المحور السابع

إستراتيجيات التحوّل الرقمي

تعريف و أهمية استراتيجية التحول الرقمي

أولا : الفرق بين النموذج و الإستراتيجية في التحول الرقمي

من المهم التفريق بين النموذج الرقمي والاستراتيجية الرقمية، لأن الخلط بينهما قد يؤدي إلى تشويش في تنفيذ التحول. فبينما يُعد النموذج إطارًا لتحديد الأبعاد والمجالات التي يجب تطويرها، فإن الاستراتيجية تحدد الأهداف والخطوات العملية والتنفيذية اللازمة لتحقيق التغيير.

على سبيل المثال، قد تعتمد مؤسسة ما على نموذج معين ، في تحليل وضعها الحالي، ولكنها تصوغ استراتيجية تنفيذ منفصلة تتضمن إطلاق تطبيق ذكي لخدمة العملاء، وتدريب الموظفين على أدوات الذكاء الاصطناعي.

و عليه؛ تتطلب استراتيجية التحول الرقمي الشاملة دراسة متأنية لعدة عناصر مترابطة:

1. الرؤية الاستراتيجية والقيادة

يبدأ التحول الرقمي الناجح برؤية واضحة من القيادة ، يجب على المديرين التنفيذيين أن يوضحوا كيفية توافق المبادرات الرقمية مع مهمة المؤسسة وأهدافها طويلة المدى. كما يجب أن يتم توصيل هذه الرؤية بشكل فعال في جميع أنحاء المؤسسة لتعزيز الموافقة والحماس.

ضرورة إلتزام القيادة ، يتطلب التحول الرقمي جهداً مستداماً، واستثماراً كبيراً، واستعداداً لتبني طرق جديدة للعمل. يجب على القادة أن يكونوا رواداً للتحول، ونماذج للسلوكيات المرغوبة، وإزالة الحواجز أمام التقدم.

2. نهج يركز على العميل

يجب أن يعزز التحول الرقمي في النهاية قيمة العميل. بمعنى ؛ يجب على المؤسسات تطوير فهم عميق لاحتياجات العملاء ونقاط التوقعات ، يمكن لرسم خرائط رحلة العميل من خلال تحديد فرص للتحسينات الرقمية التي تحسن التجارب وتقوي العلاقات.

أو ؛ من خلال تبني عقلية تركز على العميل، يمكن للمؤسسات إعطاء الأولوية للمبادرات الرقمية التي تقدم قيمة قابلة للقياس بدلاً من تنفيذ التكنولوجيا لذاتها.

3. البنية التحتية التكنولوجية

يجب أن يدعم الأساس التكنولوجي الاحتياجات الحالية مع تمكين الابتكار المستقبلي. هذا غالباً ما يتطلب تحديث الأنظمة القديمة، واعتماد الحوسبة السحابية، وتنفيذ ممارسات إدارة البيانات القوية، وضمان تدابير الأمن السيبراني المناسبة.

تسمح بنية تكنولوجية مرنة وقابلة للتوسع للمؤسسات بدمج التقنيات الناشئة والتكيف مع المتطلبات المتغيرة دون اضطرابات كبيرة.

4. استراتيجية البيانات وقدرات التحليلات و التنبؤات

البيانات هي شريان الحياة للتحول الرقمي. تحتاج المؤسسات إلى استراتيجيات واضحة لجمع وإدارة وتحليل واستفادة من البيانات لدفع الرؤى والابتكار. هذا يشمل:

- إنشاء أطر عمل لحوكمة البيانات لضمان الجودة والامتثال والأمان
- بناء قدرات تحليلية لتحويل البيانات الخام إلى رؤى قابلة للتنفيذ
- تنفيذ الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي حيثما كان ذلك مناسباً
- إنشاء عمليات اتخاذ قرار قائمة على البيانات في جميع أنحاء المؤسسة

5. تحول المواهب والثقافة

التحول الرقمي يتعلق بالأشخاص بقدر ما يتعلق بالتكنولوجيا. يجب على المؤسسات تقييم احتياجاتها من المواهب، ورفع مهارات الموظفين الحاليين، وجذب مواهب رقمية جديدة. والأهم من ذلك هو زراعة ثقافة تتبنى التغيير، وتشجع التجريب، وتقدر التعلم المستمر.