

دليل المدير المالي المستقبلي لابتكار نموذج الأعمال



لمن يتم تقديم هذا المحتوى...

المدراء الماليون وكبار رجال الأعمال الذين يرغبون في تحسين نماذجهم المالية والتشغيلية للاستفادة من تدفقات الإيرادات الجديدة القائمة على المشاريع والقائمة على الخدمات.

وقت القراءة المقدّر:
15 دقيقة



المحتويات

3 التنقل في التحول إلى الخدمات

4 نماذج الأعمال الجديدة المتطورة

تجربة عمليات الأعمال: خمس
استراتيجيات لتحسين النماذج المالية

5 والتشغيلية لعالم قائم على الخدمات

1 الإستراتيجية
7 إنشاء إستراتيجية محفز التغيير

2 الإستراتيجية
9 تنشيط رؤى العملاء

3 الإستراتيجية
11 ابتكار النماذج المالية

4 الإستراتيجية
13 تحويل النماذج التشغيلية

5 الإستراتيجية
16 تنشيط الهياكل التنظيمية

18 جمع كل العناصر معًا

التنقل في التحول إلى الخدمات

تتطلع المؤسسات من جميع الأحجام وفي جميع الصناعات إلى تعطيل أسواقها من خلال نماذج الأعمال الرقمية والاشتراكات والمشروعات والخدمات غير التقليدية. وبدأ هذا الاتجاه في مجال تكنولوجيا المعلومات. والآن، تقوم الشركات بجميع أنواعها، وليس مؤسسات تكنولوجيا المعلومات فقط، بتسخير البيانات لإنشاء نماذج أعمال جديدة. إنها تطور طريقة بيع المنتجات والخدمات، وتطمس خطوط الصناعة، وتحول تجارب العملاء.

من خلال إدخال نماذج الأعمال القائمة على الخدمة، يمكن للشركات تحقيق إيرادات متجددة ويمكن التنبؤ بها، بدلاً من إيرادات المعاملات لمرة واحدة. وتشمل نماذج الإيرادات المتكررة خدمات الاشتراك، والمنتجات المباعة من خلال الاشتراكات، والخدمات القائمة على المشاريع المباعة من خلال نموذج الاستهلاك، والخدمات القائمة على المشاريع التي يتم بيعها من خلال نماذج الرسوم الثابتة. يمكن لهذه النماذج الجديدة بناء علاقات مخلصّة وطويلة الأمد مع العملاء من خلال إشراك العملاء بطرق جديدة.

ومع ذلك، لا تتيح أنظمة تخطيط موارد المؤسسات التقليدية وأساليب العمل التغيير السريع المطلوب لتحويل نماذج الأعمال. وسواء كان ذلك بسبب الافتقار إلى رؤية الأعمال والرؤى أو العمليات اليدوية والمعرضة للخطأ، فإن النظام التقليدي غالبًا ما يكون عقبة في طريق التحول الحقيقي. ويجب على الشركات الآن العثور على تخطيط موارد المؤسسة المناسب لمنظمتهم التي تركز على الخدمة: الحلول التي تدمج الإدارة المالية، والمبيعات، وإدارة المشاريع، والموارد، وإدارة الأفراد للمساعدة في دفع النجاح المالي والتشغيلي والتنظيمي.

تتطلب نماذج الأعمال الجديدة هذه تحولًا كبيرًا في الهياكل التشغيلية والتنظيمية. وتتطلب نماذج الأعمال ذات الإيرادات المتكررة ربط المؤشرات المالية بالمقاييس التشغيلية الأساسية، وهو أمر لم يتم تصميم أنظمة تخطيط موارد المؤسسات القديمة للقيام به. يعد توحيد البيانات المالية والتشغيلية والتنظيمية أمرًا ضروريًا لإطلاق الأفكار وفرص التحسين التي تضيف قيمة إلى نموذج الأعمال القائم على الخدمة.



نماذج الأعمال الجديدة المتطورة

تعمل نماذج الأعمال المتطورة على تغيير عالم الأعمال كما نعرفه. تشمل هذه النماذج الجديدة:

- نماذج الاشتراكات. سواء كانوا يستخدمون عروض كخدمة تُباع كاشتراكات أو منتجات تُباع من خلال الاشتراكات، تتبنى الشركات بشكل متزايد نماذج الاشتراك لتحقيق إيرادات جديدة.
- نماذج السوق. باستخدام الأسواق عبر الإنترنت، يمكن للشركات ربط المشتريين والبائعين على منصة مركزية. يساعد هذا في الوصول إلى المشتريين على وسائل التواصل الاجتماعي والألعاب والعوالم الافتراضية.
- نماذج الخبرة. يريد العملاء أكثر من منتج، فهم يريدون تجربة مصممة وفقًا لتفضيلاتهم واحتياجاتهم. تحتاج الشركات إلى إنشاء تجارب مستخدم رقمية فريدة استجابةً لضمان استمرار العملاء في استخدام منصاتهم.

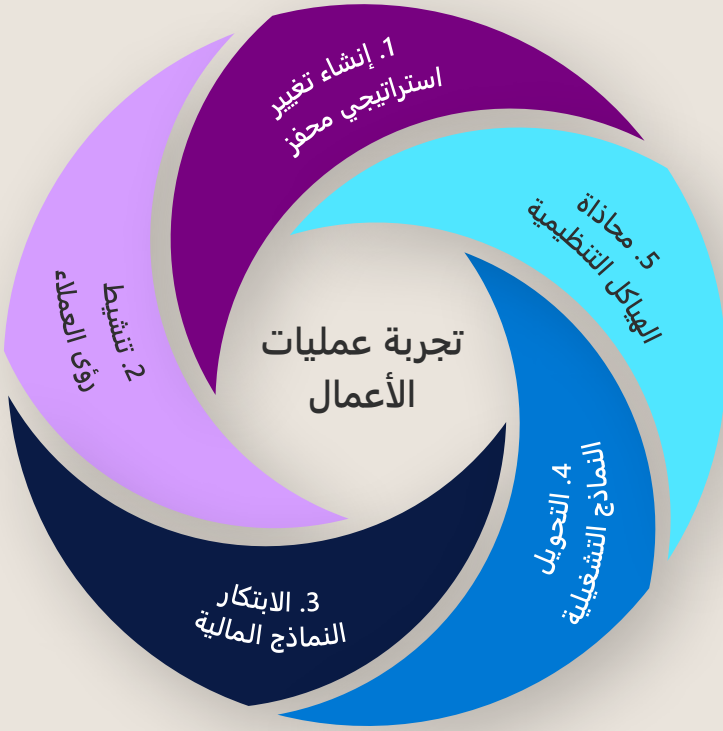
- نماذج المشاركة. تستند نماذج المشاركة إلى فكرة أن الأشخاص أو المؤسسات يمكنهم شراء سلع أو خدمات من مجموعة كبيرة ومفتوحة من المشاركين. التوريد الجماعي واقتصاد العمل الحر أمثلة على نماذج المشاركة في العمل.
- نماذج الاتصال. تعمل البيانات والذكاء الاصطناعي على تغيير طريقة تقديم الشركات للمنتجات والخدمات اليوم. ولقد توسع هذا الاتجاه الآن إلى ما وراء الأسواق الاستهلاكية عبر جميع قطاعات الصناعة. تتجه الشركات إلى نماذج الاتصال القائمة على الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي للوصول إلى عملائها بشكل أكثر فعالية.



تجربة عمليات الأعمال: خمس استراتيجيات لتحسين النماذج المالية والتشغيلية لعالم قائم على الخدمات

لمواجهة هذه التحديات، تضع "تجربة عمليات الأعمال" الأساس لتقديم نتائج أفضل للعملاء. إنها استراتيجية ترسم كيف تقدم المؤسسة قيمة لعملائها، بما في ذلك كيفية الحصول على القيمة (النماذج المالية)، والطريقة التي تدار بها الأعمال (العمليات التشغيلية)، وكيف يعمل الأشخاص (الهياكل التنظيمية).

تحتوي تجربة عمليات الأعمال على خمس استراتيجيات لتحسين النماذج المالية والتشغيلية التي تساعدك على التنقل في مشهد الأعمال سريع التغير.



الإستراتيجية 1

قم بإنشاء محفز التغيير

من خلال ربط القيادة المالية والتشغيلية والتنظيمية من خلال رؤى في الوقت المناسب حول الاتجاهات والفرص والتحديات الأكثر إلحاحًا التي تواجه مؤسستك، يمكنك دفع التحول الرقمي المستمر بشكل استباقي.

الإستراتيجية 4

تحويل العمليات التشغيلية يساعدك تحويل

العمليات من التسليم في معاملة واحدة إلى زيادة قيمة عمر العميل من خلال العمليات الخالية من الاحتكاك على تحقيق النتائج الموعودة من خلال نماذج الأعمال الجديدة.

الإستراتيجية 2

قم بتنشيط رؤى العملاء

بالاستفادة من الفهم الشامل للعميل، يمكنك إنشاء تجربة رقمية وشخصية وسلسلة ومصممة بشكل متزايد تبقيهم مشتركين مدى الحياة.

الإستراتيجية 5

قم بتنشيط الهياكل التنظيمية

من خلال مواءمة الأشخاص والموارد المالية لتلبية الاحتياجات المتغيرة داخل المنظمة، يمكنك إنشاء أدوار ومسؤوليات جديدة وتحديد المهارات والكفاءات المطلوبة لتقديم استراتيجيات جديدة.

الإستراتيجية 3

ابتكار نماذج مالية

باستخدام الرؤى المالية والنمذجة، يمكنك إعادة تصور كيفية الحصول على القيمة، من خلال اعتماد نماذج قائمة على الاشتراكات والخدمات التي تحقق الدخل من البيانات واستخدام أتمتة العمليات الآلية لتوسيع نطاق الأعمال التجارية العالمية بشكل أسرع وإعادة تشكيلها.

لم يتم إنشاء المؤسسات التكيفية عن طريق الصدفة، لقد تم إنشاؤها. ومحفز التغيير هو استراتيجية تحدد مخططًا للتحسين المستمر لتجربة عمليات الأعمال، بما في ذلك كيفية استخدام رؤى السوق والتمويل والتشغيل ورؤى العملاء كمحفزات للتغيير. كما تحدد محفزات التغيير الذين سيخلقون الزخم ويجمعون الفرق حول مبادرات التحول الرقمي.

فيما يلي الخطوات التي يمكنك اتخاذها لإنشاء مخطط التحسين الخاص بك:

- تعيين قائد للتحول الرقمي وإنشاء فريق أحلام متعدد الوظائف من محفزات التغيير.
- إنشاء إيقاع للأعمال يتضمن تحديثات حول رؤى السوق والعملاء والمالية والتشغيلية.
- بناء أبحاث النموذج المالي والتوصيات في دورات التخطيط والتنبؤ الخاصة بك.
- إنشاء خريطة تجربة عمليات الأعمال (BX) التي تحدد العمليات المالية والتشغيلية والتنظيمية والقنوات والشركاء ومقاييس الأداء التي تسهل التحسين.
- تحديد الهياكل التنظيمية التي يمكن توسيعها أو خفضها بسهولة بناءً على مبادرات النمو.
- وضع إستراتيجيات حول مكان وضع نماذج الأعمال المحورية ومكان تسريع التنفيذ.

الإستراتيجية 1

إنشاء إستراتيجية محفز التغيير



بناء فريق الأحلام

يتطلب إنشاء فريق فعال لدفع اضطراب نموذج الأعمال ربط القيادة المالية والتشغيلية والتنظيمية من خلال التعاون متعدد الوظائف.

قادة العمليات

مع انتقال المؤسسات إلى نماذج الأعمال التي تتمحور حول الاشتراك والمشاريع، يتطور دور مدير العمليات للتركيز على قيمة عمر العميل بدلاً من المعاملات الفردية. ويتطلب هذا التحول منظورًا مختلفًا حول تقديم المنتجات والخدمات. يلعب قادة العمليات دورًا مهمًا في تحسين الموارد، بما في ذلك تطوير المهارات، وإعادة تشكيل المهارات، وتحديد المناطق التي تحتاج إلى موظفين إضافيين لتسليم المشاريع في الوقت المحدد.

قادة التمويل

إن قادة التمويل في لحظة حاسمة. وبدلاً من قضاء وقتهم في التفويضات التقليدية، أصبح قادة المالية صانعي التغيير الذين يسرعون النمو. ويتطلب التحول إلى الخدمات منهم إعادة التفكير في النماذج المالية التقليدية، وتحديد الفرص الجديدة، وضمان إتاحة البيانات المالية في الوقت المناسب لجمهور أوسع من أي وقت مضى.

قادة الموظفين

عند اعتماد نماذج تتمحور حول الاشتراكات والمشاريع، يمكن للموارد البشرية أن تساعد الموظفين وموارد المعرفة على تلبية وتيرة التغيير المتسارعة. يحدد قادة الموارد البشرية أيضًا الأدوار والمسؤوليات الجديدة، فضلاً عن تحديد المهارات والكفاءات المطلوبة لتقديم استراتيجيات جديدة.



الإستراتيجية 2

تنشيط رؤى العملاء

يطلب المستهلكون تجارب رقمية وسلسلة ومصممة خصيصًا. وفقًا لتقرير حديث لشركة Forrester، كان أداء الشركات التي لديها تجارب رقمية فعالة أفضل أثناء الوباء وأفضل استعدادًا للنمو في المستقبل.

يتطلب إنشاء تلك التجارب، التي تعتبر أساسية لنماذج الأعمال الرقمية، فهمًا شاملاً وحديثًا لعملائك. وفي الوقت نفسه، تخلق الخدمة انفجارًا في كمية البيانات التي يجب استيعابها وتخزينها وإدارتها. وتلتقط منصة بيانات العملاء في الوقت الفعلي (CDP) هذه البيانات وتوفر البيانات السلوكية والديموغرافية الشاملة اللازمة لتحسين تجربة العمليات التجارية الخاصة بك.

فيما يلي 5 خطوات حول كيفية الاستفادة من CDP لتنشيط رؤى العملاء في الوقت الحقيقي:

- إنشاء عرض كامل للعملاء: البيانات موجودة في كل مكان، من الخصائص الديمغرافية والنشاط والموقع والأجهزة والاهتمامات وغير ذلك - الجزء الأصعب هو وجود عدد كبير جدًا من الأدوات التي لا تعمل معًا وتخلق مجموعات من المعلومات بدون رؤى قابلة للتنفيذ. ويبدأ إنشاء تجارب وخدمات متميزة بالقدرة على فهم جمهورك. اجمع بيانات المعاملات والسلوك والديمغرافية معًا في الوقت الفعلي لإنشاء عرض شامل لعملائك.





باستخدام Dynamics 365
Customer Insights، يمكننا
أن ننظر إلى الوراء ونتطلع
إلى إنشاء تجربة عميل فريدة
لا تُنسى. —

بيرنت بيسجارد كاسبرسن،
رئيس فريق الحلول والهندسة
المعمارية، Tivoli

- **إثراء آراء العملاء بإشارات فريدة:** احصل على رؤية أكثر ثراءً للعميل من خلال إثراء ملفات تعريف العملاء بمصادر الطرف الأول والثالث للكشف عن الاهتمامات والتفضيلات الفريدة. نفذ عملية لجمع وتحليل وتتبع الملاحظات في الوقت الفعلي بشكل مستمر. تضمن لك الأدوات والعمليات الصوتية للعملاء الاستماع إلى كل عميل وفهم تصوراتهم لخدماتك.
- **أطلق العنان للرؤى القوية باستخدام التحليلات:** قم بتمكين الرؤى المستندة إلى الذكاء الاصطناعي لمستخدمي الأعمال للتنبؤ بنوايا العميل بما في ذلك القيمة الدائمة، ومخاطر التغيير، وأفضل إجراء تالي. مكّن محترفي البيانات من اكتساب رؤى أعمق من خلال تحليل الكميات الهائلة من البيانات التي يتم إنشاؤها عبر الأعمال بما في ذلك بيانات العملاء والبيانات المالية والتشغيلية وغير المهيكلة لإنترنت الأشياء (IoT).
- **قيادة الإجراءات الهادفة بثقة:** استفد من الرؤى الناتجة عن التحليلات لاتخاذ قرارات مستنيرة لتخصيص المشاركة عبر القنوات وأتمتة التجارب التي تركز على العملاء.
- **بناء ثقة العملاء من خلال CDP آمن:** تمسك بالثقة بالمبادئ التي تحكم جمع البيانات واستخدامها لحماية خصوصية العميل. يمكنك احترام موافقة العميل باستخدام أدوات تكوين مدمجة تقوم تلقائيًا بتخزين وإدارة الموافقة عبر جميع مهام سير العمل.

الإستراتيجية 3

ابتكار النماذج المالية

أن تصبح عاملاً مطوّراً في وتيرة الأعمال المتسارعة باستمرار في الوقت الحاضر، يتطلب الاستثمار في الابتكار المالي أولاً. بينما يساعدك تنشيط رؤى العملاء على فهم ما يريده عملاؤك، ستضمن لك النماذج المالية الصحيحة أنه يمكنك الحصول على القيمة المثلى لدعم نمو الأعمال.

لتمكين الابتكار المالي أولاً، تحتاج إلى زيادة الرؤية المالية والربحية. يمكنك تحقيق ذلك من خلال:

- إطلاق القدرة على التكيف: ترسيخ ثقافة التغيير والتحسين المستمر داخل فريقك المالي. يبدأ الابتكار برؤية ويتغذى بالإلهام. ولكنه يحتاج أيضاً إلى التعاون، والرشاقة، والوقت للتنفيذ. وشجع فريقك على إنشاء شبكات قوية والتعاون في كثير من الأحيان مع أصحاب المصلحة الرئيسيين حول كيفية إنشاء نماذج أعمال أكثر مرونة. قم بتمكين المرونة من خلال تقنية الإدارة المالية التكيفية التي تدعم نماذج الأعمال الجديدة عبر عملياتك العالمية. ستجلب الفرق التي تُمنح الوقت والتي تُكافأ لدفع تحسين تجربة العمل المستمرة أفكاراً مبتكرة إلى الطاولة.



- **التركيز على التأثير:** أكثر من مجرد خطة عمل أو استراتيجية تقليدية، تساعدك خريطة BX على تحديد نقاط الاحتكاك ونقاط القوة وفرص التحول داخل عملياتك المالية. واستخدم الخريطة من إستراتيجية محفز التغيير الخاص بك لتحديد أولويات المبادرات التي ستحقق أكبر قدر من التغيير. حدد مؤشرات الأداء الرئيسية التي تتوافق مع فريقك حول أهداف التحول.
- **تبني الرقمنة والسرعة:** استخدم خريطة BX لإنشاء تقارير أكثر استجابة وأوقات دورات أسرع باستخدام أتمتة العمليات الآلية (RPA) لإزالة التكرار وتبسيط العمل الذي يستغرق وقتًا طويلاً والمعرض للخطأ.
- **قيادة الحوكمة والتوحيد القياسي:** يؤثر تعقيد النظام والعملية على الكفاءة والاستجابة وخفة الحركة؛ ومع ذلك، لا يجب أن تكون الأنظمة المختلفة مانعًا. ستساعدك منصات البيانات المدارة عبر السحابة الآمنة على توحيد البيانات وتوجيه التوحيد عبر الشركات التابعة العالمية. وبمجرد أن تتمكن من الوصول إلى البيانات الموحدة، يمكنك إنشاء مراكز امتياز لعمليات مثل المجموعات، بدلاً من جعل الأقسام المنعزلة تكرر الجهود.
- **الوصول إلى الرؤى:** يعتمد إعداد الإستراتيجية السريعة وتقييم المخاطر في الوقت الفعلي والقرارات الأسرع على البصيرة. وإن تسريع التحول الرقمي يضع الأساس، ولكنك تحتاج أيضًا إلى تنفيذ تحليلات البيانات المتقدمة والذكاء الاصطناعي لدفع الابتكار المالي أولاً. ولقد ولت الأيام التي يتم فيها إجراء التحليلات بواسطة فريق متخصص. وستعمل الأدوات الحديثة على ربط أصحاب المصلحة ومساعدتهم على فهم البيانات المالية وتفسيرها واستخدامها بشكل أفضل لاتخاذ قرارات تشغيلية أكثر ثقة.



كان أحد مجالات تركيزنا الرئيسية هو رقمنة الشركات. وهذا يعني بطبيعة الحال الرقمنة في جميع مجالات الأعمال، والأهم من ذلك، الرقمنة للعملاء، وإنشاء طرق جديدة للتسويق وتعزيز المسارات الحالية." —

جوشوا موتسوينيان،
كبير مسؤولي المعلومات،
شركة Coca-Cola Beverages Africa

الإستراتيجية 4

تحويل النماذج التشغيلية

تتطلب نماذج التشغيل القائمة على الخدمة مناهج جديدة لكيفية تقديم قيمة لعملائك. وبينما تظل إدارة سلسلة التوريد مهمة للعديد من الصناعات، فإن الانتقال إلى نموذج تقديم يركز على الخدمة يتطلب تركيزًا متزايدًا على قدرتك على إدارة المشاريع. يركز النجاح التشغيلي من عمليات التسليم الفردية المتكررة إلى المشاركة المستمرة ونجاح المشروع.

اتبع هذه الخطوات الخمس لربط البيانات من الاتصال الأولي بالعمل من خلال التسليم التشغيلي:

- **تنفيذ إدارة دورة حياة عمليات المشروع التكيفية:** قم بتمكين نموذج تشغيل خدمة ناجح باستخدام نهج جديد يعيد بالفعل تصور العمليات التجارية حول البيانات القابلة للتنفيذ.
- **إشراك العملاء:** قم بإنشاء تجربة عملاء متسقة وسلسلة تلهم الولاء والثقة. نظرًا لأن خدمات البيع تتطلب مزيدًا من الدقة، فإن البيانات المتصلة والرؤية التشغيلية ستتمكنك من الفوز بمزيد من العطاءات مع إدارة أفضل للعقود وعروض أسعار وتوقعات وتقدير أكثر دقة للمشروع.





سنستخدم Dynamics 365
لتوفير الشفافية الكاملة
عبر قاعدة مواردنا، حتى
نتمكن من رؤية ما يفعله
الجميع، وتحديد ربحية
المشروع، وإجراء تعديلات
على خدماتنا بناءً على تلك
البيانات."—

نينا هيسنر،
مدير مشروع، SoftwareONE

- **تمكين موظفيك:** تأكد من أن الموظفين لديك لديهم الأدوات المناسبة لتخصيص الخدمة والتعاون ومشاركة المعرفة وتحسين جودة العمل وإرسال الوقت والنفقات في الوقت المحدد. تمنع أدوات إدارة المشروع والوقت والمصروفات المنفصلة موظفيك من تقديم أفضل أعمالهم. ستوفر الحلول المتصلة رؤية سياقية ضمن تدفق العمل لمساعدة موظفيك على اتخاذ القرارات بثقة، مع تحسين التعاون وخفة الحركة أيضًا.
- **تحسين البيانات المالية للمشروع لتحقيق أقصى قدر من الربحية:** تتطلب الإيرادات المتكررة والاشتراكات وإيرادات المشروع نهجًا مختلفًا للفوترة وإقرار الإيرادات. ستزودك القدرة على إدارة قوائم انتظار إعداد الفواتير وإضافة معاملات مخصصة بفواتير أكثر دقة. وستحتاج إلى التأكد من أن نظامك يدعم مجموعة من قواعد المحاسبة للتكلفة والإيرادات والمستحقات والترجيلات.
- **تحويل الخدمات:** والأهم من ذلك، أنك ستحتاج إلى مجموعة جديدة من مؤشرات الأداء الرئيسية لتقليل تكلفة تقديم الخدمة، وتسريع وقت الوصول إلى السوق، والتركيز على المشاريع الأكثر ربحية، وتوليد تدفقات إيرادات رقمية جديدة.

كيف تتبنى الصناعات التغيير

إليك كيفية تبني بعض القطاعات الرئيسية لتغييرات الصناعة المرتبطة بنماذج الأعمال ذات الإيرادات المتكررة.

الرعاية الصحية

تزداد استفادة مؤسسات الرعاية الصحية من الأنظمة الأساسية للتقنية من أجل التحول إلى خدمات الصحة عن بُعد. يستطيع أخصائيو الرعاية الصحية علاج المزيد من المرضى مع تقليل خطر تعرض أنفسهم والمرضى الآخرين للمرض، وذلك من خلال مقابلة المرضى افتراضيًا.

الخدمات المالية

تنتقل شركات التأمين من مصطلحات السياسة إلى الاشتراكات وتنتقل إلى التطبيقات التي تدمج الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لعملاء على متن الطائرة وتفي بالمطالبات في غضون دقائق. وتقوم البنوك بإنشاء مجموعات من الخدمات الرقمية التي تقدم خوارزميات مالية وقانونية وشراء منزل توفر تنبيهات حول الأرصدة المنخفضة ونصائح حول الميزانية والمزيد.

الخدمات المهنية

تنتقل المؤسسات القانونية والتجارية والهندسية والإعلامية والهندسية والاستشارية إلى الاشتراكات أو النماذج المستندة إلى الإيرادات المتكررة القائمة على المشاريع. نتيجة لذلك، يمكنك الآن الاشتراك في كل شيء من الخدمات القانونية إلى المساح إلى التصميم الداخلي.

التصنيع

في السنوات المقبلة، سينتقل المصنعون من بيع المنتجات غير المتصلة إلى المنتجات التي تأتي مع خدمات الاتصال، ومن بيع منتج منفصل إلى بيع المنتجات كخدمة. سيبدأ المصنعون أيضًا في بيع المشاريع لاستبدال الآلات والتكنولوجيا القديمة.

البيع بالتجزئة

يعرض العديد من تجار التجزئة الآن شراء المنتجات بالإضافة إلى الاشتراكات. ويقدم بعض تجار التجزئة أيضًا خدمات الكونسيرج لتوفير التصميم الاحترافي أو التسوق أو العناية بالبشرة للمستهلكين. يمكنك الآن التسجيل للحصول على حبر الطابعة وفرشاة الأسنان وماكينات الحلاقة وخدمات مستلزمات التنظيف.

الإستراتيجية 5

تنشيط الهياكل
التنظيمية

نظرًا لأن نماذج الأعمال القائمة على الخدمة تسد الفجوة بين الموظفين والعملاء، فإن موظفيك أصبحوا أكثر أهمية من أي وقت مضى. تمكّنك الموارد الفعالة، والمهارات، وإدارة المعرفة، وتحسين تجربة الموظف من الاحتفاظ بأفضل المواهب لفترة أطول ونشرها بفعالية. وتعمل أدوات الخدمة الذاتية لتحسين الرفاهية والإنتاجية والتعاون على تمكين الأشخاص من أداء أفضل أعمالهم. وعلى نطاق أوسع، تحتاج الهياكل التنظيمية إلى التكيف، لتصبح أكثر ارتباطًا وانسيابية حيث تطمس الخدمة الخطوط بين الأقسام التقليدية.

من خلال محاذاة الهياكل التنظيمية، يمكنك تمكين تحول القوى العاملة لتوسيع نطاق الفرق بسرعة ولأسفل بناءً على طلب العمل. لكي تصبح شركة تركز على الخدمات حقًا، فأنت بحاجة إلى:

- جذب أفضل المواهب: يبحث الموهوبون عن المؤسسات التي تتوافق مع غرضهم وتوفر ثقافة مكان العمل حيث يمكنهم تقديم أفضل أعمالهم.
- مواءمة الأشخاص للتأثير: تتطلب النماذج المالية والتشغيلية الجديدة ملفات تعريف دور مختلفة وديناميكيات الفريق ومجموعات المهارات. من خلال مواءمة الأدوار مباشرةً مع الأهداف والنتائج الرئيسية (OKRs) ومع تجربة العمليات التجارية الجديدة (BX)، ستعمل على تحسين تجربة العميل (CX).





- **تمكين موظفيك:** يتطلب التميز التشغيلي أن يكون لدى جميع أصحاب المصلحة رؤية لنتائج العملاء الموعودة، ومتطلبات المشروع أو الخدمة، والجدول الزمني، والميزانيات. من خلال هذه الرؤية، يمكن للأشخاص القيام بأفضل عمل، حيث يركزون على النتائج، بينما تحصل مؤسستك على النتائج التي تحتاجها.
- **تحسين موارد المشروع:** استخدم الجدولة الديناميكية لضمان حصولك على الأشخاص المناسبين، بالمهارات المناسبة، للعمل على المشاريع المناسبة، في الوقت المناسب. لا تحافظ جدولة الموارد الديناميكية على رضا عملائك فحسب، بل إنها تقلل أيضًا من استنزاف الموظفين وتكاليف التشغيل.
- **الاستفادة من رؤى القوى العاملة:** استخدم رؤى الموارد والإنتاجية والرفاهية لرعاية موظفيك بشكل أفضل. تأكد من حصول الأشخاص عبر المواقع على فرصة للعمل في مشاريع مثيرة وتنفيذ رؤى الإنتاجية مرة أخرى في خطط تسليم المشروع لتحسين العمليات بمرور الوقت.

جمع كل العناصر معًا

باستخدام الاستراتيجيات الخمس في تجربة عمليات الأعمال لتحسين النماذج المالية والتشغيلية، يمكنك إطلاق العنان للرؤى اللازمة للاستفادة في عالم يكون كل شيء فيه خدمة. يمكن أن يساعدك هذا النهج في إعادة تصور نماذج عملك لدفع نمو الأعمال وتعطيل صناعتك وخدمة عملائك وخدماتك بشكل أفضل اليوم. ولقد توسع هذا الاتجاه الآن إلى ما وراء

الأسواق الاستهلاكية عبر جميع قطاعات الصناعة. تتجه الشركات إلى نماذج الاتصال القائمة على الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي للوصول إلى عملائها بشكل أكثر فعالية.



التحسين بشكل أسرع باستخدام Microsoft Dynamics 365

انتقل بثقة إلى السحابة لتحسين عمليات الأعمال الرقمية وإطلاق العنان للرؤى اللازمة للتكيف بشكل أسرع والعمل بشكل أكثر ذكاءً والأداء بشكل أفضل.

[طلب عرض فيديو توضيحي مباشر >](#)

يمكن أن يساعدك Microsoft Dynamics 365 على تحسين النماذج المالية والتشغيلية لتعزيز المرونة والابتكار. حوّل البراعة المالية والكفاءة التشغيلية ونجاح الخدمات التي تركز على المشروع من خلال اتخاذ قرارات في الوقت المناسب باستخدام تقارير شاملة في الوقت الفعلي وتحليلات مضمنة ورؤى قائمة على الذكاء الاصطناعي.

تكمّن قوة Dynamics 365 في الطريقة التي يربط بها البيانات من داخل وخارج سحابة Microsoft وتحويلها إلى رؤى قابلة للتنفيذ للأشخاص لديك لتحقيق نتائج أكثر تأثيرًا. ونظرًا لتزويدك بالإمكانات الرقمية المناسبة، ستحصل على خفة الحركة في مواجهة التغيير، حتى تتمكن من إدارة العمليات المعقدة برشاقة وسرعة لإبقاء عملائك مشتركين مدى الحياة.



حقوق النشر © لعام 2021 لشركة Microsoft Corporation. كافة الحقوق محفوظة. يقدّم هذا المستند "كما هو". ويجوز تغيير المعلومات والآراء الواردة في هذا المستند، بما في ذلك عنوان URL ومراجع مواقع الويب الأخرى المتاحة عبر الإنترنت، دون إشعار. وتقع على عاتقك مسؤولية تحمل مخاطر استخدامه. ولا تمنحك هذه الوثيقة أي حقوق قانونية لأي ملكية فكرية لأيٍّ من منتجات Microsoft. يجوز نسخ هذا المستند واستخدامه لأغراض مرجعية داخلية.