

3 מהפכות וחוויה

על טכנולוגיה, אסטרטגיה וחווית משתמש בחברת Netwise

מאת: בועז חן ויוסי אסא, מנכ"לים משותפים

זה התחיל מ-5 חברה צעירים, על המרפסת בבית במבשרת ציון, ואחד שהבטיח לכולם ש"יהיה כיף". עד מהרה הפך הרעיון ל-Addwise שמתנה עשרות אנשים שעסקו ביינוק, ממשק משתמש והקמה של מערכות אינטרנט, ומשם ל-Netwise שמובילה מהפיכות בתחום הטכנולוגיה וניהול נכסים דיגיטליים.

Netwise ליוותה 3 מהפכות ב-13 שנות קיומה, שנחשבות כמהפכות משמעותיות ביותר, מאז מהפיכת המחשוב. הראשונה ביניהן היא **מהפיכת האינטרנט** הן במובן הטכנולוגי והן במובן הנגישות והזמינות.



של חוויית שימוש ו"המשתמש במרכז", ובתחילת הדרך קיבלנו מבטים מלאים בסימני שאלה ופקפוק, אבל זה השתנה מהר מאוד. היו בזמנו מספר חברות שעסקו בהנדסת אנוש, והיינו הראשונים לחבר את שתי הדיסציפלינות ולהגיע לאנשי השיווק עם אמירה שחוויית משתמש אינטרנטית היא עולם חדש שדורש מארגונים להתאים גם את הממשק וגם מעבר לזה את התהליכים והחומרים בתוך הארגון. העולם האינטרנטי שינה את חוויית המשתמש באופן כזה שלמשל, פעילות עם בנק מזרחי-טפחות שהחלה מעבודת תוכן הגיעה למצב בו אנחנו מעצבים מחדש מסמכי חוזים של הבנק כך שיהיו קריאים יותר וקלים יותר להבנה. ב-2004, כשקיבלנו פנייה מריטליסק לאפיין את ממשקי הקופות שלהם הם אמרו: "אנחנו רוצים שזה יהיה פשוט כמו באינטרנט".

היום, כשעלינו מדרגה לחוויית **משתמש אפקטיבית** (כזו המתחשבת בתשתיות הארגון) **ואסטרטגיה לניהול ויצירה של נכסים דיגיטליים**, אנו מרגישים שהשוק בשל לתהליך שכזה, עד כדי כך שזו הפכה להיות נקודת ההתחלה של כל תהליך טכנולוגי. החיבור של שתי המהפכות (הטכנולוגית והחווייתית) הציף צרכים חדשים שהפכו את פני העסקים. כשהתחלנו ב-2001 את פרויקט **לאומי טרייד**, בשיתוף עם נס, הייתה זו הפעם הראשונה שאתר שוק הון של בנק לקח את האחריות גם על מתן חדשות ומידע פיננסי וגם ביצוע פעולות והחיבור ביניהם. מהלך זה הביא אחריו את שאר הבנקים והפך את המסחר המקוון להיות הערוץ העיקרי בו הבנקים פועלים היום בשוק ההון.



בועז חן ויוסי אסא

מהפיכת המובייל האמיתית עוד לפנינו

המהפכה הנוכחית, השלישית, כבר מונחת לפתחנו, הלא היא מהפיכת **המובייל**, אך האימפקט המשמעותי ביותר שלה עוד נמצא לפנינו, והוא מצב בו כל אדם מחובר כל הזמן באופן פרסונלי וחזק, מה שפותח מגוון אדיר של הזדמנויות. כל זאת בשילוב עם מהפיכת **הרשתות החברתיות** שהופכת את החוויה המנוכרת שאנו מייחסים לפעילות מול ערוצים טכנולוגיים לחוויה חברתית מהנה. אנחנו קרובים לנקודה שבה הקשר הדיגיטלי שנוצר יהיה המהות של הארגונים וכל המחלקות המוכרות לנו בתוך הארגון יפכו כולן להיות גורמים לוויזיוניים שיתמכו בו - הבנק יהיה הבנק שלי באינטרנט. הסניף יהיה חסר משמעות והתקציבים לעולמות הדיגיטל יפסיקו להיות תקציבי מחשוב ויתחילו להיות תקציבי תפעול. תפקידן של חנויות/סניפים/מוקדים טלפוניים יהיה לשרת את הצרכן המקוון באופן משלים בלבד. חנויות יפכו להיות אולמות תצוגה, וסניפים יפכו להיות נקודות שירות למעט השירותים שעוד מחייבים מפגש פיס.

ארגונים ימשיכו להגדיל את המומחיות הפנימית שלהם בטיפול בתחומים האלה ובמקביל קצב השינוי לא יפחת. טכנולוגיות חדשות יגיעו, זירות חדשות יתפתחו ותפקידה של Netwise יהיה להיות תמיד צעד אחד לפני הלקוחות, להכיר את הטכנולוגיות, לדעת איך זה יספר ללקוח את הביזנס ולתמוך בהם כסוכני שינוי.

בגיליון ה-40 שנות טכנולוגיה של אנשים ומחשבים נחיה בעולם בו התקציב העיקרי של השקעה טכנולוגית בארגונים יופנה למערכות אינטראקציה עם לקוחותיו, ולא למיכון תהליכים פנים ארגוניים.

השנייה היא מהפיכת **"המשתמש במרכז"** שהשפיעה על תחומים ומערכות רבות, והשלישית היא **מהפיכת המובייל** והניידות שנמצאת כעת בעיצומה.

אינטרנט? רק לעשירים

כשאנו נזכרים בתחילת דרכנו האתגרים היו בעיקר בעצם השכנוע שהאינטרנט הוא ערוץ לגיטימי, שיהיה לו קהל יעד ושהקהל הזה יהיה מעניין. כמה התרגשנו בזמנו כשראינו בפעם הראשונה דומיין של חברה מופיע בפרסומת, או את הפעם הראשונה שהיה אימייל במודעה בעיתון. היום קשה להאמין עד כמה נתקלנו בחוסר אמון בכך שאנשים בכלל יעשו שימוש במיילים ואינטרנט כמידע ושירותים. השלב השני של התהליך היה לשכנע את הארגונים הגדולים שהערוץ האינטרנטי מתאים לא רק לגלישה, אלא גם לביצוע פעולות תפעוליות. עולם הבנקאות החל באותו הזמן להשקיע באתרים שיווקיים, אבל אף אחד לא האמין מהמשתמש יעשה שימוש במערכת אינטרנטית מעבר לבדיקת החשבון שלו. לצד כל זה, היו אתגרים טכנולוגיים רבים בסגנון של רוחב פס נמוך, אבטחת מידע, תאימות דפדפנים ועוד.

אחת האנקדוטות הזכורות לנו היטב היא שפרויקט ממשל זמין, שהיינו שותפים בהקמתו, היה צריך להתמודד עם טענות שזהו בזבז כספי ציבור שמשרת רק את העשירים שיש להם אינטרנט. לקח זמן רב עד שהבינו שההיפך הוא הנכון ועד כמה זה מנגיש שירותים לקהל הרחב.

המשתמש דורש ממשק פשוט

יד ביד עם המהפכה הטכנולוגית התחלנו להרגיש שמהפכה שנייה, גדולה לא פחות מגיעה מהכיוון של המשתמש. הגענו עם הבשורה

