

# IT Innovation בארגונים ממוקדי לקוח

בארגונים ממוקדי לקוח יש לקחת בחשבון תהליכי שינוי עמוקים, שידרשו תכנון מקדים, תשומת לב, התמדה ואומץ ניהולי - לאורך זמן



פלורה לוין

הצרכנים שלהם: הלקוחות ועובדי הארגון. המהפכה משפיעה באופנים שונים: מוצרי הארגון הופכים להיות טכנולוגיים יותר (למשל משולבי שירותי מידע), קבלת ההחלטות בארגון עולה כהה (למשל הופכת להיות מבוססת big data), מתפתח משקל למידע שמנוהל מחוץ לארגון (מאפשר פתרונות טכנולוגיים מחוץ ליחידות ה-IT). ליחידת ה-IT בארגון צריך להיות תפקיד מכריע במהפכה העסקית. עליה לעבור מהפך כולל כדי להתאים לשינויים. ה-IT צריך להיערך בארכיטקטורת המערכות שלו אבל גם במימדים נוספים: בתהליכי עבודה, ביכולות העובדים ובכלל - בתפיסה הכוללת שלו את עצמו ושל הארגון אותו. האם הוא מסוגל להשתנות ובאיזה קצב?

יחידות IT רבות שביות בהרגלים ומואטות ע"י משקולות כבדות של ארכיטקטורה ומערכות הליבה שלהן. ספקי טכנולוגיה "נמישים" וסטראטגים יכולים לסייע ליחידות IT בפתרונות quick wins.

בעולם החדש, ארגונים לא יחכו ליחידות ה-IT שלהם. אם לא יובלו על ידי ה-IT, הם ינסו להתקדם (בדרך כלל בהובלת השיווק) על ידי שימוש עצמאי בפתרונות סטארט-אפים וספקי מיחשוב חיצוניים. ארגונים יעשו זאת כדי לא לפספס הזדמנויות ולא לאבד לקוחות, אבל הם ישלמו מחירי אינטגרציה ויעילות כבדים לטווח

הכירו את ה-nexus of forces (שילוב הכוחות) של גרטנר: מפגש הפסגה של cloud, mobile, social, information. למרות שאף כוח אינו חדש, החיבור שלהם הוא דרמטי. למשל: ככל שמשתמשים יותר ב-mobile, עולה צריכת ה-social ונוצר יותר מידע שמאוחסן בענן הציבורי, מחוץ לארגון. חוקי המשחק משתנים: ראשית, בקרב הצרכנים שחוו מהפכה תרבותית-התנהגותית (תארו לכם את החיים ללא פייסבוק, או ללא עושר המידע ונוחות החיפוש בגוגל). כעת המהפכה מחלחלת גם לארגונים בגלל ציפיות

” בעולם החדש, ארגונים לא יחכו ליחידות ה-IT שלהם. אם לא יובלו על ידי ה-IT, הם ינסו להתקדם (בדרך כלל בהובלת השיווק) על ידי שימוש עצמאי בפתרונות סטארט-אפים וספקי מיחשוב חיצוניים. ארגונים יעשו זאת כדי לא לפספס הזדמנויות ולא לאבד לקוחות, אבל הם ישלמו מחירי אינטגרציה ויעילות כבדים לטווח ארוך

## האם יחידת ה-IT מספקת ערך עסקי לארגון?

הערכה		אמון		קבלה		סקפטיות		חוסר וודאות	
תפישת ה-IT	יכולות	תפישת ה-IT	יכולות	תפישת ה-IT	יכולות	תפישת ה-IT	יכולות	תפישת ה-IT	יכולות
<ul style="list-style-type: none"> <li>שותף עסקי</li> <li>מיינץ</li> <li>מוביל חדשנות</li> <li>יצר שיתופי פעולה</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Governance</li> <li>מודלי תמחור</li> <li>ניהול פורטפוליו</li> <li>תיאום ארגוני</li> <li>מימון וכספים</li> <li>מסלולי קריירה</li> <li>חדשנות</li> <li>מיקור אסטרטגי</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>מוביל</li> <li>בדיאלוג עם הארגון</li> <li>מנהל משאבים</li> <li>מנהל כלכלית</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>שיתוף שירותים</li> <li>ארכיטקטורה</li> <li>ניהול פרויקטים</li> <li>מרכזי</li> <li>ניהול משאבים</li> <li>איפיון תהליכים</li> <li>מידה</li> <li>תרבות IT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>בעל מיומנויות</li> <li>מחובר לעסק</li> <li>נותן שירות איכותי (SLA)</li> <li>מתעדף</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>תיק שירותים</li> <li>מגוון יכולות</li> <li>ניהול פרויקטים</li> <li>אאוטסורסינג</li> <li>פיתוח כ"א</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ספק מידע</li> <li>פותר בעיות</li> <li>מיישם נהלים</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>תקשורת</li> <li>בקרה</li> <li>אמינות</li> <li>עקביות</li> <li>גיוס כ"א</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>נותן שירות אחראי</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>תקציבים</li> <li>תפעול</li> <li>איוש כ"א</li> </ul>

מודל בשלות תפיסת BRM - Business Relationship Management: מחוסר וודאות ועד להערכה כלפי ה-IT (לפי גרטנר)