

نحو بناء خارطة طريق تحول رقمي لمنظمات المجتمع لاستراتيجية مصر الرقمية



أ.د. محمد محمد الهادي
رئيس مجلس إدارة المجلة

في إطار استراتيجية مصر الرقمية الحديثة التي تهدف نحو خلق مجتمع مصري متكامل يجب التأكد من أهمية تخطيط وبناء تحول منظمات المجتمع رقميا بطريقة جيدة تعني لبقاء الأعمال المختلفة. وعلي هذا الأساس تصبح خارطة طريق تحول رقمي معدة جيدا طريقا لنجاح نموذج أعمال رقمي لمنظمات المجتمع المصري.

وبذلك ينصح بتخطيط سليم للمنظمات المختلفة العديدة بغية إطلاق برامج تحول رقمي ناجحة لها، من خلال إنشاء خطة عمل مشروع مفصلة تحدد معالم خارطة طريق واضحة لهذه البرامج. وتعني الهجرة إلى التحول الرقمي أو لبيئة التحول الرقمي وافر تغييرات جوهرية مرتبطة بنموذج أعمال المنظمة أو الهيئة أو الشركة المعينة التي تتشكل من رؤى شاملة، عمليات التسويق، وبيئة تحتية لتكنولوجيا المعلومات، والعمليات المختلفة.

المنظمة أو الهيئة أو الشركة المعينة التي تتشكل من رؤى شاملة، عمليات التسويق، وبيئة تحتية لتكنولوجيا المعلومات، والعمليات المختلفة.

وفي الواقع، التحول لنموذج أعمال رقمي يعتبر عملية معقدة للغاية تتطلب من المنظمات لرسم خرائط استراتيجية التحول الرقمي إلى استراتيجيات تتواجد وتنفذ تكنولوجيا التحول الرقمي التمكينية. وبذلك تقدم هذه الكلمة الافتتاحية لعدد المجلة هذا يهدف نحو تبني المنظمات من خلال مبادراتها وجهوها نحو تطوير التحول الرقمي بها عملية بناء خارطة طريق ناجحة وملهمة لكل الإجراءات المطلوبة.

فما هو التحول الرقمي هذا؟ يمكن التفكير في عملية التحول الرقمي المستهدف كتكامل

في إطار استراتيجية مصر الرقمية الحديثة التي تهدف نحو خلق مجتمع مصري متكامل يجب التأكد من أهمية تخطيط وبناء تحول منظمات المجتمع رقميا بطريقة جيدة تعني لبقاء الأعمال المختلفة. وعلي هذا الأساس تصبح خارطة طريق تحول رقمي معدة جيدا طريقا لنجاح نموذج أعمال رقمي لمنظمات المجتمع المصري.

وبذلك ينصح بتخطيط سليم للمنظمات المختلفة العديدة بغية إطلاق برامج تحول رقمي ناجحة لها، من خلال إنشاء خطة عمل مشروع مفصلة تحدد معالم خارطة طريق واضحة لهذه البرامج. وتعني الهجرة إلى التحول الرقمي أو لبيئة التحول الرقمي وافر تغييرات جوهرية مرتبطة بنموذج أعمال

وإعادة تصميمه مع إعادة تقديمه أيضا. وبشكل واضح، فإنه مع اكتساب المزيد من المنظمات الخبرة وإدراك فوائد التحول الرقمي فإنها تصبح في وضع يسهم بتبنيهم لفرص سوق أسرع وأكثر نجاحا من الشركات الأخرى غير المهتمة وتتجنب التكنولوجيات الجديدة. وبذلك سوف يحتاج فريق قيادة المنظمة أو الشركة المشكل من أصحاب المصلحة، الموظفين الرئيسيين للتكيف مع الوضع الطبيعي الجديد للأعمال.

من هذا السياق المحدد لفوائد ومزايا التحول الرقمي يجب أن تبدأ منظمات وشركات المجتمع في تطبيقه المنشود كما هو الحال مع أي مشروع مؤسسي كبير وخاصة تلك المشروعات المؤثرة علي المنظمة أو الشركة بأكملها. ويتم ذلك من خلال الكثير من البحث والتحليل مقدما، الذي بمجرد الانتهاء من هذا البحث يجب العمل علي إشراك الإدارة العليا للمنظمة المعنية لاحتضان برنامج التحول الرقمي، لا من المنظور المالي فقط، لكن أيضا من خلال الرؤى الثقافية والتشغيلية.

يلي كل ذلك وضع رؤية واستراتيجية شاملة للهجرة نحو تبني برنامج التحول الرقمي جنبا إلي جنب مع خطة مشروع مفصلة تشكل معالم خارطة طريق التحول الرقمي المنشود. ومن هذا المنطلق يصبح في مقدرة المنظمة المعينة بناء خارطة طريق التحول الرقمي التي تتضمن ستة خطوات رئيسية.

وبذلك تستفيد برامج التحول الرقمي الناجحة بشكل فعال من التكنولوجيا والقوي العاملة لتحسين خبرة العملاء الناتجة من الفوائد الملموسة لأداء أعمال المنظمة أو الشركة، لكن مع الاحتفاظ بجهد التحول الرقمي علي المسار الصحيح يمكن أن يكون صعبا لحد ما.

وعلي هذا الأساس يقدم هذا الجزء من هذه الورقة

التكنولوجيات المتخصصة مثل الذكاء الاصطناعي في كل مجالات الأعمال حيث أن كثيرا إن لم تكن كل الأعمال ستحتاج إلي تغيير جوهري وتعتمد علي التكنولوجيات المنشأة الجديدة. كما أن ثقافة المنظمة أو الشركة من المحتمل أن تتغير أيضا. ويمكن أن يؤدي هذا في تعديل، أو حتي في إلغاء إجراءات منشأة، وتجربة واعتماد إجراءات جديدة مع الاستعداد لكل من النجاحات والفشل المتوقعة.

باختصار، لكي تحقق الأعمال النجاح مع التحول الرقمي الذي ترتبط كثير من عناصره معا سوف يحتاج إلي التمكن من خطوات جديدة في أنتنشا وتطبيق بعناية.

من هذا المنطلق يمكننا التساؤل لماذا يكون التحول الرقمي مهما؟ الإجابة المختصرة لذلك ترتبط بأهمية بقاء منظمات المجتمع في تادية وتحسين غاياتها. حيث أن الأعمال المختلفة والمتنوعة تهاجر إلي تكنولوجيات وموارد التحول الرقمي من خلال قدراتهم علي زيادة مركزهم التنافسية، تعزيز سمعاتهم، تعزيز خبرات عملاتهم، تحسين الكفاءة التشغيلية لها، زيادة إيراداتهم، واجتذاب عملاء جدد مع الاحتفاظ بالعملاء الحاليين. ومن هذا الطرح تصبح الأعمال التي لا تحتضن فوائد ومزايا برنامج التحول الرقمي مطالبة بضرورة القيام بذلك علي مسؤولياتهم الخاصة.

وفي نفس الوقت الحالي يمكن ملاحظة أن إنتشار جائحة كوفيد-19 تمثل أيضا عاملا جوهريا آخر يحتم تنفيذ المنظمات والشركات برامج التحول الرقمي لآتاحة الفرصة من أجل أن يعمل العديد من الموظفين عن بعد، وألا يتسوق العملاء شخصا كما هم معودين من قبل، كما أن الطريقة التي تتم بها تنفيذ الأعمال يجب أن تتغير أيضا. أي أن الفرص للنجاح لا تزال تتواجد، علي الرغم من الجائحة، لكن يلزم إعادة التفكير في الأساليب لتحقيق النجاح،

محتاج له وكيفية الانتهاء منه بنجاح يعود بالنفع علي المنظمة. وتتضمن الاستراتيجية التكنولوجيات الموظفة، كيفية حدوث الهجرة الموقعة، الأنشطة المتوازية كتدريب الموظفين وتعديلات البنية التحتية للتكنولوجيا المحتاج لها، مع كافة الأنشطة الأخرى التي تشكل التحول الرقمي المستهدف. وبمجرد وصف وتحديد كل ذلك، تتمثل الحركة التالية في إيجاز صفات برنامج التحول الرقمي للإدارة العليا والموظفين، وتعديل الاستراتيجية ومساندة الأنشطة المحتاج لها المبنية علي المدخلات من قبل كل من الإدارة العليا وباقي موظفي المنظمة الرئيسيين.

ثالثا: تعريف خيارات التكنولوجيا، تأمين موافقة الإدارة العليا والتمويل: كجزء من تطوير استراتيجية التحول الرقمي، يجب أن يبحث ويعرف فريق المشروع كل من النظم والتكنولوجيات، موارد الشبكة، وأنشطة الهجرة المحتاج لها من أجل تنفيذ برنامج التحول الرقمي بنجاح. وعلي ذلك، يجب معرفة كل التكاليف المرتبط بالهجرة نحو التحول الرقمي المنشود التي تتضمن التكنولوجيات الجديدة، تحديث النظم القائمة، التطبيقات الجديدة والنظم المتخصصة كما في حالة استخدام الذكاء الاصطناعي، الخبرة الداخلية والخارجية، تعديلات التسهيلات الطبيعية لاستيعاب المكونات الجديدة وغير ذلك من معلومات يحتاج إليها. وبمجرد جمع هذه المعلومات يجب أن تراجع ويوافق عليها بواسطة الخبرة المناسبة، وموافقة المدراء الملائمين عليها. وبذلك يعرض الفريق النتائج والتوصيات المتوصل لها علي الإدارة العليا للمنظمة بغية الموافقة عليها.

رابعا: الموافقة علي خطة مشروع التحول الرقمي وإطلاقه: في هذه الخطوة، يتم إحضار كل الموارد المحتاج لها للتشغيل والأداء الناجح من خلال تنظيم الاعاء لبدء عملهم مع تشكيل فرق عمل فرعية لتكنولوجيا المهومات تستعد لبدء نشاطها،

البحثية ستة خطوات أساسية تتشكل منها خارطة طريق التحول الرقمي التي يجب أن تعيها وتحثي بها منظمات المجتمع المصري في إطار استراتيجية مصر الرقمية وتساعدنا تأكيد برامج تحول رقمي ناجحة. ونسجل في التالي الأنشطة التي يوصي بها والأطر الزمنية النسبية، ومبادرات الحدود الرئيسية والأنشطة الرئيسية للأداء مع كل منعطف من هذه الخطوات الستة بحيث تبني كل خطوة علي الأفعال المكتملة في الخطوة السابقة. وفيما يلي استعراض موجز لهذه الخطوات الستة المشكلة لخارطة طريق التحول الرقمي الناجح التي يجب أن تقوم بها مؤسسات المجتمع المصري لتحقيق استراتيجية مصر الرقمية:

أولاً: أداء البحث والعناية الواجبة: تشكيل فريق عمل مشروع التحول الرقمي يتم في هذا الوقت. ويبدأ الفريق العملية بواسطة جمع البيانات المحتاج لها لفهم كيف تشغل العمال الحالية، التي تتضمن الموارد المستخدمة بواسطة الأعمال مثل القوي العاملة البشرية، العمليات، التكنولوجيات والتسهيلات اللازمة. وعلي الفريق مراجعة خطط المنظمة الاستراتيجية الحالية، الخطط الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات، وثائق السياسة، الإجراءات، الخرائط التنظيمية وأي توثيقات أخرى تصف كيف تشغل الأعمال. يلي ذلك، يجب علي الفريق مقابلة الأفراد الرئيسيين الأعلي بالمنظمة للتعرف علي مدي إمامهم بالأعمال، وكيف تشغل. علي سبيل المثال، تتشكل افراد المنظمة الرئيسيين من كبار المسؤولين التنفيذيين، قادة القطاعات، رؤساء الإدارات والأقسام، مع خبراء المجالات المختلفة. والبيانات المستمدة من هذه الخطوة تستخدم للبدء في أنشطة الخطوة التالية.

ثانياً: إعداد استراتيجية التحول الرقمي وإيجازها للإدارة العليا والموظفين بالمنظمة: استراتيجية التحول الرقمي يجب أن تصف ابعاد وغايات ما هو

و عمل التعديلات كلما احتاج لها.

• جلسات مع موظفي الخطوط الأمامية بالمنظمة أو الشركة الذين ستفاعلون مع العملاء، علي سبيل المثال خلال تجريب البرامج لتأكيد أنها مريحة وسهلة مع التكنولوجيا الجديدة ويمكنها تقديم تحويل رقمي متقدم ومعزز.

• قياسات لحماية النظم والتكنولوجيات الجديدة، علي سبيل المثال، خطط التعافي من الكوارث التي يجب أن تتوافر وتوثق وتختبر.

• إجراءات نسخ البيانات احتياطيا والحصول علي قطع غيار الأجهزة الموثقة للنظم والتطبيقات الجديدة.

• البرامج التي تؤكد استخدام الموظفين التكنولوجيا الجديدة من أجهزة مناسبة وأماكن عمل مجهزة بطريقة ملائمة سواء للعمل داخل الموقع أو عن بعد.

• خطة للعيش تتضمن موعد مباشر مع تواريخ بديلة مع كيفية تنفيذ عملية الانتقال المباشر.

• تسويق موقع الويب والأنشطة الترويجية الأخرى بغية الحصول علي خارج الكلمة وتشجيع العملاء الحاليين والمتوقعين لاستخدام النظام أو التطبيق الجديد.

سادسا: بدء خيارات الأعمال المحدثة والأداء: بمجرد بدء النظم والتطبيقات المبنية علي التحول الرقمي في مباشرة الأداء، تبدأ أنشطة إدارة برنامج التحول الرقمي، التي من بينها إدارة الأفراد، تقييمات الأداء في مواجهة مقاييس جديدة، مراجعات الإدارة، أنشطة إدارة التغيير، تحليلات كيف تؤثر النظم والتطبيقات الجديدة علي المبيعات والإيرادات، رضي التحول الرقمي، المحافظة علي العملاء والتأثيرات علي الموقف التنافسي والسمعة للمنظمة أو الشركة.

وإعداد الموظفين للبدء في التحول من عملياتهم الحالية إلي العمليات الجديدة الممكنة بواسطة برنامج التحول الرقمي. وتعتبر هذه الخطوة من أكثر خطوات التحول الرقمي أهمية في خارطة طريق التحول الرقمي حيث تجمع كل المشتركين معا وتؤدي لتحرك المشروع إلي الأمام.

خامسا: تنفيذ أنشطة الهجرة والتحول المستهدفة: خلال عملية تنفيذ برنامج التحول الرقمي، توجد أنشطة متعددة يجب ان يتم تنفيذها. وتتضمن هذه الأنشطة العديدة علي التالي:

• تركيب واختبار الأجهزة والبرمجيات الجديدة وعمل التعديلات والتحسينات المبنية علي الخبرة.

• تجريب التكنولوجيات الجديدة لتعريف الموظفين بالنظم والتطبيقات وكيفية استخدامها بعناية. وسوف يساعد التجريب في تطوير السياسات، الإجراءات، وقياسات الأداء لاستخدام سياسات الموارد البشرية عندما يحتاج لها.

• برامج التدريب لكل الأفراد بالمنظمة عن النظم والتطبيقات الجديدة المستحدثة وخاصة للموظفين الذين يستخدمونها.

• مراجعات منتظمة لنفقات النظم والتطبيقات مقابل الميزانيات مع التعديلات المطلوبة عند الحاجة

• إختبارات التكنولوجيا المتقدمة التجريبية، علي سبيل المثال الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة لرؤية كيف تكون قدراتها أحسن استخداما لتحليل البيانات المنشأة بواسطة النظم والتطبيقات الجديدة.

• إختبارات المخرجات من النظم والتطبيقات الجديدة لتأكيد أن النتائج متوافقة مع المنظمة