



راهنمای تحول سازمان‌ها در عصر دیجیتال



**ناخدایی دیجیتال**



مهدی شامی زنجانی، فراز نبیی، شادی ایران دوست





## فهرست

00:17	فصل صفر / به عصر دیجیتال خوش آمدید .....
00:41	فصل یک / قابلیت های فناورانه تحول دیجیتال .....
00:71	فصل دو / مدل کسب و کار دیجیتال .....
01:07	فصل سه / تجربه دیجیتال مشتری .....
01:35	فصل چهار / فرایندهای دیجیتال .....
01:65	فصل پنج / محیط کار دیجیتال .....
02:01	فصل شش / قابلیت های رهبری تحول دیجیتال .....
02:35	فصل آخر / ده فرمان تحول دیجیتال .....
02:49	کتابنامه .....



دنیای این روزهای ما هم قد اپلیکیشن‌هایی شده است که از صبح تا شب به استفاده از آنها عادت کرده‌ایم. اپلیکیشن‌هایی که جنبه‌های مختلف زندگی شخصی، خانوادگی، حرفه‌ای و اجتماعی ما را تحت تأثیر قرار داده‌اند. یک روز خود را بدون گوشی تلفن همراه هوشمندتان تصور کنید، روزی که در آن هیچ‌گونه دسترسی به اپلیکیشن‌های خود مانند اسنپ و تپسی، آپ و هف‌هشتاد، ویز و بلد، اسنپ فود و ریحون، تلگرام و واتس‌آپ، و فیسبوک و اینستاگرام ندارید. اگر در چنین روزی حال خوبی ندارید و در انجام دادن امور زندگی‌تان با چالش مواجه شده‌اید، در حال زندگی در عصر دیجیتال!

عصر دیجیتال، همانند سایر اعصار، برندگان و بازندگان دارد. این ماییم که با نحوه واکنشمان در مقابل فرصت‌ها و تهدیدهای عصر حاضر، جایگاه رقابتی خود را تعیین می‌کنیم. دیجیتال شمشیری دولبه است؛ اگر خوب چرخانده شود، دستاوردهای شگرفی به همراه دارد و اگر منفعلانه و ناشیانه به کار گرفته شود، باعث آسیب به خودمان می‌شود و شکست‌های جبران‌ناپذیری در پی خواهد داشت.

برای درک بهتر این موضوع، بیایید نمونه‌هایی را با هم بررسی کنیم. در سال‌های اخیر، اپلیکیشن‌های هوشمند درخواست تاکسی به جزء لاینفکی از زندگی ما تبدیل شده‌اند و در موقعیت‌های مختلف کارمان را به بهترین نحو راه انداخته‌اند. اگرچه این اپلیکیشن‌ها برای گروهی از رانندگان فرصت کسب درآمد محسوب

### ○ سفری نوستالژیک با ماشین زمان

مقایسه سبک زندگی امروزمان با آنچه نزدیک به سه دهه پیش در جریان بود ما را به نکات نغزی می‌رساند. اگر موافقید با هم سوار ماشین زمان شویم و به گذشته سفر کنیم، زمانی که خبری از پیشرفت‌هایی همچون اینترنت، رایانه‌های شخصی، موبایل‌های هوشمند، اپلیکیشن‌های جذاب و اتومبیل‌های پیشرفته نبود. سفری به دنیای اجاره فیلم‌های وی‌اچ‌اس<sup>۱</sup> از ویدئوکلوپ‌ها، روزهای خرید کارت اینترنت و صدای مودم دایال‌آپ و شب‌های بدون پرسه‌زدن در شبکه‌های اجتماعی. قول می‌دهیم از همراه شدن با ما در این سفر نوستالژیک پشیمان نشوید.

سفرمان را از حدود دو دهه قبل و از دنیای جذاب آتاری شروع می‌کنیم. آتاری برای بسیاری از متولدان دهه پنجاه و شصت نوستالژی است، دستگاهی که با آن دسته‌های خلبانی جذابش مایه شوق بسیاری از نوجوانان و جوانان دیروز بود. بازی هواپیمای آتاری<sup>۲</sup> را تجربه کرده‌اید؟ هواپیمایی که به مقصد ناکجاآباد از صدها مانع و پمپ‌بنزین رد می‌شد. همین بازی ساده به پرترفدارترین بازی زمان خود تبدیل شده بود و سال‌های سال رقیبی نداشت. شاید برای امروزی‌ها که با ایکس‌باکس و پلی‌استیشن وقتشان را می‌گذرانند و با کینکت<sup>۳</sup> فعالیت فیزیکی را به بازی‌های رایانه‌ای پیوند داده‌اند، باور ساعت‌ها سروکله زدن با بازی‌های

می‌شوند، در مقابل، بسیاری از آژانس‌های کرایه اتومبیل را می‌بینیم که این روزها با ورشکستگی دست‌وپنجه نرم می‌کنند و دل‌خون از تحولات عصر دیجیتال معتقدند که این دست‌اپلیکیشن‌ها نشان را آجر کرده‌اند. اجازه دهید از رانندگان شاکی به سراغ مغازه‌داران ناراضی برویم. اگرچه خرید از فروشگاه‌های اینترنتی مثل دیجی‌کالا و زنبیل برای بسیاری از ما راحت، جذاب و مقرون‌به‌صرفه است، مغازه‌دارانی در پاساژهای لوکس و بازارهای بزرگ هستند که خیلی با ما موافق نیستند و دل‌خوشی از این دست فروشگاه‌ها ندارند. دنیای پزشکی هم تحت تأثیر سونامی دیجیتال قرار گرفته است. این روزها در رسانه‌ها دیده‌اید که چگونه روبات‌ها به دست‌یاری توانمند برای جراحان تبدیل شده‌اند و دور از ذهن نیست که در آینده نزدیک به‌طور کامل جایگزین آنها شوند. مثال‌های بالا مشت‌نمونه خروار از تحولاتی است که عصر دیجیتال با خود به همراه آورده است. همه ما طعم زندگی در عصر دیجیتال را چشیده‌ایم، فارغ از اینکه کاممان از آن تلخ یا شیرین شده باشد. ممکن است امروز فاتحانه درباره موفقیت‌های دیجیتالی‌مان صحبت کنیم، یا با افسوس به فرصت‌های ازدست‌رفته‌مان بیندیشیم.

برای فهم بهتر عصر دیجیتال، به این بیندیشید که در دنیای امروز چه عواملی در حال ایجاد قدرت و ثروت در دنیا هستند. اگر دو یا سه دهه پیش از مردم می‌پرسیدید که شرکت‌های بزرگ دنیا کدام‌اند، فکر می‌کنید پاسخ آنها چه بود؟ اکثراً شرکت‌هایی مثل جنرال موتورز، توتال، جنرال الکتریک، جانسون‌اند‌جانسون، کداک و اچ‌پی را نام می‌بردند. اما اگر امروز از آنها بپرسید، بعید است غیر از اپل، آمازون، گوگل، مایکروسافت، فیسبوک و سایر شرکت‌های فعال در حوزه دیجیتال نام دیگری بشنوید. در ادامه این فصل همراه ما باشید تا عصر دیجیتال را بیشتر بشناسیم.

۱. وی‌اچ‌اس یا سیستم ویدئوی خانگی (Video Home System به اختصار VHS) استاندارد برای کاست‌های ضبط آنالوگ برای مصارف خانگی بر پایه نوار مغناطیسی بود که اولین بار در سال ۱۹۷۶ منتشر شد.

2. River Raid

۳. کینکت (Kinect) دستگاهی هوشمند برای شناسایی حرکت و صداست که به وسیله آن بازی‌های رایانه‌ای بدون استفاده از هیچ‌گونه کنترلگری انجام می‌شود و در سال ۲۰۱۰ مایکروسافت آن را برای کنسول بازی ایکس‌باکس معرفی کرد.