



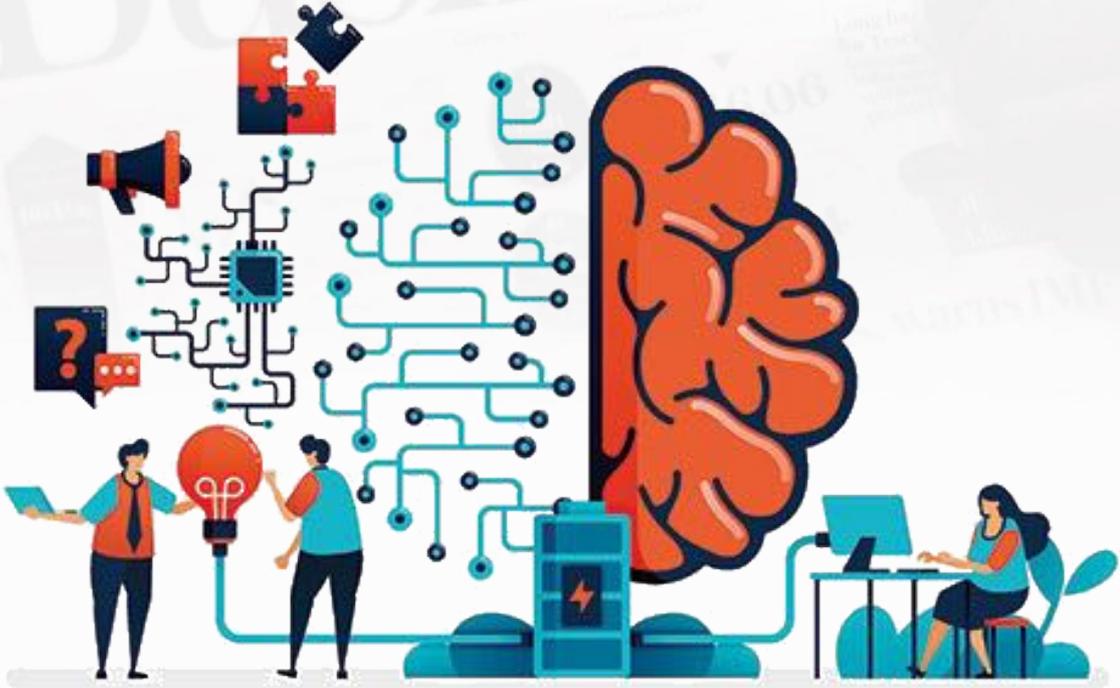
BUSINESS INSIGHT

Design Idea

منقول عبر منصة رجال الأعمال
afaqb.co

سلسلة: #إدارة_وتطوير_الأعمال

مقال: #32



التحوّل الرقمي

Digital Transformation

الجزء الثاني (التحديات - الأدوات - بناء الاستراتيجية وقياس النجاح)

➤ www.abinsight.net

✉ info@abinsight.net

يتناول هذا المقال:

تحديات وعقبات شائعة للتحوّل الرقمي

أنواع أدوات التحوّل الرقمي

خطوات بناء استراتيجية التحوّل الرقمي

كيف تقيس نجاح التحوّل الرقمي الخاص بك



Website



Linked in



Telegram



عرّفنا في المقال السابق (الجزء الأوّل) التحول الرقمي وتناولنا أهميته وناقشنا مكوناته. في مقالنا اليوم سنتحدث عن أبرز التحديات والعقبات التي تواجه الشركات عند تنفيذها التحول الرقمي، وسنستعرض أنواع أدوات التحول الرقمي وخطوات بناء استراتيجيته، ثم سنبيّن كيفية قياس نجاح التحول الرقمي للشركة أو المؤسسة.

1. تحديات وعقبات شائعة للتحول الرقمي

نعلم جميعاً أن التغيير يأتي مع مجموعة التحديات الخاصة به. في الواقع، أشارت إحدى الدراسات إلى أن 78٪ من المؤسسات تفشل في توسيع نطاق مبادرات التحول الرقمي الخاصة بها. لا تظلو إستراتيجية التحول الرقمي من العقبات لأنها يمكن أن تحدث تغييراً كبيراً في الشركة أو المؤسسة. ولكن من الممكن التغلب على هذه التحديات بالعقلية الصحيحة والتوجيه.

فيما يلي بعض التحديات الشائعة التي شهدناها - وكيفية التغلب عليها.

1.1 مقاومة التغيير

إذا شعر الناس بالراحة في مكانهم، فقد تصطمم بهذا الحاجز. قد لا يرغب الناس في تغيير طريقة قيامهم بالأشياء. في الواقع، وجدنا أن مقاومة التغيير أكثر شيوعاً وقوة مما قد تعتقد.

يجب بناء الثقة لتمكين التغيير الهادف حقاً. إذا كانت إحدى المؤسسات تفتقر إلى الثقة، فمن غير المرجح أن تكون قادرة على إجراء التغيير الذي تحتاجه.



إذا بدت مؤسستك مقاومة للتغيير، فجرب هذه الأساليب:

- ❗ قم بإشراك الموظفين من البداية في إحداث التحول. خط المواجهة، الأشخاص الذين يقومون بالعمل - غالباً ما يكون لديهم إحساس واضح بما لا يجدي، وأفكاراً حول كيفية خدمة العملاء أو زملائهم في العمل بشكل أفضل.
- ❗ تواصل مبكراً (وبشكل متكرر). يمكن أن يحدث التواصل فرقاً كبيراً في بناء الثقة والشفافية.
- ❗ استمع إلى مخاوف موظفيك. اجمع الملاحظات - وأظهر المرونة والاستعداد للاستماع. يمكن أن يكون التغيير تهديداً على المستوى الشخصي لأن له عواقب محتملة على رفاهية الناس المالية والاجتماعية، فضلاً عن عواطفهم. عندما تُظهر لموظفيك أنك مهتم، فمن المرجح أن يتم استثمارهم في نجاح المؤسسة.
- ❗ قم بتثقيف موظفيك حول إيجابيات التغيير. إذا لم يفهم موظفوك سبب حدوث التغيير، فهناك مشكلة. تأكد من إبلاغك بالمزايا التي سيحصلون عليها من التغيير - خاصةً إذا كان ذلك سيحسن تجربة عملهم بشكل كبير.

1.2. عدم وجود دعم من القيادة

في بعض الأحيان، يمكن أن يتولى من يقاوم التغيير مناصب قيادية. إذا كنت قائداً في مجال الأعمال، فربما تقرأ بنفسك وتتساءل عن القيمة الموجودة في إجراء تحول رقمي كبير.



عندما لا يُظهر القادة دعمهم للتغيير، فمن المحتمل أن موظفيهم لن يفعلوا ذلك أيضاً. من المهم أن تفهم قيادة مؤسستك أهمية دعم القيادة. تماماً مثل إشراك موظفيك، يجب عليك أيضاً تثقيف فريقك القيادي حول محاسن التغيير.

استمع إلى ردود الفعل واستمع إلى قيادتك. يحتاج كل فرد إلى الشعور بالمسؤولية والاستثمار الشخصي في التغيير التنظيمي.

عادةً ما يؤيد القادة عملية التحول التي تتوافق تماماً مع استراتيجية الشركة، لذا من الضروري عند اقتراح أي مشروع جديد يرتبط بالتحول الرقمي، إثبات دعمه للشركة وأعمالها وتأثيره الإيجابي على صافي أرباحها.

1.3. عدم وجود دعم كاف لإدارة التغيير

لا يمكن لشخص أو لقسم واحد التخطيط لعملية التحول الرقمي بمفرده، بل يجب أن تتضافر جهود الأقسام والقادة معاً من أجل إنشاء خطة متكاملة متسقة تضمن سير العملية بسلاسة وتحقيق أفضل النتائج.

إذا لم تتمكن من تجميع فريق من الأشخاص الذين يفهمون حقاً قيمة التحول وأهميته للعمل، فمن المحتمل أن تجد نفسك في طريق مسدود.

الموظفون إلى حد كبير غير متقبلين للتغيير. بدون فريق متخصص من الأشخاص الملتزمين بقيادة التغيير وبذره في المؤسسة، ستخضع قدرتك على التأثير في التغيير. ليس من الضروري لهؤلاء الأشخاص إلى أن يكونوا خبراء خارجيين.



للتغلب على هذا التحدي، فكر في طلب الدعم من فريق القيادة الخاص بك. هل يمكنك تأمين الدعم المطلوب من القيادة للموظفين؟ من خلال تحديد الاحتياجات والواجبات والمسؤوليات وأهداف الفريق، يمكنك استخدام تأثيرك لتكوين فريق الأبطال.

1.4. عدم اتباع استراتيجية محددة لقيادة عملية التحول

فعملية التحول لا تنتهي بانتهاء مشروع واحد، ويجب تحسينها وتطويرها باستمرار. وتطبيق التقنيات من دون معرفة مدى وملاءمتها مع الشركة وأعمالها سيؤدي إلى توليد صعوبات ومشكلات أكبر من الفوائد التي قد تجنيها الشركة نتيجة استخدام التحول الرقمي.

2. أنواع أدوات التحول الرقمي

حسناً، قد يكون لديك فهم جيد لماهية استراتيجية التحول الرقمي. أنت تعرف سبب أهميتها - وما قد تصادفه أثناء تنفيذه.

هل لديك الأدوات الصحيحة؟ يجب أن تكون استراتيجيتك انعكاساً شاملاً لاحتياجات شركتك، تماماً مثل الطريقة التي يمكن أن تتعامل بها مع اللياقة العقلية. ستلبي الأدوات المختلفة الاحتياجات المختلفة - وقد يتطلب الأمر مجموعة من الاقتراحات لتجميع إستراتيجيتك.

فقط بعد توضيح ما تحاول تحقيقه وإمكانيات تحقيق نتائج أفضل، يجب أن ننظر إلى أدوات محددة. فيما يلي بعض الأدوات الشائعة التي قد تفكر فيها:

2.1. أدوات تعاونية

هل قال أحدهم جوجل؟ كـ Business Insight، لطالما كانت Google رائدة في بناء مجموعة من الأدوات التعاونية. لكن الكلمة الرئيسية في هذا هي "تعاونية collaborative". يحتاج الناس إلى أن يكونوا قادرين على العمل معاً بشكل جيد في بيئة عمل مختلفة ومتغيرة - سواء كان ذلك في مستند Google أو Office365 أو أي شيء آخر.

2.2. أدوات التواصل الداخلي

اعتماداً على حجم مؤسستك، قد تحتاج إلى مزيد من دعم الاتصال الداخلي. ضع في اعتبارك الأدوات التي ستساعد في زيادة التواصل بين الفرق - واطلب آراء الموظفين.

2.3. أدوات إدارة علاقات العملاء CRM

بالنسبة لمعظم (إن لم يكن كل) الشركات، يعد نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) أمراً بالغ الأهمية. يساعد CRM مؤسستك على تلبية احتياجات عملائك. يمكن أن يساعد في أتمتة المهام، وتبسيط دورات المبيعات، وزيادة الاحتفاظ، والكثير.

2.4. أدوات إدارة المحتوى CMS

وفقاً للبيانات، يحدد 70٪ من المشترين احتياجاتهم بالكامل من تلقاء أنفسهم قبل التعامل مع مندوب مبيعات. يحتل محتوى الويب الخاص بك أهمية قصوى لاستراتيجية التحول الرقمي الخاصة بك. يضم نظام إدارة المحتوى (CMS) أشياء مثل موقع الويب الخاص بك، والمدونة الخاصة بك، والمحتوى الآخر الموجه للعملاء.



2.5. أدوات الرواتب والإدارة المالية

يمكن أن تكون عمليات الموارد البشرية مثل كشوف المرتبات مملة وتستغرق وقتاً طويلاً. باستخدام الأدوات المناسبة، يمكنك أتمتة هذه العمليات حتى يتمكن فريق الموارد البشرية لديك من التركيز على عمل أكثر تأثيراً.

2.6. أدوات إدارة رأس المال البشري HCM



بالنسبة لأي عمل تجاري متنامٍ، تعد إدارة رأس المال البشري (HCM) أمراً بالغ الأهمية. من التوظيف إلى تجربة الموظف إلى التعليقات والتغذية الراجعة، يمكن أن تساعد أداة HCM المناسبة في تعزيز نجاح مؤسستك. تتناول بعض أدوات HCM أيضاً احتياجات الموارد البشرية الأخرى، مثل كشوف المرتبات.

3. خطوات بناء استراتيجية التحول الرقمي

حان الوقت لبدء بناء استراتيجيتك. ولكن من أين تبدأ؟

قبل أن تفكر حتى في "التكنولوجيا"، قم بتحديد رؤيتك لكيفية تغير العالم، والمكان الذي تريد أن تلعب فيه، ونوع القدرات التي ستحتاج إلى تطويرها للوصول إلى هناك.

بعد ذلك، اتبع الخطوات الست التالية التي حددتها McKinsey لبناء إستراتيجية التحول الرقمي الخاصة بك.

3.1. إنشاء خارطة طريق

ستحتاج مؤسستك إلى فكرة واضحة جداً عما تريده من منظور تكنولوجي - وإلى أين أنت ذاهب. يبدأ هذا بتقييم المكان الذي تبدأ منه. من هناك، يمكنك تحديد الخطوات اللازمة على طول الطريق.

تتحدث McKinsey عن خارطة طريق استراتيجية التحول الرقمي في ثلاث خطوات بسيطة.

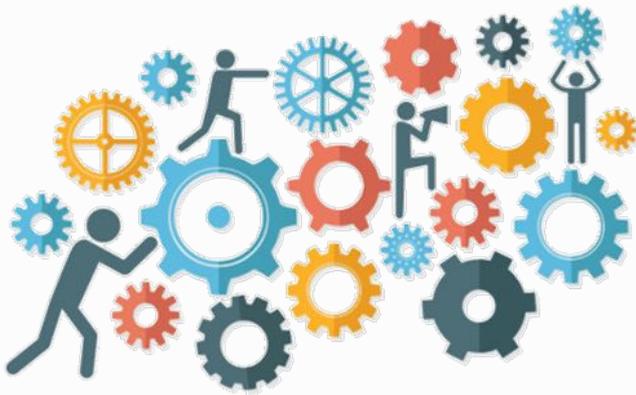
3.1.1. حدّد قيمة التحول الرقمي

يمكن أن يعني هذا أشياء مختلفة للشركات والمؤسسات المختلفة. ولكن في جوهرها، يجب أن تُظهر هذه الخطوة من خارطة الطريق قيادتك لماذا يستحق الاستثمار ذلك. ما هي أهدافك؟ كيف سيساعد التحول الرقمي مؤسستك على تحقيق تلك الأهداف؟

3.1.2. نظم الإطلاق الخاص بك

من هم أصحاب المصلحة الرئيسيين؟ ما هو الدور الذي ستلعبه إدارة التغيير؟ ما هي البرامج أو المبادرات التي يجب إنشاؤها؟ لإطلاق عملية التغيير بنجاح، تحتاج الشركة إلى التنظيم حول الإطلاق.

من المحتمل أن يكون هذا جهداً متعدد الوظائف يؤثر على جميع الموظفين. قبل البدء



في العمل، تأكد من التعامل مع أصحاب المصلحة الضروريين. بناء شبكة من رواد التحول الرقمي للمساعدة في دفع المستخدمين الأوائل. تأكد من جمع التعليقات والتغذية الراجعة والتكيف مع ما تسمعه من الموظفين.

3.1.3. عمّ التغيير

بمجرد أن تبدأ، لا يتوقف العمل. من المهم أن ندرك أن الإطلاق من المحتمل أن يكون مجرد غيض من فيض لاستراتيجية التحول الرقمي الخاصة بك. يبدأ العمل عند الإطلاق لدفع التبنّي وتوسيع نطاق المبادرات للمساعدة في تحقيق أهداف مؤسستك.

على سبيل المثال، لنفترض أن مؤسستك واسعة النطاق أطلقت مؤخراً شبكة إنترانت جديدة على مستوى الشركة. كيف ستدعم الموظفين؟ توفر بعض المنظمات "ساعات عمل" للمساعدة في الإجابة عن أي أسئلة حول أداة جديدة وأهدافها.

ينشئ الآخرون الكثير من الموارد وطرق العمل والأدلة لاستخدام الأداة. ومع ذلك، قد يقدم آخرون فرصاً تدريبية لتحسين المهارات.

3.2. تطوير المواهب وصلها

قبل تنفيذ خارطة الطريق الخاصة بك، يجب أن تفي موهبتك باحتياجات خارطة الطريق الخاصة بك. كقائد، هذا يعني أن مؤسستك بحاجة إلى الاستثمار في تطوير موهبتك.

يتوق الموظفون إلى فرصة التعلم. سواء كنت تقوم بتجميع فريق من الصفر أو تقوم بجذب الموظفين الحاليين إلى فريق جديد، فإن تحسين المهارات أمر بالغ الأهمية.

ضع في اعتبارك الطرق التي يمكنك من خلالها توفير فرص التعلم والتطوير لموظفيك. يمكن أن يساعد التدريب المخصص الموظفين على اجتياز التغيير. من خلال التدريب، يمكن للموظفين مواجهة التحديات برشاقة ومرونة.



3.3. تطبيق منهجية رشيقة

المرونة وخفة الحركة من العناصر الضرورية لأي استراتيجية تحول رقمي. لكن الانتقال إلى نموذج رشيق يتطلب التعاون والشفافية والتغيير.

لكن فوائد العقلية المرنة تفوق بكثير النهج الثابت. ستكون الفرق قادرة على التكيف بسرعة أكبر، وحل المشكلات بشكل أسرع، والتحسين بشكل أسرع. في النهاية، يمكن أن يساعد اعتماد منهجية رشيقة في إدارة المخاطر وتحسين الإنتاجية وإلهام الابتكار.

3.4. التحول إلى التكنولوجيا الحديثة

إذا كنت تفكر في التحول الرقمي، فأنت تفكر في التكنولوجيا الحديثة. تأتي التكنولوجيا الجديدة مع مجموعة جديدة من القدرات التي تعتبر بالغة الأهمية للتحول الرقمي.

لكن هذا يعني الفهم الكامل لما تقدمه التكنولوجيا الحديثة الجديدة إلى الطاولة. استعن بمساعدة محترفي التكنولوجيا لديك لتقييم تقنية جديدة وحديثة. تأكد من أن الأدوات والتكنولوجيا التي تختارها ستلبي احتياجات عملك.

تجري العديد من المؤسسات مجموعات اختبار وتركيز للمساعدة في دمج الموظفين مع أدوات جديدة وجمع التعليقات والتغذية الراجعة. في النهاية، يمكن أن تساعد في معدل التبني الإجمالي للتكنولوجيا في مؤسستك.



3.5. إدارة البيانات بأفضل طريقة

إذا وصلت إلى هذه الخطوة، فمن المحتمل أنك حددت أنواع التقنيات التي ترغب في استخدامها. ولكن قبل التنفيذ، ضع في اعتبارك البيانات وإدارة البيانات.

كيف ستعمل الأنظمة معاً؟ ما نوع البيانات أو الإحصاءات التي يمكنك استخراجها من الأدوات التي حددتها؟ ما هي ثغرات إدارة البيانات التي يمكنك تحديدها؟

بدون رؤى بيانات قوية، يمكن أن تعاني مؤسستك. ضع في اعتبارك طرقاً لبناء إدارة البيانات في إستراتيجية التحول الرقمي الخاصة بك. من خلال القيام بذلك، ستتمكن من إيجاد الحلول التي يمكن أن تلبي احتياجات مؤسستك.

3.6. التبنى والتوسع والنمو

هذا هو المكان الذي سيتألق فيه فريق إدارة التغيير الخاص بك حقاً. قد تختار تقنية جديدة. ربما تكون قد حددت استراتيجية رائعة وخريطة طريق. قد يكون لديك كل شيء عن التحول الرقمي جاهزاً لبدء التشغيل. ولكن إذا لم تتبنى مؤسستك الإستراتيجية، فأنت عالق.



اعمل مع فريق إدارة التغيير لديك لدفع عملية التبنى. من هناك، ستكون قادراً على تحديد طرق لتوسيع نطاق التحول الرقمي في مؤسستك والاستمرار في النمو.

4. كيف تقيس نجاح التحول الرقمي الخاص بك

يبدو النجاح مختلفاً لكل شركة أو مؤسسة. يعتمد ذلك على أهداف نشاطك التجاري والأدوات التي حددتها والاستراتيجية التي نفذتها.

ولكن عندما يتعلق الأمر بالقياس، يمكننا تحديد العوامل الرئيسية التي يجب مراعاتها. النتائج - للعميل، للموظفين، للأعمال - يجب أن توجه كيفية قياس نجاح التحول الرقمي الخاص بك.

4.1. تجربة العملاء والقيمة

من المحتمل أنك تقيس بالفعل رضا العملاء أو تجربة العميل. على سبيل المثال، هل ترى زيادة في درجات NPS¹ منذ بدء إستراتيجيتك للتحول الرقمي؟ ما هي ردود الفعل التي تسمعها من العملاء على الخطوط الأمامية؟ ما الذي يعبر عنه فريقك الميداني؟ اعمل مع فريق القيادة لديك لتطوير مؤشرات الأداء الرئيسية حول عملائك لفهم ما إذا كنت تقدم لهم قيمة أكبر.



4.2. مشاركة الموظف (والأداء)

يمكن أن يكون لاستراتيجيات التحول الرقمي تأثير مذهل على مشاركة الموظفين وأدائهم. من خلال استطلاعات الرأي، والمنتديات المفتوحة للتعليقات، وأدوات مشاركة الموظفين، يمكنك قياس تأثير استراتيجيتك.

¹ Net Promoter Score: هو مؤشر يتراوح ما بين (-100 و100) ويُستخدم لقياس استعداد العملاء أو الزبائن للتوصية بالمنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة إلى أشخاص آخرين، حيث يُستخدم هذا المقياس كوسيلة لمعرفة مدى رضا الزبائن عن المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة ومدى ولاء هؤلاء العملاء للعلامة التجارية.

4.3. الرشاقة والابتكار

قد يكون من الصعب قياس ذلك، ولكن هل أعمالك التجارية باتت أكثر قدرة على التكيف ومتابعة الفرص في بيئة غامضة ومتغيرة بسرعة؟ إذا كانت الإجابة لا، فإن التحول ليس ناجحاً.

غالبًا ما يتم استخدام ما يلي لتقييم تطبيقات التكنولوجيا - ويمكن أن توفر معلومات مفيدة عن أثر التحول الرقمي.

4.4. توفير الوقت

ستوفر التقنيات المطبقة على الأرجح وقت العاملين لديك. ربما تكون قد حددت هدفاً يتعلق بالإنتاجية وتوفير الوقت. ضع في اعتبارك قياس ما قبل وبعد التحول الرقمي.

4.5. الاستخدام والاعتماد

كم عدد المستخدمين النشطين الذي تراه؟ كيف يبدو معدل الانتقال لأدوات معينة؟ قم بإنشاء مؤشر أداء رئيسي (KPI) حول الاستخدام والاعتماد في الوقت الفعلي.

4.6. التوافر والموثوقية

الإيجابيات الفنية، هذا واحد لك. هل ترى كفاءة تدفق أفضل؟ ربما ترغب في قياس متوسط الوقت لإصلاح الأخطاء وتقليل الوقت لاكتشاف الأخطاء؟ هناك دائماً تطورات جديدة تظهر. حافظ على الكفاءة التشغيلية عند تجربة التطورات الجديدة في التكنولوجيا.

انتهى مقالنا الثاني اليوم عن التحول الرقمي، سنتناول في الجزء الثالث والأخير 21 استراتيجية للتحول الرقمي تستحق التنفيذ تضمن نجاح مؤسستك.

نسعى في Business Insight إلى تحقيق جسر من الثقة والمعرفة يصل بين المستثمرين الراغبين بإقامة مشاريع ريادية جريئة وبين رواد الأعمال أصحاب الكفاءة لتنفيذ تلك المشاريع، ومن جهة أخرى دراسة فرص السوق للشركات الصاعدة لتوسيع مجالات استثمارها بشكل صحيح والعمل على تطويرها لتكون قادرة كشركة على الانتشار والتطور والمنافسة...

نقدم في Business Insight خدمات:

- تصميم وتطوير الأعمال،
- إعداد وكتابة المشاريع،
- التحليل المالي وإعداد الموازنات،
- المراقبة والتقييم،
- إدارة وضبط الجودة،
- ابتكار وتصميم الخدمات والمنتجات،
- التوظيف والموارد البشرية،
- استشارات الأعمال.
- تحسين العمليات،
- إعداد البحوث والتقارير،
- دراسات الجدوى،



إذا وجدت هذا المقال مفيداً، يمكنك مشاركته على وسائل التواصل الاجتماعي

مع حفظ حقوق النشر

إن كان لديك رأي، ملاحظتك محل تقدير كبير! قم بالتعليق هنا أو اتصل بنا



www.abinsight.net



info@abinsight.net



+90 552 645 91 10