP，也關注 ERP 專案，但雲端 ERP 可是促進了企業創新方式的轉變，」身為夏洛特市前資訊長暨 SIM 董事的 Stovall 說。

Stovall 說，藉由從本地部署轉向雲端，企業組織可重新想像他們的業務流程，改變工作的核心面向作業方式。「它是轉型的觸媒，但卻長期被忽視，因為我們對 ERP 概念如此熟悉，以致於

我們沒想到它對企業轉型的一大助力，」他說。

事實上，Stovall 發現，有些企業即使想改造 IT 環境及業務流程其他元素，卻還是固守本地部署的 ERP，不曉得如果將這個基本企業核心和它支持的流程加以現代化，他們的成效會更大。

### 四、雲端搬移工具

研究與顧問公司 Everest Group 合夥人 Yugal Joshi 將雲端評估工具列為另一個被忽視，且使用度低落的科技。

雲端評估和雲端搬移工具，或是雲端賦能（cloud-enablement）平台，都能協助 IT 部門分析了解應用程式和雲端基礎架構，提供必要資訊以建構雲端部署藍圖。

當然，其他技術如 IT 稽核軟體也有同樣功用，但 Joshi 表示，雲端評估工具已展現提升雲端專案成功機會的實力。

「有些 CIO 認為他們不需要工具，因為雲端化已相當普及，他們以為搬移很容易，但其實這件事很複雜，而且雲端廠商和產品選擇愈來愈多，增添導入的複雜性，」Joshi 解釋。

### 五、基礎 IT 管線和後台主軸

同樣的，美國加州聖塔卡羅斯市的農民對農民電商平台 Farmers Business Network 的資訊長 Kumud Kokal 將 IT 環境內的基礎技術列為被低估的科技，它們曾經是業界新星，如今卻乏人聞問。他點名的技術包括薪資系統（處理員工薪資的系統）以及 Wi-Fi 網路（提供無所不在連線能力）。

Kokal 指出，忽視這些科技有一個不良後果：CIO 在向董事會要求足夠預算維護那些看不到、也未被人掛在心頭的科技時，經常面臨質疑。

「現在幾乎沒人想到那些底層管線技術，但是它們的重要性無庸置疑，」他說。

### 六、資料管理軟體

AI 集三千寵愛在一身，支持它運行的關鍵元素卻沒這福氣，包括資料。協助大型企業轉型的

Paradigm Solutions 創辦人、總裁 Laura Hemenway 說，企業組織熱切擁抱 AI 的同時，許多人卻忽略資料管理的需求。

就連負責資料管理的人也經常淡化其資料管理工具的強大成果。因此 Hemenway 認為，就憑其貢獻，資料管理軟體值得更多掌聲，雖然人們談到它們總是覺得枯燥無聊，完全不會想到 ChatGPT 缺它不可。

事實上，健全的資料管理是 AI 和其他資料分析作業的關鍵，支持了現代化企業的整套關鍵流程，從自動化流程到個人化客戶支援。因此，我們應當給予它應有的肯定。

## 七、空間運算、虛擬臨場與元宇宙

過去幾年掀起元宇宙熱，2021 年在臉書公司 (Facebook) 改名為 Meta 時達到最高峰，許多人認為連社群媒體巨人都視為未來運算的面貌。

但由於遲遲不見重大突破，熱潮散去，元宇

宙也被列入炒作過頭的科技清單中。但科技觀察家 Taylor 希望大家別那麼急著下達定論，他認為元宇宙又被過度低估了。

Taylor 喜歡用「空間運算」(spatial computing) 及「虛擬臨場」(virtual presence) 勝過元宇宙，他指出，這些類別泛指實現沉浸式虛擬世界體驗的技術，不論其中差異為何。Taylor 說，廠商過高期待它能實現自己承諾的無縫虛擬體驗卻落空是這股熱潮快速冷卻的重要原因之一。

他說，「但他們發現，一如 AI，所有事物將因元宇宙改變，它已經把許多事物的限制移除了。正因為它遭到低估，一旦有天它來到引爆點時，大家可能會措手不及。」

# 即刻加入 台灣唯一為CIO量身訂作 的交流學習平台！

隨時掌握國內外精選文章、風雲人物專訪、最新產業事件速報

活動受邀貴賓還可享有一鍵報名服務

CIO Taiwan LINE@

