



أهم ما تحتاج معرفته لمواكبة التحول الرقمي

تعرف على أبرز الاستراتيجيات والمناهج لتحول رقمي ناجح  
لمؤسسوك وكيفية تجنب أهم التحديات والأخطاء الشائعة



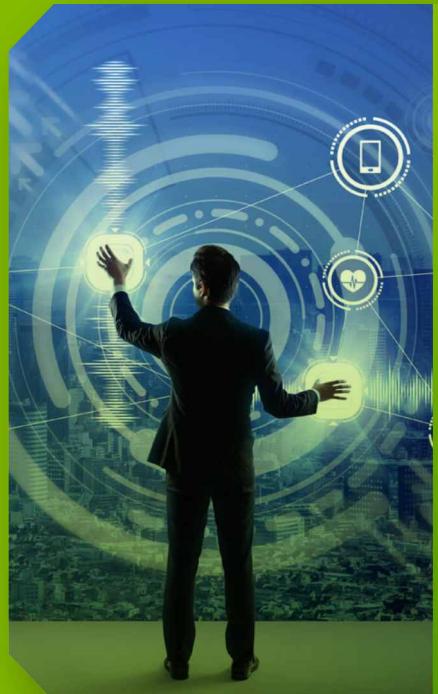
## أهم ما تحتاج معرفته عن التحول الرقمي

بعد الأزمة التي شهدها العالم في الآونة الأخيرة أصبح الحديث عن الرقمنة أحد الاهتمامات الرئيسية للشركات على الصعيد الدولي، إن الفهم الصحيح للتحول الرقمي، تحدياته وخصوصياته ، هو الخطوة الأولى لإنجاح عملية التغيير التي أصبحت في غاية الأهمية لضمان استمرارية أي عمل تجاري.

## ما هي العناصر الستة الرئيسية للتحول الرقمي؟

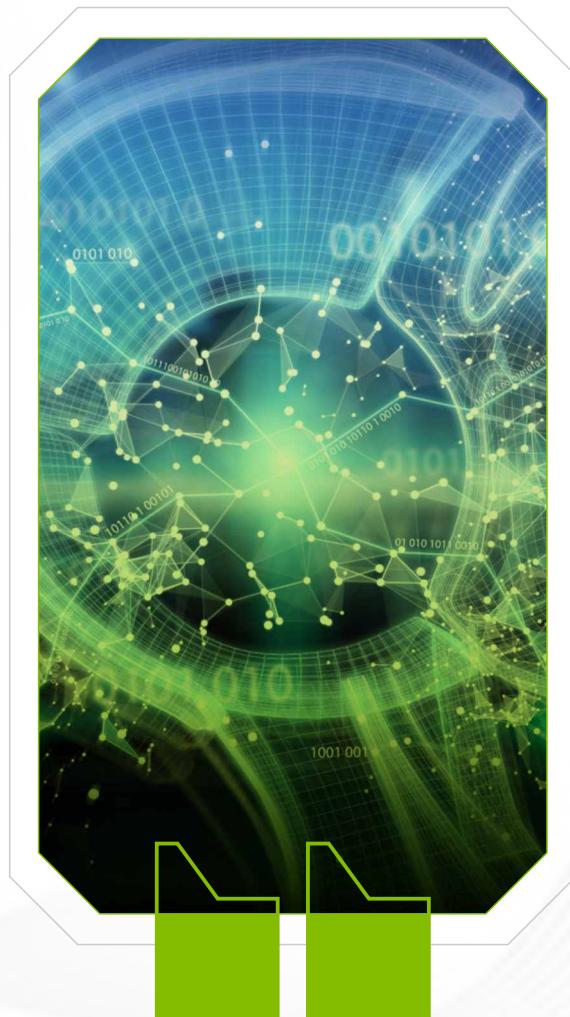
- 
- 3 التواصل الرقمي الفعال
  - 2 الأمان الرقمي
  - 1 وجود رقمي مقنع
  - 6 تحويل العملاء المحتملين إلى عملاء حقيقيين
  - 5 التوليد الرقمي للعملاء المحتملين
  - 4 البصيرة الرقمية

تختار العديد من الشركات الآن التحول الرقمي لأن فوائد وعزايا هذه الثورة واعدة للغاية. ومع ذلك، قد تواجه بعض الشركات صعوبات في تطوير سيطرة قوية على هذا التحول التكنولوجي. إذاً ما هي استراتيجيات التحول الرقمي؟



- الاستفادة من التقنيات الرقمية الفعالة التي يريدها الناس حقًا
- تحسين الأمن السيبراني لأنظمة التجارة الإلكترونية والتقنيات المالية وال التواصل الداخلي في المؤسسات
- زيادة ميزانية البحث والتطوير لأنظمة التحول الرقمي
- توظيف المواهب التنافسية التي تناسب متطلبات المهارة الحالية
- تطوير أنظمة رقمية سهلة الاستخدام
- استخدام تحليلات البيانات لتحسين الأنظمة الرقمية الحالية التي تنفذها الشركات
- إقناع أعضاء منظمة الأعمال بالانفتاح على التحول الرقمي

# لماذا يعد التحول الرقمي مهمًا للغاية؟



التحول الرقمي يجب أن يكون جزءاً أصيلاً من أي استراتيجية رقمية، ومما لا شك فيه أن المؤسسة التي لا تمتلك أي استراتيجية رقمية، فهي لا تمتلك استراتيجية مستقبلية وهي بذلك تخاطر بوجودها، وإذا لم تفلح المؤسسات في تحويل خططها الاستراتيجية إلى نظم رقمية، فستخرج من السوق لا محالة، وهو ما يعنى أن نسميه "بالداروينية الرقمية". Digital Darwinism".

وقد توصلت دراسة أجراها مؤسسة غارنر Gartner إلى أنه في عام 2024 سيكون هناك أكثر من 25 مليار من "الأشياء القابلة للاتصال" connected things مثل الأجهزة والسيارات والمنازل والأجهزة القابلة للارتداء.

أيضاً في عام 2024، سيتم ربط حوالي 80% من الإيرادات بالخدمات الإضافية و 20% فقط للمنتج الأساسي نفسه، وهو مماثل لما نعرفه بالفعل عن الأنظمة البيئية widget ecosystems الحالية للتطبيقات والأدوات.

وهناك ثمان ركائز أساسية يمكن أن تساعد في بناء وتبني التطور الرقمي:

عقلية التغيير Mindset of Change

لكي تتمكن من إحداث التحول اللازم في النماذج القائمة والمحددة. تحتاج إلى بناء "عقلية التغيير". وهذا في حد ذاته لا يرتبط فقط بالتقنيات أو التنمية، ولكنه يتعلق بالمنظمة كلها. يجب أن تبدأ بإحداث دفعة من المستويات القيادية العليا وإلى المستويات القيادية الأقل والعوازية، ومن خلال فرق محددة مدفوعة جانبياً ومن أسفل إلى أعلى. ونقصد بالفرق المحددة مجموعات أكثر انفتاحاً للتغيير وتقع ضمن المستويات الإدارية الأدنى في الهيكل التنظيمي للمنظمة.

الموهوبون الجدد | 2

الجديدة التي تتمتع بعض المهارات الجديدة الالزمة لدعم عملية التغيير

Customer Centricity حما ، المستفيد 3 التوجه

إن فكرة وضع المستفيدين الذين يستخدمون المنتج أو الخدمة في مركز الاهتمام والتطوير ليست جديدة على الإطلاق، فـرب قائل من مديري المنتجات: "نحن نقوم بذلك بالفعل منذ عدة سنوات"، لكن مثل هذا الأسلوب يتطلب شكلاً تنظيمياً بعينه ويحتاج إلى فهم لجميع الفرق المشاركة، ويسند إلى حوار مستمر مع المستخدم.

## 4 نموذج الأعمال Business Model

هل لا يزال نموذج الأعمال الحالي مناسباً للطلب الحالي واحتياجات المستفيدين؟

هل هناك أي نمو في أعداد المستخدمين ونمو في الإيرادات؟

هل هناك أي تقنيات جديدة تلوح في الأفق يمكنها تغيير سلوكيات وطلبات المستفيدين؟

ولعل من الأمثلة الجيدة لذلك هو التغيير الذي طرأ خلال العشرين سنة الماضية على الطريقة التي يشتري بها الناس الأشياء ويسهلكونها، فمثلاً انتقلت مبيعات الأقراص المدمجة الأولى من العتاجر غير الم連صلة بالإنترنت إلى العتاجر التي تبيع بضائعها عبر الإنترنت في أواخر التسعينيات، ثم بدأ الناس بعد ذلك في التحميل.

ونظراً لعدم وجود بنية أساسية مشتركة وعدم وجود حل قياسي موحد للشراء والتحميل عبر الإنترنت، قام العديد من المستخدمين بمشاركة الملفات عبر الإنترنت مجاناً بطريقة غير قانونية.

من الصعب دائماً تغيير نماذج الأعمال الحالية وتدفقات الإيرادات طالما أنها تبدو وكأنها تعمل، ويصبح الأمر أكثر صعوبة إذا تطلب التغيير تعديلاً لسلسلة قيم محددة، ولعل هذا هو السبب في نجاح وتطور الشركات في الصناعات الأخرى وهي غالباً ما تقدم بخطى ثابتة إلى الأسواق القائمة بنهج مختلف أو جيد كلباً.

## 5 الرشاقة Agility

تعد الرشاقة من الأدوات الشائعة لدفع عملية التغيير ولتكون بمثابة إطار لتركيز المستفيدين، حيث أن إطار Scrum لتطوير البرمجيات هو إطار سريع التغيير لتطوير البرمجيات على أساس التحكم في العمليات التجريبية من خلال الشفافية والتفتيش والتكييف، ويمكن استخدامه خارج تطوير البرامج في أي قسم آخر أو مشروع، وهو عبارة عن تعاون متعدد الوظائف بين الفرق، والتنظيم الذاتي داخل الفرق، وتحديد الأولويات استناداً إلى القيمة (الرقمية) وعملية تحقق وتعزيز متكررة بدلاً من التخطيط الثابت على العدى الطويل

## 6 البيانات تقود الأعمال Data driven Business

هذا العنصر يلتزم بمبدأ الاهتمام بالمستفيدين، حيث أنه يمكن اختبار أي فكرة أو ميزة أو تحسين محتمل لمنتج أو خدمة بواسطة المستخدمين، فهناك طرق متعددة للتحقق من صحة الأفكار والمفاهيم أو النعاذج الأولية مع المستخدمين أو حتى اكتشاف وابتکار خيارات أفضل الممارسات بالتعاون مع المستخدمين، وهذا الأسلوب يقلل من مخاطر فشل الفكرة أو منتج لأن التصميم يعتمد على "قياس" الاحتياجات الحالية أو المستقبلية للمستخدمين الحقيقيين.

## 7 القيمة الرقمية Digital Value

القيمة الرقمية هي النتيجة الإيجابية التي تتحقق للقرارات التي تعتمد على البيانات، وأي أولوية للوظائف والميزات يجب أن تكون مدفوعة ونابعة من قيمة رقمية، فالقيمة الرقمية يقصد بها هنا التأثير المباشر الذي يمكن قياسه لسلسلة القيمة الخاصة بالمؤسسة.

## 8 إعادة تمهيد التقنية Reboot Technology

هذا العنصر يشير إلى حقيقة أن التحول الرقمي يتضمن في كثير من الأحيان شيئاً جذرياً ومزعزاً لا يمكن تحقيقه في الغالب من خلال التقنية المطبقة والمستقرة، كيف يمكنك إنشاء هيكلة تقنية لمنظمتك لو كان بعقدرتك أن تبدأ اليوم من الصفر اليوم.





## حددت شركة إنفور العالمية أبرز المفاهيم الخاطئة حول التحول الرقمي:

التحول الرقمي هو كل ما يخص الروبوتات والآلات وإنترنت الأشياء

بالرغم من كون إنترنت الأشياء واحداً من أهم تطبيقات تكنولوجيا الاستشعار وتقنيات الاتصال والربط بين آلة و آلة، إلا أنه يمثل البداية فقط لعملية التحول الرقمي.

وتحظى تقنيات الاتصال بين آلة و آلة والروبوتات بأكبر قدر من الاهتمام في العديد من المؤسسات.

وهذا يمثل خطأ كبير في عملية التحول الرقمي حيث أن هذه التطبيقات هامة للغاية ولكنها مجرد بداية للأعمال الرقمية.

عمليات التحول الرقمي تسبب خروقات أمنية ومخاطرها كبيرة

عادةً ما تشهد عملية تحويل مؤسسة ما رقمياً للعشرات من الحلول التكنولوجية والخطوات المتكاملة.

بالإضافة إلى العديد من الأدوات المتصلة بشبكة الإنترنـت.

ويينبغي على الشركات أو المؤسسات التي تكون عرضة لخطر الاختراق أن تتجنب التقنيات الجديدة التي ليس لديها سجل تاريخي حيث أنها تشهد تغييرات بصورة سريعة.

## الشركات الكبيرة ذات الميزانيات الضخمة تحكر التكنولوجيا الرقمية

تقوم الشركات الكبيرة والتي تمتلك ميزانيات ضخمة باحتكار التكنولوجيا الرقمية. ولذلك نجد أن شركات مثل "أوبر" و"أمازون" و"إير بي و"أبل" و"نتفليكس" هي من أبرز الشركات التي استخدمت التكنولوجيا الرقمية وغيّرت وجه قطاعاتها بصورة كبيرة وذلك بسبب امتلاكها لميزانيات ضخمة تدعمها في ذلك الأمر. حيث أن ذلك غير صحيح لأن أي شركة يمكنها تحويل عملها إلى رقمي بكل سهولة ودون عوائق.

## الكثير من الارتباك والفووضى تصاحب التقنيات الرقمية

التنفيذ الغير المناسب للتقنيات الرقمية من قبل العديد من الشركات والمؤسسات يتسبب في حالة من الارتباك والفووضى. كما أنه يؤدي إلى وجود تأثيرات قد تدمر هذه الشركات. فمثلاً نجد أن تقنيات إنترنت الأشياء يعتبرها الكثير من التقنيات الثورية في مجال التحول الرقمي. إلا أن تنفيذ هذه التقنيات بشكل لا يتناسب مع استراتيجية الشركات يتسبب في الوقف المفاجئ لعمليات المصانع. ويتسرب هذا التوقف في عمليات المصانع في ترك العملاء مع عدم تنفيذ طلباتهم في الوقت المناسب.

## عدم وجود خطة رقمية مسبقة (أي لا بد من وجود خطة رقمية قبل فوات الأوان)

تعد التكنولوجيا الرقمية هي واحدة من أبرز وأهم القضايا في عالم تكنولوجيا المعلومات خلال الفترة الأخيرة. ولا بد للشركات والمؤسسات التي تقوم باستخدام تطبيقات التحول الرقمي أن تقوم بتحديد استراتيجية واضحة للتطوير بالشكل المناسب حتى لا تكون تطبيقات التحول الرقمي سبباً في تدميرها.

تواصل الشركات ضخ الأموال في جهود التحول الرقمي بما يصل إلى 1.18 مليار دولار هذا العام، وفقاً لدليل الإنفاق العالمي للتحول الرقمي نصف السنوي الخاص بـIDC.

ولكن بالنظر إلى بعض النتائج الباهتة أو المؤقتة حتى الآن (وجدت دراسة أجرتها McKinsey أن ١٦٪ فقط من التحول الرقمي للمنظمات قد نجح في تحسين الأداء على المدى الطويل)، فمن الواضح أن بعض هذه الاستثمارات قد فشلت في تحقيق المطلوب منها.



## لقد جمعنا بعضًا من أساليب إهدار الأموال وإدارة المحافظة الضرورية لتحديد وقتل المشروعات التي لا تقدم

### 1 منهجيات مضللة

تعتبر إدارة مشاريع تكنولوجيا المعلومات مناسبة تماماً لمبادرات التحول الرقمي، لكن المشكلة هي أن العديد من الشركات لا توظف بشكل صحيح. يمكن استخدام إدارة مشاريع تكنولوجيا المعلومات لضمان نجاح تسليم المشروع، ومع ذلك فإن إدارة المحافظة ضرورية لتحديد وقتل المشروعات التي لا تقدم، وإدارة التغيير مطلوبة لتغيير الطريقة التي تتصرف بها المنظمة.

### 2 غياب مرونة إدارة التغيير

غالباً ما تستخدم المنظمات جهود التحول الرقمي كفرصة للتعلم وبناء تخصصات وفرق جديدة تتمتع بالمرونة، لكن تنسى أن تكون مرنة في الطريقة التي تعد بها أصحاب المصلحة المتأثرين بها، مثل شركاء الأعمال وأعضاء فريق تكنولوجيا المعلومات والموظفين الآخرين.



### **3** تكاليف السحابة العامة

غالبًا ما تتضمن التحولات الرقمية الشركات التي تحول إلى بيئة سحابية عامة، خاصة وأن مدبري تقنية المعلومات يتطلعون إلى جني الفوائد الموعودة المتمثلة في توفير التكاليف والمرونة وقابلية التوسيع.

### **4** غياب تقدير الصورة الكبيرة

حرصًا منها على تقديم قدرات رقمية جديدة للعملاء أو لمستخدمي الأعمال بأسرع وقت ممكن، قامت العديد من المؤسسات بإنفاق الأموال على الواجهة الرقمية الأحادية متجاهلة أن التحول الرقمي يشعل أيضًا الأمور الداخلية.





مع رقمنة المجتمع ، ستشعر بالأهمية المتزايدة للتحول الرقمي .  
كرائد أعمال ، قد تقوم بالتحول الرقمي لعدة أسباب .

**الهدف الأكثر ترجيحاً ، بالطبع ، هو البقاء .**

## تحويل تجربة العملاء

1

في قلب التكنولوجيا الرقمية تكمن تجربة العملاء. تدرك العديد من الشركات هذا الأمر بشكل متزايد ، حيث يقوم ٩٢٪ من القادة بتطوير استراتيجيات تحول رقمي متطورة لتعزيز تجربة المستهلك.

## المزيد من الرؤى المستندة إلى البيانات

2

عندما تصبح رقميًا ، يمكنك تتبع المقاييس وتحليل البيانات التي تلتقطها أثناء جهود التسويق الرقمي الخاصة بك. يمكن أن يساعد استخدام الرؤى المستندة إلى البيانات في فهم العملاء بشكل أفضل ، وكذلك إعادة التفكير في استراتيجيات الأعمال ، والمساعدة في اتخاذ قرارات أفضل ، وتمهيد الطرق لتحقيق عائد استثمار أعلى.

## قدر أكبر من التعاون عبر الإدارات

3

يقدم التحول الرقمي DT فرصة ممتازة للوحدة في جميع أنحاء المنظمة حيث يبنيها القادة على التطابق الرقمي. عندما تجد أن كل شخص يتماشى مع هدف مشترك ، ستجد انتقالاً مرنًا وسلسًا.

## ٤ تحسين الابتكار

مع التحول الرقمي، تتکاثر الشركات وتكبر، يغذيها الابتكار. عندما يتعلق الأمر بمبادرات التحول الرقمي، ٦٨٪ من الشركات تقول أن المرونة هي من بين أهم فوائد التحول الرقمي. يجب أن تكون كل شركة مستعدة جيداً للتغيير في بيئة الأعمال التنافسية اليوم، بفضل مزايا التحول الرقمي، أصبح لدى كل عمل الآن فرصة للابتكار من أجل المنافسة بشكل أفضل ضد المنافسين الجدد ومواكبة الاتجاهات الجديدة.

## ٥ تعزيز تجربة العميل

في الوقت الحاضر، أصبحت التكنولوجيا والوسائل الاجتماعية والتطبيقات شائعة بشكل متزايد. لحل تحدياتهم، يبحثون عن حلول موفرة للا وقت وفعالة من حيث التكلفة مرتبطة بالأهداف. تعمل تقنيات التحول الرقمي بدقة كما هو موصوف. يسمح التحليل التفصيلي لهذه التقنيات المتطورة للشركات بفهم المتطلبات المتغيرة لعملائها بشكل أفضل وتوفير طرق لتقدير البيانات لتلبية توقعاتهم بشكل أفضل.

لهذا السبب، يمكن لأي شركة تتفهم تماماً استخدام تقنية التحول الرقمي أن تكتسب المزيد من القوة وتفوز بقلوب وعقول المستهلكين.

## ٦ تشجيع التعاون بين الإدارات

يمكن للإدارات المختلفة داخل الشركة العمل معاً بشكل أكثر فعالية إذا تم تشجيعها على استخدام التحول الرقمي. بفضل استخدام تقنية التحول الرقمي ، يمكن للموظفين التواصل وتبادل جميع أنواع المعلومات بسرعة والحصول على فهم أكبر لكيفية عمل كل قسم. هذا يسمح لهم بالتعلم ودعم بعضهم البعض في نفس الوقت في ظل اتصالات قوية.

## ٧ تحديث المهارات واكتساب المعرفة

مطلوب دائماً الذكاء الاصطناعي والواقع المعزز والحوسبة السحابية والتحليلات والتعلم الآلي ومجموعات المهارات الأساسية الجديدة الأخرى في سياق التحول الرقمي ، ... يمكن ضمان تطوير الشركة ومكانتها من خلال السماح لموظفيها بتطوير قدراتهم في التحول الرقمي وصقلها من أجل الاستعداد لمواجهة التحديات المستقبلية.

## ما هي مناهج للتحول الرقمي؟

### التسليم التدريجي للمهارات الرقمية

يركز هذا النهج على تقديم الفوائد بينما تتحرك الشركة نحو وجهة رقمية متغيرة محتملة بعد تحديد هدف أولي وطريق. ولكن مع تقدم المنظمة، يتم النظر في الدروس المستفادة والمدخلات الجديدة، وبالتالي تغيير الهدف الرقمي وأحياناً المسار إلى الوجهة. لذلك، يركز هذا النهج على تقديم إستراتيجية صلبة وعريضة يمكن أن تتطور مع تغيرات الصناعة طوال حياتها.



### تطوير استراتيجية رقمية شاملة

يركز هذا النهج على جعل الإستراتيجية كاملة قدر الإمكان من البداية. يتطلب خطة قوية طويلة الأجل. تركز استراتيجية التحول الرقمي الشاملة على تغيير الثقافة وتنفيذ الابتكار بسرعة. عادة ما يكون نهجاً مكلفاً للغاية مع العديد من المخاطر. الشركات التي لديها صبر كبير ورغبة في المخاطرة تحتاج فقط إلى التطبيق!



## ما هو نوع التحول الرقمي المناسب لك؟

ستختلف استراتيجية التحول الرقمي من شركة إلى أخرى، الصناعة ومكان تواجد العميل وكثير من المتغيرات هي التي تحدد خطوات التحول الرقمي.

يختلف التحول الرقمي اعتماداً كبيراً على صناعة الشركة والتحديات والمتطلبات المحددة. لكن الثابت الوحيد هو أنه كلما زادت التغييرات التكنولوجية، ستحتاج الشركات إلى التكيف.

من خلال انتشار الصناعي الواسع بطرق رقمية، يمكنك أن تحقق التحول الرقمي الذي ترغب فيه. يمكنك إنشاء أساساً من البيانات والتجربة لإثبات ما ينجح ويفشل في كل صناعتك. ستستفيد الشركات التي تسعي إلى التحول الرقمي من النتائج وتتفق عن بنجاح أكبر من أولئك الذين لا يفعلون ذلك.





شركة متخصصة في تطوير قطاعات الأعمال وتسهيل العقبات التي تواجهها، نقدم حلول برمجية ذكية تتمحور فيها أعمالنا حول الارتقاء بعمليات الأبحاث والتطوير وذكاء الأعمال، بما من شأنه ضبط مؤشرات الأداء والإنجاز داخل المؤسسات والشركات. نتمتع بالخبرة التقنية المطلوبة لمساعدتك في دفع أعمالك باتجاه تحقيق نتائج ملموسة، وذلك من خلال استخدام تقنيات رقمية قادرة على المساعدة في تعزيز العائد الاستثماري لأعمالك.

تابعونا لمعرفة المزيد عبر حساباتنا على السوشال ميديا



t2\_Ltd



t2sa



t2.sa

## المراجع :

<https://motaber.com/digital-transformation>

<https://marifeh.com/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AD%D9%88%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A/>

<https://aitnews.com/2021/05/04/%D9%85%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AD%D9%88%D9%91%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%91%D9%82%D9%85%D9%8A/>

<https://www.salesforce.com/products/platform/what-is-digital-transformation/#:~:text=Digital%20transformation%20is%20the%20process,digital%20age%20is%20digital%20transformation.>

<https://enterprisersproject.com/what-is-digital-transformation>