

# טרנספורמציה דיגיטלית – נקודת מפנה אסטרטגית בעסק שלך

## אנשים, תהליכים, נתונים וטכנולוגיה



## תוכן המצגת

|  |                   |
|--|-------------------|
| רקע  | <b>חלק ראשון:</b> |
| אסטרטגיה על קצה המזלג                      | <b>חלק שני:</b>   |
| שיטה – 'אנשים, תהליכים, נתונים וטכנולוגיה' | <b>חלק שלישי:</b> |
| הצגת תרגיל מחשבת קצר                       | <b>חלק רביעי:</b> |

חלק ראשון: רקע

טרנספורמציה דיגיטלית כמונח

THE MOST USED AND  
ABUSED CONCEPT  
TODAY

## מהי טרנספורמציה דיגיטלית ?

**המשך** העברת פעילות

– עסקית ומקצועית –  
למרחב הדיגיטלי

אוטומציה של משימות  
באמצעות כלים דיגיטליים



למה כדאי להשקיע  
בטרנספורמציה  
דיגיטלית ?

התייעלות חוצת ארגון,  
חסכון בזמן, חסכון  
בהוצאות,  
הקטנת טעויות והגדלת  
הכנסות



## מה בין טרנספורמציה

### דיגיטלית לשינוי ארגוני ?

שינוי עסקי – ארגוני משמעותי  
והכולל :

❖ שיפור תהליכים עסקיים

❖ שיפור שרשרת אספקה

❖ יישום מודלים עסקיים

חדשניים

❖ הטמעת תרבות ארגונית

תומכת

❖ שיפור חווית לקוח





Change fixes  
the past,  
Transformation  
creates the  
future

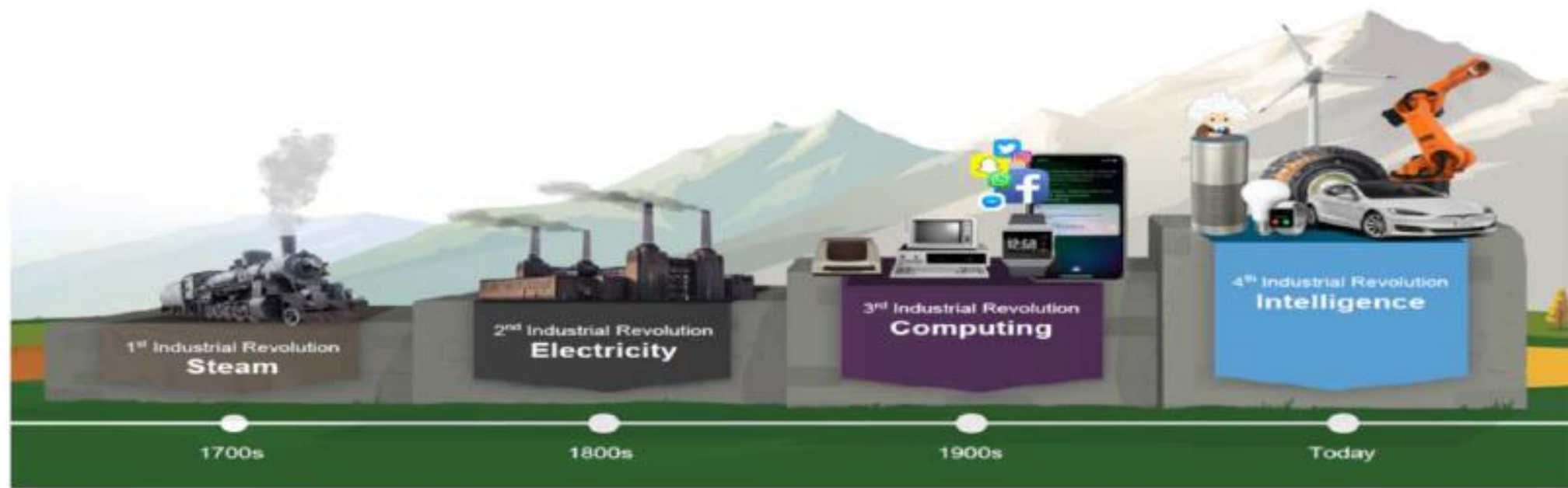
### מודל "ארבע השכבות"





# המהפכה התעשייתית הרביעית

## The 4<sup>th</sup> Industrial Revolution



אסטרטגיה על קצה המזלג

אסטרטגיה טובה היא  
אסטרטגיה שמצליחה  
להביא לידי מימוש את  
היתרון התחרותי – היא  
מנטרלת את האיומים  
וממנפת את ההזדמנויות  
תוך התבססות על  
העוצמות וטיפול  
בחולשות



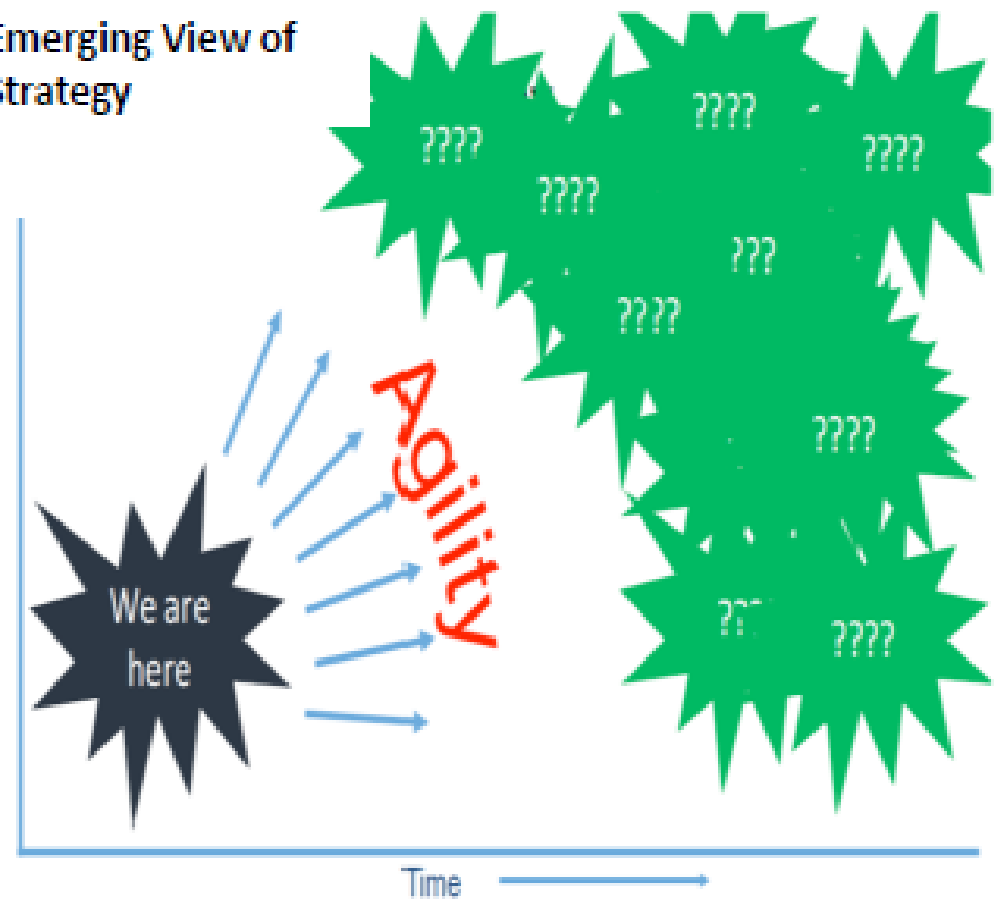
# הפתרון – אג'יליות

## The New Imperative - Agility

Traditional View of Strategy



Emerging View of Strategy





טכנולוגיה משנה את  
המודל התפעולי



# היום הנתונים הם הנכס האסטרטגי



## הצעד הראשון: מיפוי מסעות לקוח וזיהוי רגעי האמת

טיפול בלקוח מתבצע בשלל הערוצים בסינכרון מלא  
(לקוח יכול להשתמש במספר ערוצים לביצוע תהליך אחד)

מסע הלקוח

תהליכי העבודה תומכים במעבר  
ובשקיפות בין ערוצים  
(למשל מוקדן טלפוני יכול לראות פעילות לקוח באינטרנט)

תהליכים

פלטפורמה אחת  
לכל הערוצים  
(ארכיטקטורה, אפליקציות)

תשתיות



## ה-ABC's של עולם העסקים החדש



A

### APPS

נוכחות קבועה בכל  
הפלטפורמות הניידות

B

### BIG DATA

חווית משתמש  
מותאמת אישית  
מבוססת מידע חוצה ערוצים

C

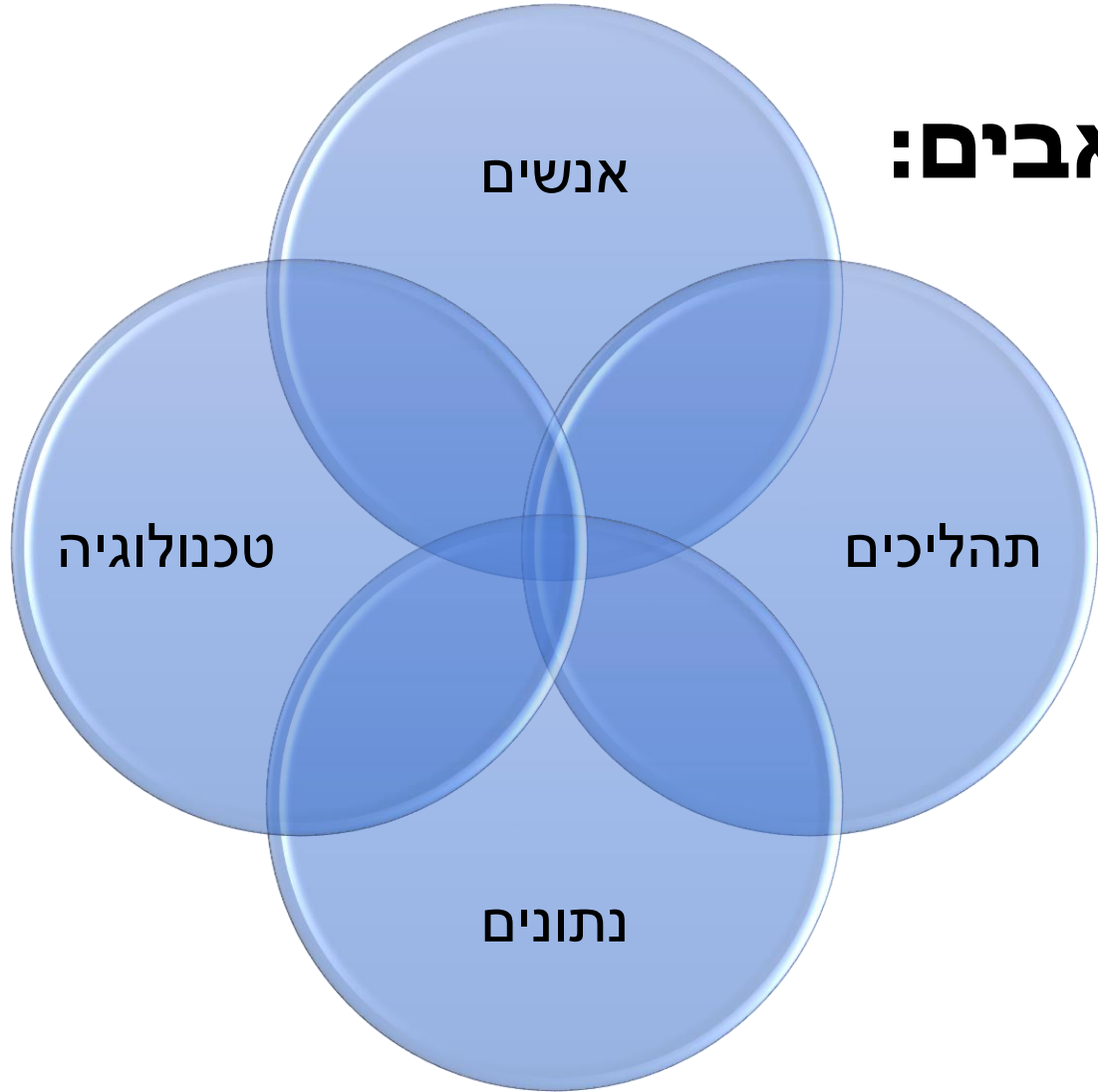
### CLOUD

חווית לקוח ושירות  
אופטימלית באמצעות הענן

# שיטת PPDT

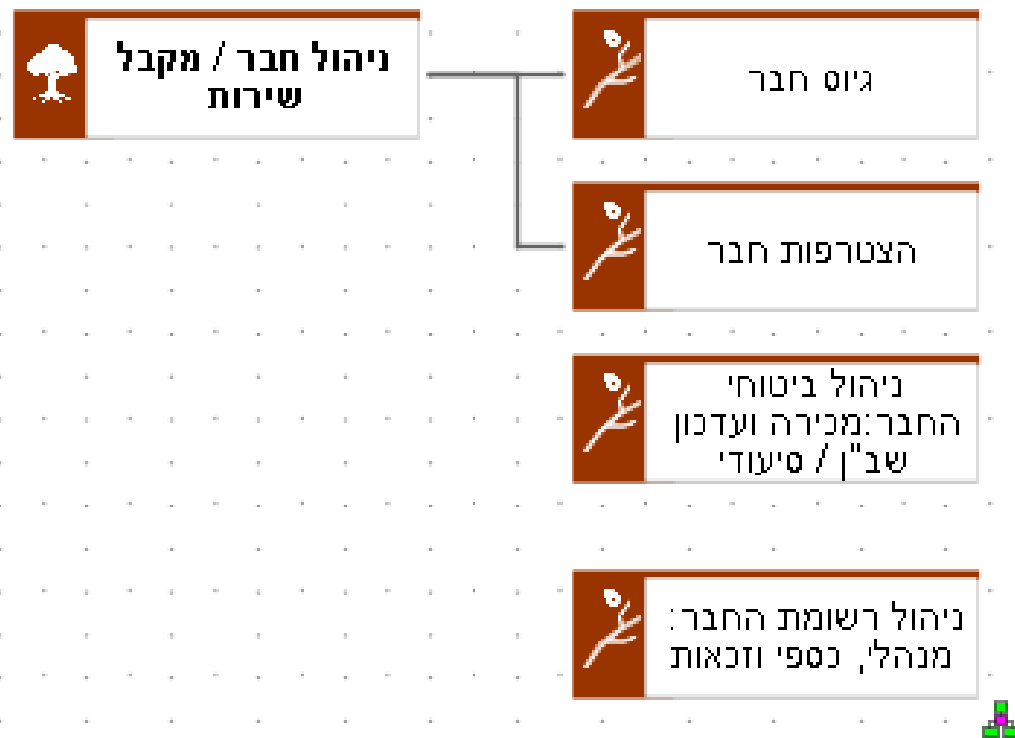
אנשים, תהליכים, נתונים וטכנולוגיה

# משלבים משאבים:



## אנשים:

- ❖ מבנה ארגוני
- ❖ עבודה צוותית
- ❖ תפקידים וסמכויות (R&R)
- ❖ העצמת בעלי תפקידים
- ❖ הכשרת בעלי תפקידים
- ❖ מימוש SLA בתוך הארגון ומחוצה לו



## תהליכים:

❖ משימות מרכזיות של הארגון

❖ תהליך עסקי

❖ שירות עסקי

❖ מידע מלווה תהליך

❖ ניטור ומדידת ביצועים

## נתונים:

❖ טיוב והשבחת מערך הנתונים (Data) - ייצור, תפעול,

לוגיסטיקה, מכירות ושיווק וניהול

❖ הבטחת איכות הנתונים (Data Quality)

❖ שלמות הנתונים (Data Integrity)

❖ זרימת הנתונים (Data Flow)

# הנתונים - הנפט של העידן הדיגיטלי

## Data is the Oil of the Digital Age



**"Data is the new oil. It's valuable, but if unrefined it cannot really be used. It has to be changed into gas, plastic, chemicals, etc to create a valuable entity that drives profitable activity; so must data be broken down, analyzed for it to have value."**

Clive Humby, UK Mathematician and architect of Tesco's Clubcard, widely credited as the first to coin the phrase in 2006



## טכנולוגיה:

❖ טכנולוגיה תומכת במידע

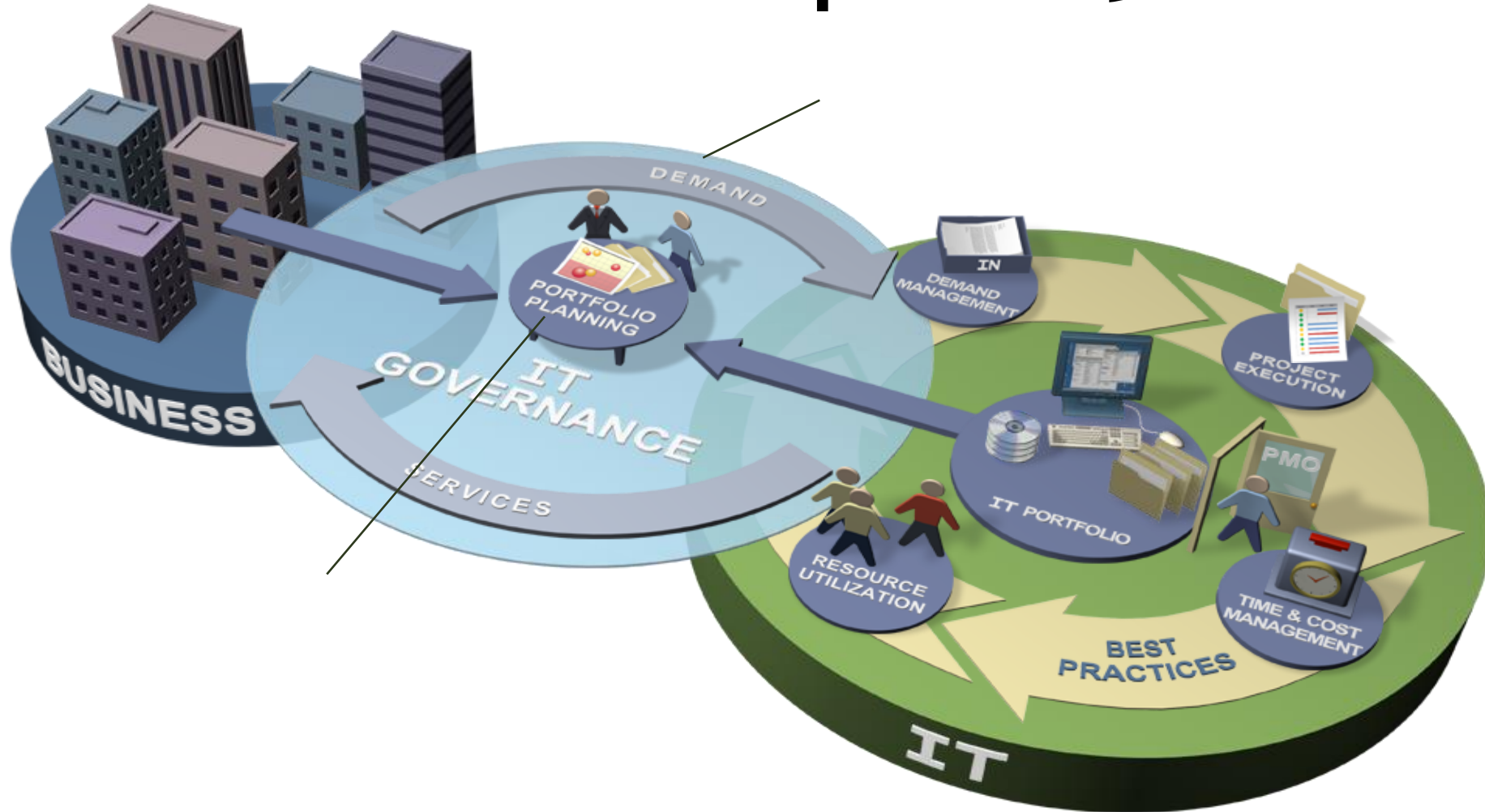
❖ טכנולוגיה תומכת בידע

❖ טרנספורמציה דיגיטלית וחדשנות

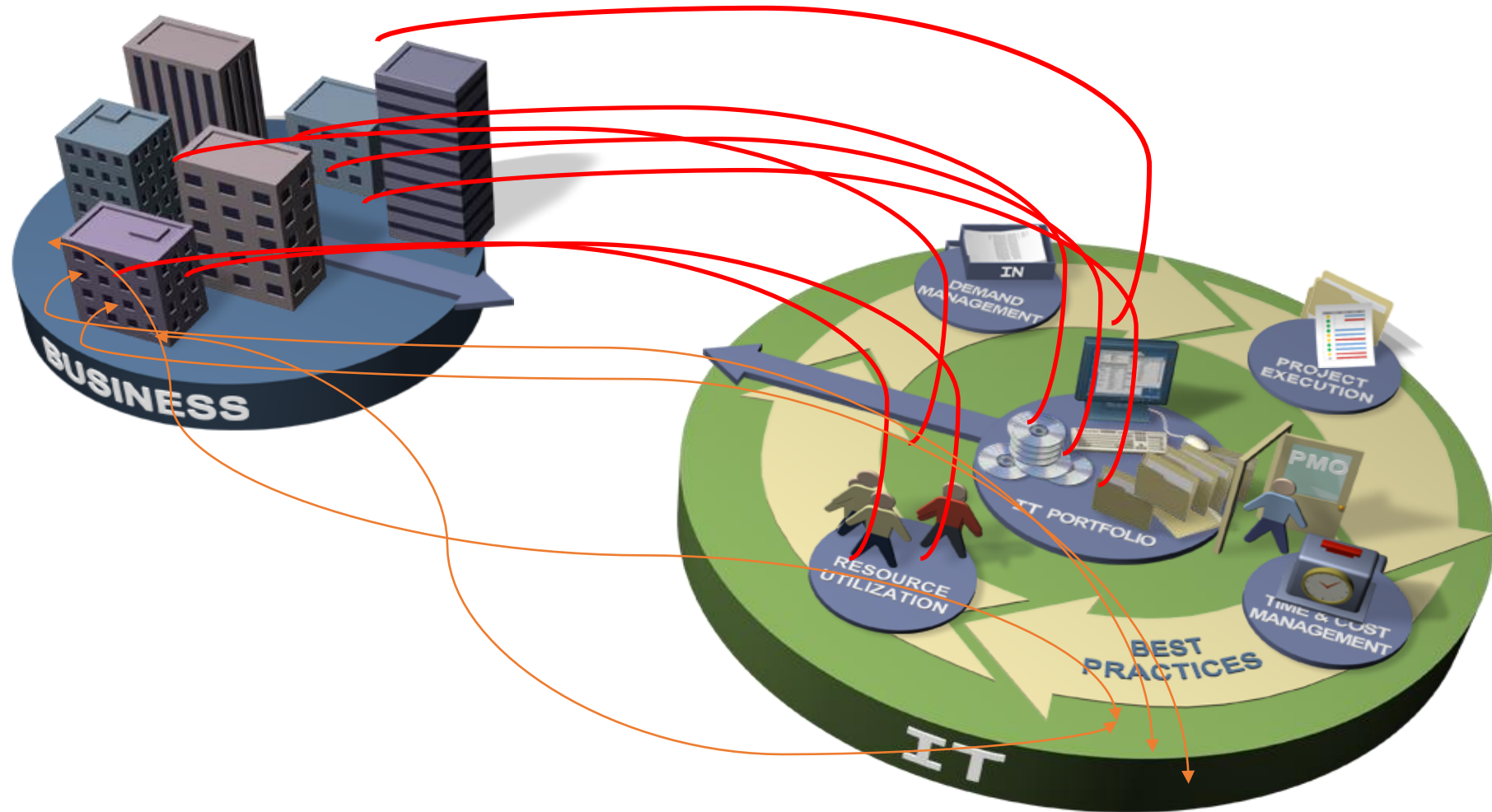
## הזיקה בין אנשים, תהליכים וטכנולוגיה:

**אנשים** הנם נכס אסטרטגי של ארגון – שינוי תפקידם, תחומי אחריותם, פיתוחם והעצמתם יוביל ארגון לייעול **תהליכים** כאמצעי להשיג את יעדיו ויאפשר שילוב **טכנולוגיה-ארגונית** באופן מושכל, מדורג ואפקטיבי

# בוחרים: גישה מערכתית קלאסית



# או גישת כאוס – כולם עובדים עם כולם כצוותים



מה עושים?

1. מממשים שינויים חוצי ארגון הנדרשים על מנת לשפר מוכנות עסקית ושיפור רווחיות
2. מממשים שינוי תרבות ארגונית והתנהלות
3. מממשים חזון, יצירתיות, העזה וגמישות עסקית
4. יוצרים ארגון מודרני בעל יכולת להתמודד עם מידע עסקי, ניתוחו וניבוי דינאמי של צורכי השווקים הרלוונטיים אליו

מה עושים?

5. מממשים שינויים חוצי ארגון הנדרשים על מנת לשפר

מוכנות עסקית ושיפור רווחיות

6. מביאים לבגרות, אחריות ומנהיגות ארגונית – פיתוח

וחדשנות לצד ממשל נכון

7. הימנעות מ'סטטיות'. בעידן אי הוודאות נדרשות יכולות ניבוי,

תכנון ומימוש שינויים מהירים / דינאמיים

8. על מנת לצפות שינויים אלו אליו לאמץ טכנולוגיה מסייעת /

תומכת

**טכנולוגיה -**  
אמצעי לקידום  
ומודרניזציה

**תהליכים -**  
שיטה -  
שכלול ודיוק

**אנשים -**  
נכס אסטרטגי -  
שינוי והעצמה

| טווח זמן | תגובה               |
|----------|---------------------|
| קצר      | תכנית אב למחשוב     |
| בינוני   | מערכות / טכנולוגיות |
| בינוני   | הטמעה               |
| בינוני   | בינה                |

| טווח זמן | תגובה                        |
|----------|------------------------------|
| קצר      | התנהלות תפעולית /<br>ניהולית |
| קצר      | משימה מרכזית                 |
| בינוני   | תהליכים / נתונים             |
| בינוני   | מדידה וניטור                 |

| טווח זמן | תגובה              |
|----------|--------------------|
| קצר      | מוכנות ארגונית     |
| בינוני   | תרבות ארגונית חדשה |
| בינוני   | מבנה ארגוני מתקדם  |
| בינוני   | עבודת צוותים       |
| בינוני   | גמישות עסקית       |

**הישרדות, תחרותיות, צמצום עלויות ושגשוג**



## על המודל:

❖ התקדמות בשלושה ערוצים במקביל: אנשים, תהליכים

וטכנולוגיה

❖ חתירה לחדשנות ארגונית

❖ טרנפורמציה מחשבתית של מנהיגי / מנהלי הארגון –

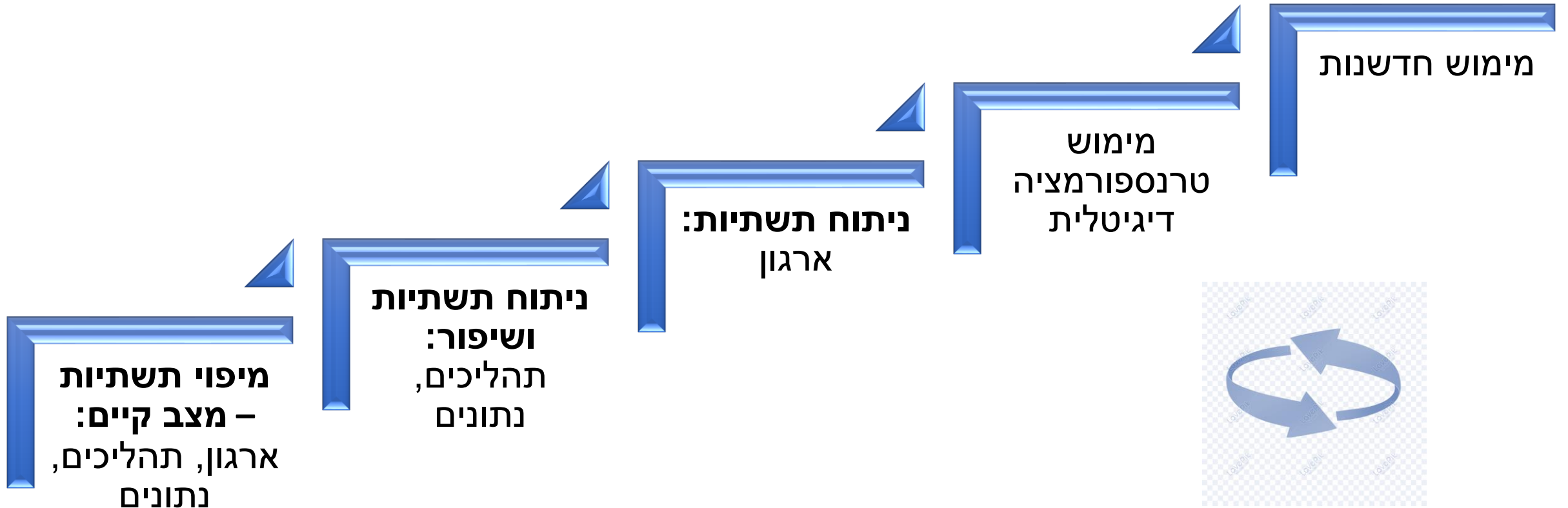
מ'ביצועיסתיים' ל'מובילים'

❖ שיפור תהליכי עבודה ואיכות נתונים ומידע

## איך מקדמים המשכיות עסקית בצל משברים:

- ❖ ההתקדמות בשלושה צירים במקביל – אנשים, תהליכים וטכנולוגיה
- ❖ הארגון '**מגיב**' דינאמית לצרכי השווקים – אין 'כזה ראה וקדש'
- ❖ הארגון '**מתבגר**' – מעצים את אנשיו, משפר התנהלותו וביצועיו ומשלב בהדרגה טכנולוגיה מתקדמת על מנת לתמוך ביעדיו

# תהליך היישום



# המודל להשגת משכיות עסקית:

**טכנולוגיה -**  
אמצעי לקידום  
ומודרניזציה

**תהליכים -**  
שיטה -  
שכלול ודיוק

**אנשים -**  
נכס אסטרטגי -  
שינוי והעצמה

| טווח זמן | תגובה               |
|----------|---------------------|
| קצר      | תכנית אב למחשוב     |
| בינוני   | מערכות / טכנולוגיות |
| בינוני   | הטמעה               |
| בינוני   | בינה                |

| טווח זמן | תגובה                        |
|----------|------------------------------|
| קצר      | התנהלות תפעולית /<br>ניהולית |
| קצר      | משימה מרכזית                 |
| בינוני   | תהליכים / נתונים             |
| בינוני   | מדידה וניטור                 |

| טווח זמן | תגובה              |
|----------|--------------------|
| קצר      | מוכנות ארגונית     |
| בינוני   | תרבות ארגונית חדשה |
| בינוני   | מבנה ארגוני מתקדם  |
| בינוני   | עבודת צוותים       |
| בינוני   | גמישות עסקית       |

## הישרדות, תחרותיות, צמצום עלויות ושגשוג

תרגיל מחשבתי קצר

## תרגיל קצר:

- ❖ הגדר שלוש 'משימות מרכזיות' של העסק שלך
- ❖ הגדר תהליך חוצה ארגון משמעותי בעסק שלך
- ❖ נסה 'למדל' תהליך זה – לבנות תרשים זרימה של התהליך
- ❖ הגדר מידע נוסף לכל שלב בתהליך – מי מבצע, מה מבוצע, מהם הנתונים המתקבלים לאחר בצוע השלב?, מהו התנאי לסיום השלב?



# השאלות שכל ארגון

## צריך לשאול את עצמו

### על מנת להצליח

מעוניינים לקבל תשובות נכונות?

נשמח נסייע לכם לענות עליהם בפגישה אישית  
ללא התחייבות



## מודל עסקי – כיצד הארגון מייצר הכנסות / ערך ?

- (1) מהם ערוצי הלקוח שלך ? מה הרלוונטיות של מסחר אלקטרוני (אינטרנט או מובייל)
- (2) מה המקור העיקרי של ההכנסות והרווחיות ?
- (3) מהו פלח השוק של הלקוח שלך ? האם יש צורך לשנות ?
- (4) מהו הבידול שלך מול המתחרים ? עד כמה זה רלוונטי לעתיד ?





## הצורך – המוצרים והשירותים שלך

(1) מהו הערך שאתה מביא ללקוחות שלך ?

(2) עד כמה המוצרים ו/או השירותים שלך הם בעלי יכולת דיגיטלית ?



## מבנה – כיצד הארגון מאורגן ?

(1) מהו המבנה הארגוני שלך ?

(2) מהו המאזן בין החלטות מקומיות להחלטות גלובליות / חיצוניות ?

(3) היכן משובצות יחידות דיגיטליות בארגון שלך ?

(4) האם הן אפקטיביות ?



## **אנשים – מיהם העובדים שלך ?**

- (1) עד כמה העובדים שלך "דיגיטליים" ?
- (2) עד כמה המנהלים / הדירקטוריון שלך "דיגיטליים" ?
- (3) האם נדרשת הכשרה ? כיצד תינתן הכשרה זו ?



## יכולות IT – כיצד אתה מנהל את מערך המידע שלך ?

(1) עד כמה מבנה ה-IT שלך אפקטיבי ? עד כמה מערך המחשוב

שלך יצליח להתמודד עם שינוי ולתמוך בשאיפות הדיגיטליות של

הארגון ?

(2) עד כמה אתר האינטרנט שלך אפקטיבי ?

(3) האם ברור הקשר בין האסטרטגיה העסקית לאסטרטגית ה-IT

שלך? עד כמה אתה מנצל את נכסי המידע שלך בצורה מיטבית ?



## **תהליכים – מהם התהליכים העסקיים שלך ?**

- (1) עד כמה התהליכים העסקיים שלך דיגיטליים ?
- (2) עד כמה התהליכים העסקיים שלך עקביים לרוחב הארגון ?
- (3) עד כמה התהליכים העסקיים שלך גמישים לשינוי ?



## **קשרים – כיצד אתה מנהל קשרים עם לקוחות, ספקים, שותפים וכו'?**

- (1) מהי עוצמת הקשרים שלך עם לקוחותיך ?
- (2) מהם נקודות המגע עם לקוחותיך ? אינטרנט, מובייל, סניפים, דוא"ל, שירות עצמי. מהי תדירות יצירת קשרים אלו ?
- (3) האם אתה מודד את נאמנות הלקוחות שלך ?