



” **נקודה אחרונה:**
ההשפעה של מהפכת
"הלקוח במרכז" יצרה
מצב, שחדשנות
טכנולוגית פורצת
דרך מעניינת רק
מספר מועט של
אוהבי טכנולוגיה,
אבל לא מנבאת
הצלחה עסקית.
מאפיין המפתח בולט
במהפכה הנוכחית
הוא "חדשנות ערך" ”

אתה עובד אצלו. ולכן מומחיות טכנולוגית היא לאו דווקא המומחיות הנדרשת. נקודה אחרונה: ההשפעה של מהפכת "הלקוח במרכז" יצרה מצב, שחדשנות טכנולוגית פורצת דרך מעניינת רק מספר מועט של אוהבי טכנולוגיה, אבל לא מנבאת הצלחה עסקית. מאפיין המפתח בולט במהפכה הנוכחית הוא "חדשנות ערך" - חדשנות שקשורה לדבר שהלקוחות מעריכים. לדוגמה, מה שאפל עשתה בטרנספורמציה ששינתה את פני הסלולר הוא יצירת טלפון לא "חכם" יותר או מהיר יותר או מודרני יותר - אלא "אנושי" יותר. כל מי שראה את ה-iPhone, ולכן הראשון הרגיש שמישהו "מבין אותו", ולכן אנשים התחברו למכשיר ולהברה באופן רגשי. לאחרונה גם סמסונג, במוצר האחרון שלה (גלאקסי S3), התחילה לעשות שימוש במושג ה"אנושיות" - "designed for human". על הקשר בין טכנולוגיה לרגשות הלקוח אחראי, בין השאר, גם המנמ"ר. ה-iPhone הוא, אם כן, משל למנמ"ר החדש - עליך להיות טכנולוגי במהותך, אבל עמוס באפשרויות יישומיות עבור המחלקות השונות בארגון. עליך לשנות את עיצובך - ממיקוד טכנולוגי למיקוד באנשים ובאינטראקציות שלך עם התחומים השונים. **Designed for human.**

***יגאל רוה, יועץ בכיר, שטראוס אסטרטגיה**

את העובדה שמי שלא יהיה מכוון לקוח, חושב כמו לקוח ומכוון לרגשותיו של הלקוח - לא ישרוד את המהפכה. מנמ"ר שלא יפנים וילמד את צורת החשיבה החדשה, ימשיך להתרגש מגאדג'טים טכנולוגיים, אבל לא יידע ליישם אותם לרווחת לקוחותיו, כלומר - לא יאפשר לעסק להשתלב במהפכה.

מה הלקוח רוצה

מה הלקוח רוצה? - זו שאלת מיליון הדולר שכל חברה הייתה רוצה לדעת. כל מנמ"ר צריך להפנים שהלקוח לא מתרגש עוד מטכנולוגיה, מעוצמת מעבד או מכמות השרתים שיש לעסק. מנמ"ר יקר, הלקוח רוצה שבאמצעות הטכנולוגיה אתה תרגש אותו, תעניק לו חוויה, תעשה לו את החיים פשוטים יותר, ובעיקר תעניק לו (באמצעים טכנולוגיים, כמובן) את היכולת לשלוט בחשבון הבנק שלו. כן, בעולם שאחרי המהפכה הלקוח מודע לכוחו וליכולת שלו לדרוש, אחרי מאות שנים שבהן היה תלוי בחברות עסקיות ששלחו לו חשבונות מסובכות (ע"ע שוק הסלולר). אם לקוח לא מבין את תחומי הביטוח השונים - מתפקידך לפשט את זה עבורו. אם הלקוח רוצה להיכנס לחשבון הבנק שלו בעת טיול במקסיקו בקלות, בפשטות וללא זכירת סיסמה - עליך לספק את רצונו. כן, הבנת נכון,