

فوائد التحول الرقمي تطبيق التحول الرقمي مقدمة مفهوم التحول الرقمي خطوات التحول الرقمي يمكن أن يبدأ التحول الرقمي من خلال بناء استراتيجية رقمية وإجراء تحسين على الوضع الراهن ولا يمكن أن يتحقق ذلك إلا من خلال قياس الإمكانيات الرقمية الحالية وتحديد أفضل هيكل عمل لأنشطة التسويق الرقمي في المنشئة. فوائد التحول الرقمي التحول الرقمي له فوائد عديدة ومتنوعة ليس فقط للعملاء والجمهور ولكن للمؤسسات الحكومية والشركات أيضاً أنه يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير ويُحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها، ويعمل على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستفيدين. التحول الرقمي وانترنت الأشياء 8 مليارات جهاز، وبحسب توقعات مؤشر سيسكو للتواصل الشبكي المرئي، فسيكون أكثر من 055 مليار جهاز وشيء متصلاً بالإنترنت بحلول العام 0505، ما يعني أن المرحلة الحالية والمستمرة من التحول الرقمي أكبر أثراً وأكثر صعوبة من مراحل التحول التقني السابقة. ولتحقيق النجاح، فإن على المؤسسات الحكومية والخاصة تطبيق الإطار الرقمي عبر طيف يشمل المحاور الأربعة الرئيسية: التقنيات والبيانات والأشخاص والعمليات. وسيحتاج العدد الهائل من الأجهزة المتحركة وأدوات الإتصال بالإنترنت والخدمات الرقمية في القطاعين العام والخاص إلى شبكات ضخمة وبنية تحتية متطورة. استثمارات الشركات في التحول الرقمي كشفت دراسة حديثة أن شركات العالم سوف تستثمر 0 تريليون دولار بحلول عام 0505 في تطوير تقنيات التحول الرقمي لديها. وهذه النقلة النوعية في حجم الإستثمارات تفرضها ضرورات تزايد تعقيدات قطاع تقنية المعلومات فيما يخص الأجهزة والتطبيقات وزيادة الرهان على إنتاجية الموظفين الذين يعملون في أقسام تقنية المعلومات بأن لا تتعرض لأي خلل. ولكي يحافظ مدراء تقنية المعلومات على قدراتهم التنافسية في الأسواق ينبغي عليهم إعادة التركيز على استراتيجيات تقنية المعلومات بحيث تكون قوة العمل الفعالة ذات المردود الأعلى محور العملية الإنتاجية. التحول الرقمي ضرورة في تحسين كفاءة المؤسسات أصبح التحول الرقمي من الضروريات بالنسبة لكافة المؤسسات والهيئات التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين، والتحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة بل هو برنامج شامل كامل يمس المؤسسة ويمس طريقة وأسلوب عملها داخلياً بشكل رئيسي وخارجياً وأيضاً من خلال تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لجعل الخدمات تتم بشكل أسهل وأسرع. وقد أصبحت الضرورة ملحة أكثر من ماضى لتحول المؤسسة رقمياً، ويعود ذلك وبشكل أساسي إلى التطور المتسارع في استخدام وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات في كافة مناحي الحياة سواء كانت متعلقة بالمعاملات مع القطاع الحكومي أو القطاع الخاص أو كانت تخص الأفراد. حوكمة التحول الرقمي أدى التطور السريع وازدياد حجم المعلومات الى تعقيد عملية التحكم والإفادة من التطبيقات التي انتشرت في شتى مجالات العمل وعلى جميع المستويات لتحقيق التقدم وأداء الأعمال بفعالية وكفاءة ولا يخفى ما رافق هذا التقدم من المجازفات سواء أكانت مخاطر أم فرص. وبالتزامن مع الإنتشار الواسع للتقنية ظهرت أهمية الترابط بين التقنية والحوكمة والأعمال وتم تعريف العديد من المفاهيم والمصطلحات التي تهدف إلى تطوير بيئة الأعمال وتحسينها وتكاملها. وبرزت هذه المصطلحات بصورة هامة وحيوية مترافقة مع إستراتيجيات المؤسسات للتطوير والحد من المخاطر والتلاعب. غالباً ما يشمل إطار الحوكمة مجموعة العلاقات التنظيمية في المؤسسة وقوانين التدقيق والمحاسبة بالإضافة إلى ضرورة توفير منظومة متكاملة من معايير قياس الاداء. تُساعد الحوكمة في ضبط منظومة المحيط التفاعلي المرتبطة مع التحول الرقمي حيث تتشابه مجموعة مركبة من المكونات الرئيسية والفرعية مثل الشركات المساندة وأنظمة الأعمال والوسائط التفاعلية بشكل مباشر أو غير مباشر لاستكمال العمليات والإجراءات. تطبيق التحول الرقمي حسب التفصيل التالي: ووسائط التخزين، والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات تسمح باستخدام جميع الأصول بكفاءة تشغيلية غير منقطعة. كما يستلزم ضمان مستوى خدمة مناسب لأفراد المؤسسة وعمالئها ومورديها عبر فرق مهنية مسؤولة عن إدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكة سواء أكانت هذه المنظومة محلية أو سحابية. كما يجب متابعة البيانات بشكل مستمر لضمان استمرار تدفقها والإستفادة منها بشكل يتماشى مع أهداف المؤسسة وتوقعاتها. ٣ الموارد البشرية: تُشكل الموارد البشرية جانباً حيوياً يصعب على المؤسسات تطبيق التحول الرقمي بدونه. كما يتطلب تخطيط الرؤى وتنفيذها كفاءات بشرية وخبرات علمية وعملية مع إيمان بالتغيير والتطوير. ٤ العمليات: وهي عبارة عن مجموعة من النشاطات أو المهام المرتبة و المترابطة التي تنتج خدمة معينة أو منتجا معين للمستفيدين. بل تتعلق أساساً بإعادة تصميم العمليات الداخلية وتدريب الموظفين الجانب الوثوقي رقمته المعلومات لتلائم جميعها البيئة الرقمية الجديدة. عملية التحول الرقمي: 1. التوجه نحو مؤسسات تتمحور حول العملاء: 0. التخلص من عزلة البيانات: 0. اختيار البيانات: في ظل تعدد

مصادر البيانات من تطبيقات إنترنت الأشياء وغيره، لا تستطيع المؤسسات تحمل أعباء الاحتفاظ بجميع ما لديها من بيانات، وعليها تحديد أيها يُفيد عملها وأيها يجب الاستغناء عنه وهو ما يتقرر عبر لقاءات المسؤولين عن تكنولوجيا المعلومات بالمستخدمين النهائيين. 8. مشاركة المسؤولين عن تكنولوجيا المعلومات والمستخدمين النهائيين: يتضمن التحول الرقمي تغيير أنظمة العمل وبنية تكنولوجيا المعلومات، 0. تحديد جودة البيانات: الأمر الذي يتطلب تصفية البيانات آلياً والتدخل البشري عند الحاجة لضمان الجودة المرتفعة للبيانات. 6. تحسين أمن البيانات وإدارتها: في ضوء النمو المتواصل في حجم البيانات والأنظمة الرقمية، تُواجه المؤسسات بمختلف أنواعها تهديدات سيبرانية أكبر وأخطر من ذي قبل. التحول الرقمي المقدمة يشهد العالم تحولاً رقمياً في شتى مجالات الحياة ومنها قطاع الأعمال حيث تُمثل كيفية إدارة استراتيجية التحول الرقمي في أي مؤسسة أحد العوامل الحاسمة في نجاحها، وقدراتها. ويعني التحول الرقمي بكيفية استخدام التكنولوجيا داخل المؤسسات والهيئات سواء الحكومية أو القطاع الخاص على حد سواء فهو يساعد على تحسين الكفاءة التشغيلية وتحسين الخدمات التي تقدمها للعملاء والجمهور المستهدف من تلك الخدمات، مفهوم التحول الرقمي وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرص تزيد من قيمة منتجها. ٩ يوفر التحول الرقمي التكلفة والجهد بشكل كبير. ٩ تحين كفاءة المؤسسات والخدمات المقدمة. ٩ تفعيل التنمية وتعزيز استدامتها. ٩ يساعد التحول الرقمي المؤسسات والشركات على التوسع والانتشار في نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء والجمهور. العوائق التي تعرقل التحول الرقمي في المؤسسات توجد العديد من العوائق التي تعرقل عملية التحول الرقمي داخل المؤسسات والشركات ومنها: ٩ التخوف من مخاطر أمن المعلومات. استراتيجية التحول الرقمي نظراً لوجود العديد من العوائق التي تعرقل عملية التحول الرقمي فلا بد من وجود استراتيجية واضحة مع خارطة طريق تُحدد أولويات المؤسسة أو الشركة والأهداف التي تسعى لتحقيقها من هذا التحول ولابد من البدء التدريجي والمتوازن في برنامج التحول الرقمي بشكل تدريجي، عوامل نجاح التحول الرقمي لذلك يُعد من الضروري وضع الجانب البشري في صميم عملية التحول، ولابد من ضمان مشاركتهم خلال رحلة التحول ومعرفة واستبيان أسباب عدم الرضا عن الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة لهم ويمكن الإستعانة بوسائل التواصل الاجتماعي كتويتر أو فيسبوك لمعرفة آراء الجمهور حول مؤسسة معينة أو حول الخدمات المقدمة. كما يجب ان يمس الجانب البشري الاجراءات التي تتعلق بالخدمات المقدمة وكذلك الأدوات والوسائل التكنولوجية التي سيتم استخدامها وذلك لتحقيق الهدف النهائي المرجو منها وهو تسهيل وتبسيط الإجراءات وضمان وصولها للمستخدم باستخدام كافة قنوات الإتصال الحديثة. لتنفيذ برامج التحول الرقمي لابد من خطة لتطوير الكفاءات والقدرات البشرية داخل المؤسسة وتنميتها، ويكون ذلك بتوظيف كفاءات وقدرات جديدة ذات خبرة ببرامج التحول والاستفادة من الوسائل التكنولوجية وأيضاً تطوير القدرات والكفاءات الحالية في المؤسسة، وهذا التطوير لا يقتصر على تطوير كفاءات استخدام الوسائل التكنولوجية ولكن أيضاً لترسيخ أهمية التحول الرقمي للمؤسسة وللموظف وتطوير روح المبادرة والمرونة وكيفية تطوير كفاءة عمله اليومية وذلك في أعمال ووظائف ذات أهمية أكبر وذلك بعد الإستفادة من التكنولوجيا في أعمالهم اليومية. التحول في ثقافة المؤسسة وبيئة العمل وأصحاب المصلحة من تنفيذ البرنامج كالموظفين والمستخدمين الداخليين، القطاع الخاص والحكومي ممن سيتم التعامل معهم، والعمل معهم في كافة مراحل تنفيذ برامج التحول وضمان تواجدهم ومشاركتهم والأخذ بآرائهم وتهئنتهم وتدريبهم على آليات العمل الجديدة كنتاج لبرنامج التحول وبشكل دوري. بالإضافة ان تحفيز بيئة العمل وتشجيع المشاركة وعلى كافة مستويات المؤسسة سيسهم بشكل إيجابي على تنفيذ البرنامج. توعية العملاء من خلال خطة تسويقية أيضاً يجب قياس ردود الأفعال لدى العملاء المستخدمين والجمهور بشكل مستمر ومدى القبول والرضى من هذا التحول وكذلك مدى الإستفادة منه. اتجاهات عالمية يمكن ان تؤخذ في عين الاعتبار في برامج التحول الرقمي كما توجد بعض الخطوط العريضة واتجاهات عالمية يمكن ان تؤخذ في عين الاعتبار في برامج التحول الرقمي، منها على سبيل المثال لا الحصر استخدام القنوات المتطورة في تقديم الخدمات مثل تطبيقات الجوال وقنوات التواصل الاجتماعي وأيضاً توفير المعلومات والبيانات والمصادر المفتوحة وتوفير بعض البيانات والمعلومات الحكومية وجعلها متاحة للقطاع الخاص للاستثمار فيها، بالإضافة إلى مجموعة أخرى من الإتجاهات التي تركز على المستخدم والجمهور لبناء الثقة ومنها تحسين الكفاءة وجودة الخدمات وتوفير بوابات معلوماتية على شبكة الانترنت. ولابد كذلك ان يتم الأخذ بعين الاعتبار الأمن السيبراني وبناء الكفاءات المطلوبة لضمان أمن الأنظمة وأمن المعلومات وهي عادة ما تسير بشكل موازي مع برامج التحول الرقمي. خطوات التحول الرقمي أهم الخطوات للتحول الرقمي: ٩ تحديد الخطوط العريضة للرؤية الرقمية ٩ رسم خارطة التحول الرقمي تحديد مراحل التحول الرقمي الأساسية وما يجب القيام به في كل مرحلة مع تحديد الأولويات ومتطلبات كل مرحلة. ٩

تحديد النضج الرقمي للمؤسسة هذه الخطوة تساعد على فهم المكان الذى يمكن أن تتم فيه إجراء التحسينات ومن ثم يتم تحقيق أهداف التحول الرقمي. ٩ مراجعة القدرات والبيانات الرقمية اختيار القدرات المطلوبة لتحقيق الرؤية الرقمية وتحديد الثغرات فى البنية التحتية للمؤسسة ومراجعة القدرات الرقمية ١٠ تنفيذ خارطة التحول الرقمي تنظيم مبادرات التحول والمشاريع وتحديد الهيكل الرقمي الذى تحتاج اليه المؤسسة وتقديم خطة تدريجية للتطور ولزيادة القيمة من كل مرحلة من خطة التحول الرقمي مع التقليل من مخاطر وتكاليف المبادرات المقترحة مما يوفر المرونة لاعتماد أولويات جديدة مع تغير التكنولوجيا. الخاتمة