

# הלקוחות החדשים של המנמ"ר החדש

"החל מהשנה, המנמ"ר ישרת את מנהלי המכירות, השיווק ושירות הלקוחות. אנחנו נמצאים בעיצומה של מהפכה והשאלה היא כמה מנמ"רים ישרדו אותה", אמר ד"ר ג'ימי שוורצקוף, מנכ"ל STKI, בכנס KickOff 2013, שמציין את פתיחת שנת הפעילות העסקית

יוסי הטוני < צילום: קובי קנטור

בהם", אמר. כמו כן, הוא אמר ש"הלקוח עובר שינוי. הוא הופך ללקוח נון-סטופ. המסחר המסורתי הולך ומאבד מקסמו, מהשפעתו ומנוכחותו. אנשים מחוויים דעה לפני ואחרי הצריכה. שרשרת קבלת החלטות לפני רכישת מוצר כוללת גילוי, שקילה, הערכה, החלטה ורכישה. כיום, כל אלה משמשים יחדיו בערבוביה".

## "המנמ"ר צריך להבין דברים מעבר לטכנולוגיה"

ד"ר שוורצקוף הוסיף, כי "על המנמ"רים לסייע לארגונים לצלוח את המהמורות הקיימות במדיה החברתית ולצמצם את מספרן. המנמ"ר נדרש ללמד את אנשי השיווק, המכירות ושירות הלקוחות, עליו לעזור להם להקשיב טוב יותר ללקוח ולתת להם את הכלים לדעת מה הלקוחות חושבים על המוצר".

"המנמ"ר צריך להבין דברים מעבר לטכנולוגיה", הוסיף. "עליו להעמיק במיומנויות אנושיות, להתמודד מול מדדי שוק מאקרו-כלכליים, לבנות אסטרטגיה עסקית-דיגיטלית, לשלב בין Big Data וחוויות הלקוח. מדובר במשימות לא פשוטות".

הוא התייחס בדבריו גם לעבר ואמר, ש"מה שאפיין את המנמ"רים הוא שהם התנגדו לכניסה של כל טכנולוגיה חדשה: הם היו נגד הכנסת מחשבים אישיים, נגד אינטרנט, מיחשוב נייד, מיחשוב ענן, דואר אלקטרוני ארגוני ומסרים מיידיים. הם נטלו על עצמם את תפקיד השוטרים הרעים". ד"ר שוורצקוף ציין ש"בעבר, המנמ"רים הטמינו מערכות שונות, דוגמת ERP ודואר. כיום עליהם לתת למשתמשים קישוריות חובקת כל - חיבור בין כלל המערכות, תוך מרב השיתופיות".

"מערך ה-IT העתידי יכול מחלקת IT, לרבות CTO, מחלקה העוסקת בתמחור השירותים המסופקים, מחלקת גיוס ומשרד המנמ"ר, שיהיה בעל התואר מנהל לקוחות ארגוני", הוסיף. "המנמ"ר הופך להיות ספק IT ככל ספק שירותים אחר".

ד"ר שוורצקוף סיכם באומרו, כי "המנמ"ר נדרש להיות יועץ ארגוני של המנמ"ר לטובת טכנולוגיה, בדיוק כמו שסמנכ"ל הכספים מייעץ בתחום הפיננסי. עליו לדאוג לעיצוב הארכיטקטורה העסקית מבוססת ה-IT והוא צריך ליצור מודל עסקי בארגון".

## "המנמ"רים צריכים להיות המשקפיים של הארגון"

"לא התפקיד שלנו, המנמ"רים, השתנה, אלא הסביבה העסקית היא זו שהשתנתה. כלל ברזל למנמ"ר הוא להבין את הסביבה העסקית בה פועל הארגון שלו. אנחנו, המנמ"רים, צריכים להיות המשקפיים של הארגון", כך אמר **שי בסון**, מנכ"ל מגדל טכנולוגיות ומשנה למנכ"ל



שי בסון

בימים אלה מתחוללת מהפכה, והשאלה היא כמה מנמ"רים ישרדו אותה. בעוד שבין 1970 ל-2012 שירתו מערכי המיחשוב הארגוניים את החלקים הלוגיסטיים והפיננסיים בארגון, החל מהשנה הם נדרשים לספק שירותים לעולמות המכירות, השיווק ושירות הלקוחות, כך אמר ד"ר **ג'ימי שוורצקוף**, מנכ"ל STKI. ד"ר שוורצקוף היה דובר המפתח בכנס KickOff 2013, המציין את פתיחת שנת הפעילות העסקית 2013. הכנס, שהופק על ידי אנשים ומחשבים, נערך במלון דיוויד אינטרקונטיננטל בתל אביב, בהנחיית פלי הנמר. במסגרת האירוע חולקו אותות הערכה והצטיינות ל-21 בעלי תפקידים בענף ה-ICT הישראלי, בשל פועלם בשנת 2012.

לדברי ד"ר שוורצקוף, המהפכה נעשית בכמה רבדים. "יחד עם הארכיטקט והארכיטקטורה נולד עולם חדש, של עיצוב החשיבה, עיצוב הניהול", אמר. "פעם חיברו את המידע לפתרון. כיום יש צורך בעיצוב חשיבה לצורך פתרון בעיות. אחת הבעיות הכי קשות שלנו כיום היא להבין את הבעיה. הבנתה היא חצי מהפתרון".



ד"ר ג'ימי שוורצקוף

רובד אחר שאותו ציין נובע מהעובדה שבעבר, ה-IT ידע הכי טוב את מה שהארגון נדרש לו ואילו "כיום, לא כל המידע מצוי אצל המנמ"ר. חלקו מצוי אצל מנהלי המכירות, סמנכ"ל השיווק", ציין ד"ר שוורצקוף. לדבריו, "המנמ"ר נדרש לבחון ולדעת איך הלקוחות יתקשרו עם הארגון, ולדאוג לספק ערוצי תקשורת ללקוח החדש". הוא המשיך את המצב לקפה ואמר, כי "פעם קנו קפה בגלל הטעם, כיום קונים בגלל החוויה. כל הלקוחות צריכים לקבל קפה: מי בגלל הניסיון, מי בגלל המוצר ומי בגלל שירותים. העולם הולך לא רק להיות מוטה כלכלה, אלא גם מוטה שירות".

## "לקוח נון-סטופ"

לדברי ד"ר שוורצקוף, יש ארבע פלטפורמות שגורמות לאנומליה: גוגל, אפל, אמזון ופייסבוק. "בעולם ה'אזרחי', כל אחד מאיתנו משתמש ביותר מאחת מהן, ואילו ה-IT לא מתחבר למי מהן", אמר. כמו כן, הוא דיבר על הפרטיות ברשת ואמר, כי "הבטחתה היא הבסיס לשיתוף המידע של הלקוחות".

בהמשך ציין ש"הכל משתנה, הכל קורה בשנתיים-שלוש האחרונות. תעשיות שלמות מתות, והשאלה היא מי תהיה התעשייה הבאה שתמות". ד"ר שוורצקוף תיאר כמה מגמות-על המשפיעות על עולם ה-IT כיום, בהן IT חברתי, מיחשוב נייד, Big Data ויישומים ארגוניים, ואמר ש"נדרש לשנתף מידע בין כל המגמות הללו". מגמה נוספת שאותה ציין היא הצטרפות ה-IT. "אנחנו עוברים לעולם של יישומים שה-IT כבר לא שולט