

# על קפאין ו-IT

המגזין InformationWeek הכתיר לא מכבר את מנמ"ר סטארבקס, סטיבן ג'ילט, כמנמ"ר השנה לשנת 2011  
♦ ג'ילט יישם בעבודתו בסטארבקס את מה שכל האנליסטים חוזרים וממליצים למנמ"רים החפצים בקידום  
ליישם: שילוב של ראייה עסקית, יכולת לשכנע את ההנהלה בחשיבות ההשקעה ב-IT וכמוכן ביצועים  
מוצלחים שמראים לבעלי הבית את ה-ROI הנכון כתוצאה מההשקעה ב-IT

עבודה וירטואלי, כדי לאפשר לעובדים גמישות בכחירת סביבת העבודה הנוחה להם - מחשב אישי, מחשב לוח או טלפון חכם. סטארבקס גם לא חוששת להעביר את חלק מהשירותים שלה לענן. היא עושה זאת בהובלתו של ג'ילט, ונעזרת ברשת המזון המהיר מקדונלד'ס, זאת בנוסף לשימוש בשירותי SaaS של Salesforce.com. כעת, משנוכחה הרשת לדעת שהענן עובד, היא בודקת את המלצתו של המנמ"ר ג'ילט לבנות דטה סנטר משלה, שיאפשר לה ליהנות משירותי ענן פיזיים, במקום אלו הציבוריים בהם היא משתמשת כיום. חבר השופטים שבחר במנמ"ר סטארבקס כמנמ"ר השנה התרשם מאוד מכך שהוא הצליח גם ליעל את עבודת ה-IT הפנימי של החברה. השיא היה בשנה שעברה, כאשר הרשת פתחה ערוץ הידברות ותמיכה מקצועית לעובדיה בכל העולם, שם הם מעלים בעיות ומציעים הצעות ייעול בנוגע לתפעול של סטארבקס. זוהי דוגמה למנמ"ר שהצליח להתחבר לא רק לרמת הניהול של החברה, אלא גם ליצור מחויבות אמיתית בקרב העובדים, מה שהופך אותו לא רק למנהל טוב - אלא גם למנהיג טכנולוגי אמיתי. שורה תחתונה: הסיפור של ג'ילט הוא גם הסיפור של רשת בתי קפה שהמציאה תרבות מסיימת, אבל בגלל היותה חלוצה, הגיעה למצב של סטגנציה. ב-2008 תוצאותיה הכספיות של החברה היו גרועות, סניפים נסגרו, ומערכות המיחשוב המיושנות שלה לא אפשרו למנהלים לקבל החלטות נכונות. שנה לאחר שג'ילט נכנס לתפקידו, ב-2009, הוא התייצב בפני מועצת המנהלים של החברה, שקראה לכל המנהלים להגיש תוכניות עבודה לקידום החברה על בסיס של מחשבה "מחוץ לקופסה". ג'ילט פרס את החזון הטכנולוגי שלו, והראה לבעלי הבית כיצד השקעה ב-IT יכולה להציל את החברה מאבדון מוחלט. על אף גילו הצעיר, 32, והעדר הניסיון שלו בשוק הקמעונאי, ניתן לזקוף את ההישגים של סטארבקס לזכותו. לכבוד זה אפשר לשתות עוד כוס קפה.

המגזין InformationWeek הכתיר לא מכבר את מנמ"ר סטארבקס, סטיבן ג'ילט, כמנמ"ר השנה לשנת 2011. בנימוקים להחלטה נאמר, בין היתר, כי "בעזרת יכולת חזקה מאוד שמשלבת טכנולוגיה, שיווק וחדשנות, הצליח ג'ילט לשנות את כיוון המחשבה והעשייה של סטארבקס והביא אותה להישגים רבים". סטארבקס היא רשת בתי הקפה הגדולה ביותר בעולם: יותר מ-13 אלף סניפים ב-39 מדינות ברחבי העולם. אנכי, בישראל היו לחברה שישה סניפים, אולם הם נסגרו בשל חוסר הצלחה. ברחבי ארצות הברית נחשבת הרשת לידידותית ביותר ללקוחותיה, בין היתר משום שהיא הייתה בין הרשתות הראשונות שאפשרו גלישה חופשית באמצעות אינטרנט אלחוטי, ובכך מיסדה את האייקון התרבותי-הדיגיטלי אינטרנט קפה. אבל זו לא הייתה ההשקעה היחידה של הרשת במחשבים ומערכות מידע, ובוודאי לא בגלל זה הוכתר המנמ"ר שלה כמנמ"ר השנה. ג'ילט יישם בעבודתו בסטארבקס את מה שכל האנליסטים חוזרים וממליצים למנמ"רים החפצים בקידום ליישם: שילוב של ראייה עסקית, יכולת לשכנע את ההנהלה בחשיבות ההשקעה ב-IT וכמוכן ביצועים מוצלחים שמראים לבעלי הבית את ה-ROI הנכון כתוצאה מההשקעה ב-IT. אין מדובר כפריקט אחד, אלא בשורה של פרויקטים. כך, יישמה רשת בתי הקפה את הנושא של תשלום עבור הקפה באמצעות הטלפון הנייד, בעזרת אפליקציית ברקוד מיוחדת שפותחה עבור הרשת. סטארבקס דיווחה, כי מאז תחילת השנה נרשמו 20 מיליון טרמקציות באמצעות אפליקציה זו. סטארבקס גם לא זנחה את תחום הרשתות החברתיות. כבר ב-2008 ביקשה הרשת מגולשים ברשתות חברתיות להצביע על רעיונות שונים לטעמי הקפה. והתוצאות? לא פחות מ-26 מיליון תגובות נרשמו בדף הפייסבוק שלה. ה-IT, בראשות המנמ"ר של החברה, סייע גם למערכות התפעול והניהול של סטארבקס. כך למשל החלה החברה לבדוק השנה את הנושא של שולחן

## מגמות 2012: מאיומי אבטחה ועד חלונות פון

המגזין CIO ריכז את שלל הכתבות וההערכות שעוסקות בצפי לשנה הבאה עלינו טובה, והתמקד בכמה דברים מעניינים: אבטחה, שירותים מבוססי מיקום ותשלומים באמצעות הטלפון הסלולרי ♦ נערכים לשנת המובייל

מה עולה בגורל המידע היקר מפז שהחברות אוספות עלינו, על הרגלי הצריכה שלנו והמיקום שלנו בכל רגע. מגמה נוספת בתחום הקמעונאי היא ה-NFC (Near Field Communication), המתמקדת בתשלומים באמצעות הטלפון הסלולרי. אנדרי מיקסל, מנהל מוצרי mCOMMERCE בסייביס, אמר לא מכבר כי 2012 תהיה השנה של NFC, בין היתר בעקבות גל הקופונים השוטף את ארה"ב. ה-NFC אמור לשחרר את אחד החסמים הגדולים לביצוע פעולות מסחר ושיווק באמצעות האינטרנט, והוא מהווה מעין "רשת ביטחון" - הן למוכר והן לקונה. מערכת ההפעלה אנדרואיד היא החלוצה שיתומכת בשיטת תשלום זה והיא צפויה לתפוס נתח שוק גדול בעולם המסחר האלקטרוני מבוסס מובייל. ולבסוף שאלת המיליון דולר: איזו מערכת הפעלה תהיה הדומיננטית? כנכנס הלקוחות של סאפ וסייביס שנענך לא מכבר במדריד, אמרו נציגי סייביס שלדעתם מערכת ההפעלה חלונות פון תקום לתחייה במחצית השנייה של 2012, בעזרת נוקיה ומיקרוסופט. להתפתחות שכזו תהייה השלכות מרחיקות לכת. התחזית האלו, המלמדות ששוק המובייל יהיה חם, הן סיבה טובה נוספת להצטרף לתחרות 2012 MOBI של אנשים ומחשבים. ברבעון הראשון של השנה נכריז על הזוכים בתחרות, שמטרתה לאתר את האפליקציות העסקיות והארגוניות המקוריות והמוצלחות ביותר שנעשו לטלפונים חכמים.

לאיש אין ספק שב-2012 יהיה תחום המובייל במוקד של מרבית השוק - הספקים, המנמ"רים ובוודאי המשתמשים. הרשת מלאה במאמרי דעה והערכות כיצד תחום המובייל יושפע מגורמים שונים שמאיינים את העולם הטכנולוגי. המגזין CIO ריכז את הכתבות וההערכות הללו והתמקד בכמה דברים מעניינים: אבטחה, שירותים מבוססי מיקום ותשלומים באמצעות הטלפון הסלולרי. IEEE (ארגון המהנדסים העולמי) מתייע על סכנה של מכת נזקות חמורה לטלפונים חכמים, שמקורה באלפי יישומים חופשיים. מכון התקנים האמריקני אף הרחיק לכת ונקב במספר לא יאומן של 2,000 אפליקציות שטומנות בחובן סכנה לפריצה ונזק חמור. אבל גם אם נתעלם מהמספר והוויכוח שהתפתח ברשת סביבו, מדובר בהחלט במשהו שחייב להדליק אצלנו נורה אדומה. תחום אחר שיפרח בעולם המובייל הוא ה-LBS (Location Based Services), או בעברית: שירותים מבוססי מיקום. השירותים האלו הופכים להיות חלק מחבילות שיווק ופרסום במגזר הקמעונאי ואפילו בזה הציבורי. ההערכה היא שכול שמשפר השירותים מבוססי מיקום יגדל בשנים הבאות, כך הצרכנים ייחשפו יותר ויותר לתועלות שלהם. בארצות הברית התופעה הזו כבר די מקובלת. בישראל, באיחור טבעי, היא מתחילה להיכנס. לאט אבל בטוח. לחידוש זה אנכי יש איום בפני עצמו, שכרגע אין לו מענה: אין כיום שום דרך להגולטורים לוודא