



COMMUNICATION STRATEGY & CULTURE

Communication Strategy & Culture

- Tata Kelola IT dan manajemen risiko adalah tentang meningkatkan manajemen dan pengendalian aktivitas IT dan memungkinkan top manajemen untuk melakukan pengawasan yang tepat.
- Untuk mencapai ini diperlukan proses, kontrol, praktik terbaik dan teknik manajemen yang lebih baik.

Namun semua perbaikan ini hanya akan berhasil secara berkelanjutan jika budaya organisasi diubah untuk mendorong dan mendukung pendekatan manajemen baru yang diinginkan.

Pendukung utama dari perubahan

- **Komunikasi yang efektif**

Bahasa yang tepat harus digunakan untuk memberikan pengaruh terbaik bagi pemangku kepentingan, dan mengomunikasikan tujuan dan manfaat utama Tata Kelola IT di seluruh organisasi.

Karena komunikasi yang buruk dapat menciptakan :

- warisan kesalahpahaman,
- kurangnya kepercayaan, dan
- kesalahan teknis
- kesalahan promosi

Siapa yang perlu kita pengaruhi?

Elemen dasar dari Tata Kelola IT adalah **perubahan**

- ✓ penting untuk diingat bahwa pesan yang berbeda diperlukan untuk pemangku kepentingan yang berbeda.
- ✓ Apapun topiknya, bahasa yang digunakan harus dapat dimengerti, relevan dengan audiens yang dituju, dan memotivasi sikap positif terhadap perubahan.

Penting juga untuk mengenali pemangku kepentingan utama yang terkena dampak perubahan,

mengidentifikasi mengapa kami ingin mempengaruhi pemangku kepentingan tertentu, dan

mengidentifikasi resistensi yang perlu diatasi. Sikap positif perlu dipromosikan dan digunakan untuk mempengaruhi orang lain.

Siapa yang perlu kita pengaruhi?

Penting juga untuk mengenali pemangku kepentingan utama yang terkena dampak perubahan

- mengidentifikasi mengapa kami ingin mempengaruhi pemangku kepentingan tertentu, dan
- mengidentifikasi resistensi yang perlu diatasi.

Sikap positif perlu dipromosikan dan digunakan untuk mempengaruhi orang lain.

Siapa yang perlu kita pengaruhi?

1. Investor
2. Providers
3. Controlers



Siapa yang perlu kita pengaruhi?

Who needs to be influenced?		
Investors	Providers	Controllers
<ul style="list-style-type: none"> • The Board • IT Council/Management Team • Senior business unit managers e.g. key customers of IT services • Business Partners • External investors/shareholders – as part of corporate governance 	<ul style="list-style-type: none"> • Project and change managers (IT and Business) • Programme managers • Business managers and users • Technical delivery and support teams • Key players e.g. business sponsors, project champions • Relationship managers and internal communications teams • Suppliers (especially outsourced service providers) • Contract and procurement management • Peripheral players/influencers/policy owners e.g. HR, Facilities Management, Legal 	<ul style="list-style-type: none"> • Internal audit and external audit (due diligence) • External regulators • Corporate governance coordinator • Risk managers • Compliance – regulatory and internal • Finance/Project Managers/IT and business managers – reviewers of benefits/ROI • Post investment appraisal/post project review teams
Key Messages		
<ul style="list-style-type: none"> • Benefits of governance • Why we need to do it • Impact on the business strategy • Commitment to support action plans 	<ul style="list-style-type: none"> • Benefits of governance • Why we need to change • Your role and responsibility • How you need to change 	<ul style="list-style-type: none"> • Need for independent assessment and assurance • Relate to real business risks and impacts • Work positively with management to address control needs

Figure 4.1

What are the key messages?

contoh beberapa pesan utama yang perlu dikomunikasikan

Ability to address these Objectives	will realise these Benefits
<p>IT and Business strategic and operational alignment</p> <ul style="list-style-type: none"> • IT and business working towards the same corporate goals • Architecture and other technology approaches seen as relevant and value adding to the business 	<p>Rol/Stakeholder Value, Transparency and Accountability</p> <ul style="list-style-type: none"> + Shareholder Value + Leveraging investments for greatest return + Better use of IT capabilities + Cost effective IT solutions
<p>Effective Relationship Management (internal and external)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mutual understanding of goals • Shared language and terminology • Working in partnership – equal investment and responsibility • Clear accountabilities 	<p>Opportunities and Partnerships</p> <ul style="list-style-type: none"> + Increased synergies + Improved speed to market + Improved efficiencies, particularly with third parties + Agility to respond to change
<p>Management Control/Quality Management</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standardised processes • Consistent approaches • Comparison/adoption of external best practices (e.g. ISO, CMMi, CobiT, ITIL) • Professional IT services • Management of risks 	<p>Performance Improvement</p> <ul style="list-style-type: none"> + Risk mitigation + Continuous efficiency and quality improvements + Increased assurance that controls are working + Transparency and confidence about measures

Figure 4.2

Communication best practices

- pastikan pemangku kepentingan memahami dan merasabertanggung jawab untuk menjaga terhadap risiko, yang tidak akan ada jika mereka menerapkan kontrol Tata Kelola IT yang efektif.
- The “downside”
risiko bisnis yang terkait dengan penggunaan dan fungsi IT, yaitu kerugian finansial, kerusakan reputasi, kehilangan layanan dll.
- The “upside”
risiko bisnis dari tidak mengeksplorasi IT secara efektif, yaitu hilangnya keunggulan kompetitif, ketidakefisienan, kegagalan untuk menanggapi perubahan pasar dll.

Recommended approaches

Jika risiko TI tidak dikomunikasikan secara efektif,
maka :

- maka para pemangku kepentingan tidak akan menghargai dampak nyata terhadap mereka,
- tidak menanggapi masalah dengan serius,
- atau tidak termotivasi untuk menuntut kontrol yang lebih baik.

Contoh pedekatan

- Tekankan dampak dari risiko bisnis yang terkait dengan strategi IT yang tidak selaras, penyalahgunaan teknologi, operasi yang dikelola dengan buruk, dan proyek yang tidak dikelola secara efektif.
(Tunjukkan bagaimana risiko ini dapat dikurangi dengan kontrol yang efektif.)
- Identifikasi contoh yang relevan tata kelola yang memberikan manfaat bisnis.
- Pemodelan skenario dengan penilaian risiko dan mitigasi.
- Menggunakan bahasa bisnis yang umum

Faktor Keberhasilan

- Libatkan semua pemangku kepentingan yang relevan dalam lingkungan lokakarya
- Dapatkan komitmen kepemilikan dan pendanaan yang jelas untuk tindakan mitigasi risiko
- Monitor / lacak semua tindakan

Developing an influencing strategy

- Rencana komunikasi harus didasarkan pada strategi pengaruh yang terdefinisi dengan baik.
- Strategi harus mengidentifikasi peluang untuk keterlibatan aktif para pemangku kepentingan dalam mengembangkan pendekatan tata kelola, merencanakan dan mengimplementasikan perubahan manajemen IT, dan secara ideal membangun tujuan / target perubahan spesifik menjadi rencana kinerja pribadi.

Influencing style examples

Asserting	Persuading	Bridging	Attracting
<ul style="list-style-type: none"> • Stating expectations of improved IT Governance and consequences of not adopting the new control model • Evaluating current capability, risk management, delivery quality etc. and exposing unacceptable performance • Creating incentives by setting clear IT Governance objectives, based on business priorities, backed up by the personal reward scheme 	<ul style="list-style-type: none"> • Proposing new management approaches, best practices, standards for IT activities, based on development workshops • Reasoning that changes are needed, by educating top management about the key IT issues and the benefits IT Governance can provide, e.g. more ownership in the business of IT projects 	<ul style="list-style-type: none"> • Involving the business in IT decision making, by breaking down technical barriers and encouraging shared responsibility for IT outcomes • Listening to user feedback about IT services and encouraging suggestions via satisfaction surveys • Disclosing IT problems and incidents seeking workable solutions instead of covering them up 	<ul style="list-style-type: none"> • Finding Common Ground by developing corporate mission statements and policies about IT Governance with support from the Board • Visioning by IT and the business developing shared strategies and action plans, backed up by measurable and accountable objectives and targets

Push ←————→ Pull

Figure 4.4

Change roadmap

- Setiap organisasi akan memiliki budaya sendiri dan pilihan paradigma Tata Kelola IT yang ingin diadopsi.
- Roadmap harus diikuti untuk perubahan budaya dan komunikasi yang efektif akan menjadi unik untuk situasi yang spesifik.

Semoga Bermanfaat

