

טרנספורמציה דיגיטלית

ניתוח בשלות דיגיטלית של שירותים ותהליכי עבודה

רקע:

"אני כבר בדיגיטל, הלקוחות שלי יכולים לדבר איתי ב-messenger"
"הכנסנו צ'אטבוטים לשיח מול לקוחות"
"אנחנו ארגון חכם, פיזרנו מלא סנסורים חכמים הנשלטים ממקום מרכזי"

טרנספורמציה דיגיטלית מהווה כיום את ה-buzz word החדש שארגונים רבים נוהרים אליו. במעטפת החיצונית ניתן למצוא פתרונות "סקסיים" כמו סנסורים חכמים ושילוב של ערוצים דיגיטליים בשיח מול הלקוחות. אולם כשמרימים את "מכסה המנוע" מגלים שהטרנספורמציה הדיגיטלית גירדה רק את המעטפת החיצונית של הארגון ועסקה במה "שנוצץ" ו"אופנתי" והארגון עצמו נותר בתהליכי עבודה מיושנים ומסורבלים שהמידע על הלקוחות מפוזר במספר רב של מערכות שאינן מתקשרות זו עם זו. הנהלת אחת הרשויות הגדולות בארץ, גילתה באופן אמיץ, כי לאחר שנהרו לממש חזון טכנולוגי של "עיר חכמה" הם הבינו שלהיות עיר חכמה, אין פירושו עוד עמוד תאורה חכם או רמזור מתוחכם. עיר חכמה זה בראש ובראשונה ארגון חכם, וארגון חכם משמעו שירותים ותהליכי עבודה דיגיטליים מקצה לקצה.

טרנספורמציה דיגיטלית -

החלקים הפחות "סקסיים" הם היותר חשובים

טרנספורמציה הינו תהליך עומק שרובו אינו טכנולוגי. הוא מצריך שינוי חשיבה, שינוי תרבות ארגונית, העלאת מודעות ארגונית של כל אחד מהחלקים לשלם הארגוני המספק את הערך ללקוח, שינוי תהליכי עבודה ושינוי תפיסת השירות. בשביל לדעת ולהבין בצורה מעמיקה את כל אלו יש לזהות ולהבין את צרכי הלקוח מקצה לקצה, כמו גם שינויים טכנולוגיים: שינוי הפלטפורמות איתם מתקשרים עם הלקוח, קישור, אינטגרציה ושינויים במערכות המידע ומיצוי המידע על הלקוח מהמערכות השונות לכדי ידע המאפשר החלטות ופעולות אפקטיביות. הפתרון הנכון לא בהכרח דיגיטלי, אבל בהכרח יהיה כזה שמתאים לחיים הדיגיטליים של הלקוחות.



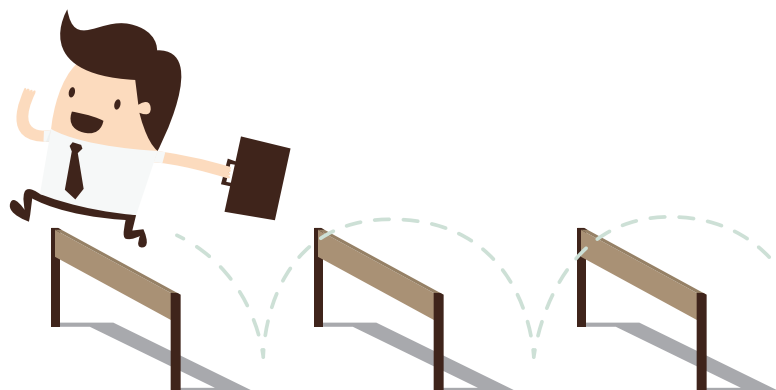
חברת Energy Team פיתחה מתודולוגיה ייעודית לניתוח בשלות דיגיטלית של שירותים ותהליכי עבודה. לפי מתודולוגיה זו, כל תהליך עבודה מרכזי מול לקוח, נבחן במדדים מרכזיים שמוגדרים מראש כגון: יוזמת הארגון בהתנעת התהליך מול הלקוח, דומיננטיות הארגון בקידום בקשת הלקוח, האופן בו מזדהה הלקוח, רמת הידע של הארגון על הלקוח בעת מילוי בקשת לקוח חדשה, מספר גורמים מעורבים במתן השירות, מספר מערכות המידע המעורבות, רמת השקיפות ללקוח במהלך מימוש בקשתו, בדיקת שביעות הרצון של הלקוח, רמת האוטומציה בתהליך ועוד.

ניחול בקשות שירות		משקל		מורכבות		ציון דיגיטלי									
מספר תעודת זהות	שם בקשת השירות	אורך	חשובות	מספר שניות	מספר תחנות	מספר תחנות	מספר תחנות	מספר תחנות	מספר תחנות	מספר תחנות	מספר תחנות	מספר תחנות	מספר תחנות	מספר תחנות	מספר תחנות
מספר תעודת זהות	שם בקשת השירות	אורך	חשובות	מספר שניות	מספר תחנות	מספר תחנות	מספר תחנות	מספר תחנות	מספר תחנות	מספר תחנות	מספר תחנות	מספר תחנות	מספר תחנות	מספר תחנות	מספר תחנות
03	2427	24	500	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
01	2307	23	14,000	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
02	2305	23	200	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3
01	2007	20	1,500	3	4	5	1	3	4	5	1	3	4	5	1
02	2000	20	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
02	1903	19	15,736	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
03	1901	19	5,800	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
04	1904	19	4,400	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1
05	1905	19	4,287	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1
06	1906	19	3,727	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1
07	1907	19	3,600	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1

אז איך עובדת המתודולוגיה:

ניתוח מתודי של השירותים והתהליכים על פי רשימת מדדים מרכזית. כל מדד מקבל ציון מ-1 עד 5 ולפי משקלו של המדד, משוקלל ציון חיוניות ובשלות דיגיטלית לכל אחד מתהליכי העבודה המרכזיים. באופן הזה מתקבלת מפת חום של תהליכי העבודה המאפשרת התמקדות מיידית בבעיות רוחביות ובתהליכים בעלי תדירות וחיוניות גבוהה ובשלות דיגיטלית נמוכה שטיפול בהן יניב את האימפקט הגבוה ביותר לארגון:

תכנית הפעולה למימוש הטרנספורמציה הדיגיטלית כוללת שלושה מרכזיים:



א
שלב

סקר בשלות דיגיטלית

במסגרתו יבוצע מיפוי וניתוח
הבשלות הדיגיטלית של תהליכי
העבודה המרכזיים בארגון
העוסקים במתן שירות ללקוח.

שלב
ב

**גיבוש תכנית אסטרטגית
הוליסטית**

מטרתה: מימוש טרנספורמציה דיגיטלית
בארגון כיוצא ממצאי הסקר. כחלק
מהתכנית תגובש תכנית עבודה
תלת-שנתית לארגון בתחומי
האסטרטגיה ומערכות המידע.

שלב
ג

ליווי יישום התכנית האסטרטגית

הליווי יכלול בין השאר: סיוע בביצוע שינויים ארגוניים נדרשים בארגון, שירותים ותהליכי עבודה, כלים, מיצוי המידע, אינטגרציה בין מערכות, מערכי השירות ועוד.

למה אנחנו ?

1. היכרות מעמיקה תהליכי עבודה ארגוניים ומומחיות במערכות מידע וטכנולוגיה.
2. ניסיון רב שנים בתחום היעוץ עם מתודולוגיות מובנות ומוכחות.
3. צוות מומחים מולטי דיסציפלינרי המשלב ניסיון במגוון רחב של תחומים הנדרשים לטובת הובלת תהליך אסטרטגי ארגוני.
4. מוצר סופי ממוקד ומפורט שמאפשר ללקוח לעבור באופן מהיר ויעיל לשלב היישום.