

האתגר של המנמ"ר/בוועד חן, מנכ"ל Netwise

מחשוב ענן, רשתות חברתיות, מובייל וניידות הם רק חלק מהאתגרים איתם מתמודד המנמ"ר בארגון החדש. הארגון שינה את פניו בצורה משמעותית בשנים האחרונות ודורש מהמנמ"ר יצירתיות, יוזמה, הובלה והבנה עסקית. האתגרים של המנמ"ר בארגון החדש.

רבה עוד יותר, הפעולות השונות שאנו מבצעים בכל מכשיר מול הארגון מצריכות חשיבה על נראות הממשק, דרכי הפעולה שלו והאינטגרציה שלו למערכות הארגון. אלו לא מסכים שונים של אותו ממשק, אלו מערכות אינטראקציה שונות לשימוש שונה."

מהפכת הענן

בשונה מקודמותיה, מהפיכת הענן מובלת על ידי ה-IT כאמצעי לתמיכה בדרישות הזמינות, הגמישות והנגישות ההולכות וגוברות של הארגון ולקוחותיו. הארגון התרגל שהמערכות שלו זמינות 24/7 מכל מקום. גם הלקוח כבר לא מוכן לראות שהשירותים של הארגון בטיפול או שהשרת עמוס. כולם רוצים זמינות גבוהה ביותר. על הזמינות יש להוסיף את הגדילה המשמעותית של המערכות, כמויות הגולשים והקצב. "האתגר של המנמ"ר במקרה הזה הוא היכולת לחבר את מהפכת הענן אל המהפכות הקודמות ולהבדיר לארגון מדוע השינוי נדרש כאמצעי לתמיכה בדרישות שלהם" מסביר חן. "ארגונים רבים ניגשים למהפכת הענן משום שהם חושבים שעבודה על הענן תהיה זולה יותר מעבודה על שרתים של הארגון. אבל זו הסתכלות מאוד מוגבלת. במקרים רבים המעבר לענן יהיה יקר יותר מהפתרון שיש לארגון לתת, וההצדקה האמיתית לעשות את זה היא יכולת הגמישות והגדילה שצפויה מכך בעתיד. מנמ"ר שייקח על עצמו את התפקיד של "רואה העתיד", ויתפור מענה לצרכים המתגבשים, ולא רק ייתן מענה למתדפקים על דלתו, הוא זה שיצליח לבנות ארגון גמיש ומוצלח."

פיצוח האתגר

"המנמ"ר בארגון החדש צריך להלך בין שני קצוות מסכם חן: "בקצה הנמוך המנמ"רים שהופכים לטכנוקראטים: מעבירים את האחריות הלאה והופכים להיות אחראי טכנולוגיות. מנמ"רים מסוג זה הופכים למבוצרים ולא למובילים. בקצה השני, הגבוה, נמצאים המנמ"רים שיוצרים תהליך בניית דרישות מול משתמשים, לומדים וממצבים את עצמם לא כאחד מחברי ההנהלה, אלא כגורם המוביל בהנהלה לתהליכי שיפור עסקי. מנמ"רים מסוג זה הם אלו שיובילו את השינוי."



בוועד חן

המנמ"ר נדרש לבדוק מחדש את תסריטי השימוש של הצרכנים שלו ולתת מענה מהמקומות החדשים בהם הלקוח מצפה לקבל שירות

"הארגון החדש חי בתוך העולם המודרני של דור ה-Y: רשתות חברתיות, מחשוב ענן, עבודה דינמית עם ספקים, שותפים, עובדים ומפיצים שמעורבים בתהליכים של הארגון" אומר בוועד חן, מנכ"ל משותף בחברת Netwise - החברה המובילה בישראל בהקמת מערכות לאינטראקציה עבור ארגונים. "כתוצאה מכך, הארגון שהיה קופסה סגורה שהכילה טכנולוגיה קבועה, תהליכים קבועים וממשקים צרים החוצה, נפרץ."

חן מונה שלושה גורמים עיקריים שדורשים מהמנמ"ר התארגנות חדשה:

- הלקוחות דורשים שקיפות ופתיחות: הלקוחות נדחקים ופורצים אל הקופסה פנימה. הם רוצים ערוצי גישה ישירה למידע האישי שלהם, לשירותים ולאנשי הקשר בארגון. הם מצפים שהארגון יצא אליהם וידבר איתם במדיניות החדשות ולא רק במדיניות המסורתיות.
- אנשי המכירות והשיווק רוצים קשר אחר: הם רוצים לפגוש את הלקוחות במדיניות שעוד לא מיצו את עצמן לצורך העברת מסרים - ברשתות החברתיות, באתר האינטרנט, במובייל. במקומות אלו עוד ניתן היום להעביר מסרים שיווקיים ומכירתיים מבלי שיטרקו לך את הדלת.
- העובדים דורשים מהארגון קישוריות והשוואת סטנדרטים: העובדים רוצים לחבר את הארגון אליהם ובעיקר למכשירים שלהם. אם בעבר היה לעובד מחשוב מיושן בבית ומחשוב חדש בעבודה, הרי שהיום לרוב המצב הפוך, והעובד רוצה לקבל בעבודה את "תנאי המחשוב" אליהם הוא רגיל מהבית.

מהפיכת המובייל

מהפכת המובייליות נוגעת במנמ"ר בשני מקומות עיקריים - העובדים והלקוחות שלשניהם מכשירי סלולר, טאבלט ומחשב נייד. בצד העובדים - האתגר של המנמ"ר נובע מהיבטים של ניהול מכשירי העובדים והחיבוריות שלהם למערכות הארגון. המנמ"ר צריך לאפשר לעובדים חיבור למערכות הארגון, תוך שמירה על יכולת עבודה גבוהה ואבטחת מידע מצד הארגון. לדברי חן אין פתרונות קסם לאי פגיעה בארגון: "הדרך הנכונה היא ליצור הערכות משולבת במספר שכבות: הגנה ברמת האפליקציה של המכשיר והתווך בין המכשיר לארגון, שימוש ברכיבי אבטחה פיסיים בצד השרת המוכרים מעולם האינטרנט (שרת הזדהות, פיירוול אפליקטיבי וכו'), תשתיות MDM (Mobile Device Management) לניהול המכשירים (good, afaria), והרחבת יכולות שכבת SOA הארגונית".

בצד הלקוחות - תסריטי השימוש של הלקוחות השתנו - הצרכן נמצא היום בקשר עם הארגון במקומות שונים מפעם - בזמן הריצה, בזמן הקניות, בדרך לעבודה. המנמ"ר נדרש לבדוק מחדש את תסריטי השימוש של הצרכנים שלו ולתת מענה מהמקומות החדשים בהם הלקוח מצפה לקבל שירות. לדברי חן "מכשירי המובייל מחזירים אותנו לימי ראשית האינטרנט - שוב אנו נדרשים לחשוב כיצד נראית המערכת במובייל ובטאבלט, מה היא צריכה לעשות, אילו פעולות ירצה המשתמש לעשות. ניתן להבין את האתגר גם בשירות סטנדרטי כמו מיילים - בסלולר המשתמשים מתעכנים, קוראים ואולי עונים בקצרה למיילים דחופים. בטאבלט הם יכולים לפתוח קובץ מצורף ולקרוא בנחת, במחשב הנייד הם עוברים מייל-מייל, שומרים קבצים, מסננים ומקטלגים" אומר חן. "במידה

