

# چگونه تحول دیجیتال به کارمندان و تجارب مشتری کمک می‌کند؟

شرکت‌ها با علاقه فراوان طی سال‌های متمادی به دنبال ابتکارات تحول دیجیتال بوده‌اند، زیرا این تمایل منجر به تغییر فناوری در همه جنبه‌های سازمان شده است. با این وجود فناوری خود تنها ابزار اساسی است که رهبران می‌توانند با استفاده از آن بر تغییر تأثیر بگذارند.

آن چه بیشتر از همه اهمیت دارد این است که تحول دیجیتال چگونه بر مهم‌ترین مخاطبان شرکت تأثیر می‌گذارد یعنی، کارمندان و مشتریان آن سازمان. ما فقط فناوری را به خاطر فناوری نمی‌سازیم بلکه ما از آن به عنوان اهرمی برای بهبود و تجربه کار با شرکت خود استفاده می‌کنیم.

در شرایط سختی بزرگ مانند همه‌گیری کرونا، زمانی که فعالیت کارکنان و تعامل آنها با مشتری و نیز درک، انگیزه و اعتماد آنها تحت تأثیر قرار می‌گیرد، تحول دیجیتال می‌تواند یک نیروی توانمند برای موفقیت سازمانی باشد و تمرکز بر ساده‌سازی گردش کار روزمره برای کارمندان و یا لذت بردن مشتریان از تجربه خدمات عالی سازمان را ایجاد کند. برای این هدف شناسایی چرخه حیات تحول دیجیتال، برای به‌کارگیری روش‌های جدیدی اهمیت دارد.

## ۴ بینش اصلی تحول دیجیتال

### مسیر خود را از طریق چرخه تحول دیجیتال بهینه کنید

**تحول دیجیتال چیست؟** تحول دیجیتال می‌تواند یک تجربه رهایی بخش در هنگام بحران باشد زیرا به منظور از بین بردن اصطکاک بین کارمندان، مشتریان و شرکا مورد استفاده قرار می‌گیرد. اوقات دشوار، فرصتی ایده‌آل برای نوآوری را فراهم می‌کند و فناوری اهرم مناسبی برای هموارسازی اصطکاک در بین فرآیندهای مشترک تجاری است.

هدف شما برای ارائه فناوری به مشتریان و کارمندان باید به روشی باشد که قابلیت استفاده را ساده کند، بهره‌وری را تقویت کرده و استفاده از ابزارهای دیجیتالی را تسریع کند. یکی از عوامل اصلی موفقیت در توانایی شما برای ارائه تجربه مصرفی در محل کار نهفته است. ساده‌سازی نحوه یافتن خط مشی‌های مربوطه برای کار به صورت آنلاین و چگونگی استفاده بهینه از ابزارهای دیجیتال برای همکاری بیشتر است.

برای مشتریان، شما باید تلاش کنید تا تجربه کاربری خوبی را در هر شرایطی (نه فقط آنلاین) فراهم کنید. کاربر باید در هر لحظه از تعامل، از بسته‌بندی و تحویل دقیق و منحصر محصول تا ارتباطات فعال و پشتیبانی آنلاین راحت، احساس خوبی داشته باشد.

## یک تجربه دیجیتالی شخصی و رضایت‌بخش ایجاد کنید

تحول دیجیتال مؤثر بیش از پذیرش فناوری است و به جنبه‌های احساسی سفر مشتری و کارمند می‌پردازد. کارمندان یک مسیر طولانی و دشوار را از طریق اشتغال دنبال می‌کنند. یعنی از استخدام و کار در آن سازمان تا افزایش حرفه‌ای بهینه‌سازی مشارکت و پیشرفت شغلی این مسیر را دنبال می‌کنند.

در هر نقطه از این سفر، کارکنان تمایل به مواردی مانند انعطاف، بهره‌وری، ارتباط، تعامل، هدف و رشد دارند. تحول دیجیتال می‌تواند همه این موارد را توانمند سازد و تجربه کارکنان را به چیزی تبدیل کند که از آن راضی خواهند بود.

به همین ترتیب، مشتریان شما خواسته‌های شخصی دارند که باید برآورده شوند. آن‌ها می‌خواهند به تیم‌های فروش، بازاریابی و پشتیبانی شما نزدیک‌تر باشند. آن‌ها می‌خواهند در روند کار نمایان شوند. دیجیتالی شدن سفر آن‌ها، مسئله اصلی است و این امر وفاداری مشتری را به وجود می‌آورد. به یاد داشته باشید که همه چیز در مورد ایجاد یک تجربه مشتری موفق است. بنابراین اگر از کارمندان خود مراقب کنید، آن‌ها از مشتریان شما مراقبت خواهند کرد.

## نقش استراتژیک در حال رشد IT را بشناسید

فناوری اطلاعات فقط یک ابزار مفید برای روشن نگه داشتن چراغ‌ها نیست. این یک عملکرد استراتژیک است که تحول دیجیتال را پشتیبانی می‌کند و ارزش واقعی را به مشتریان و کارمندان ارائه می‌دهد.

تیم‌های فناوری اطلاعات باید دست در دست هم و هماهنگ با واحدهای تجاری کار کنند. برنامه‌ریزی اینکه در کجا، چه زمانی و چگونه می‌توان مواردی مانند بهره‌وری و ابزارهای همکاری را به کار گرفت، در تیم فناوری اطلاعات انجام می‌شود. هدف نهایی رسیدن به وضعیتی است که حداکثر تأثیر را بر نیروی کار داشته باشند.

## آمادگی فناوری شما را چابک نگه می‌دارد

موج یک بحران غیرقابل پیش‌بینی مانند کرونا ممکن است طاقت‌فرسا باشد اما داشتن آمادگی خوب دیجیتال در یک سازمان یک قدرت است و اجرای کارآمد را برای شما آسان‌تر می‌کند. استفاده از ابزارهای دیجیتال مناسب، جلوگیری از اختلال و ایجاد تغییرات مثبت بلند مدت را برای سازمان فراهم می‌کند.

آمادگی خوب برای توانایی چابکی در شرایط بحرانی ضروری است. حتی اگر مجبور به تغییر مسیر با فرآیندهای مختلف تجاری مانند حذف جلسات حضوری یا رسیدگی به نیازهای مشتری باشید، ابزارهای دیجیتال قادر به نوآوری و سازگاری برای حفظ یک کارمند قوی و تجربه مشتری هستند. عملی ساختن فناوری به گردش کار و اطمینان از تداوم کسب‌وکار کمک می‌کند.

گاهی اوقات یک وضعیت بحرانی طول می‌کشد تا اهمیت واقعی تحول دیجیتال آشکار شود. در این مواقع، دیدن برنامه‌ریزی و همکاری برای اجرای سریع، تصمیم‌گیری سریع و یک تجربه دیجیتال با مصرف جهانی، بسیار سرحال‌کننده خواهد بود. موفق‌ترین و انعطاف‌پذیرترین شرکت‌ها، شرکت‌هایی هستند که نه تنها قادر به تداوم کسب‌وکار خود در مواقع بحرانی هستند بلکه برای ساخت تجربه‌های نوآورانه مشتری‌محور مناسب

هستند و تعهد خود را نسبت به مخاطبان خود افزایش می دهند.

چارگون