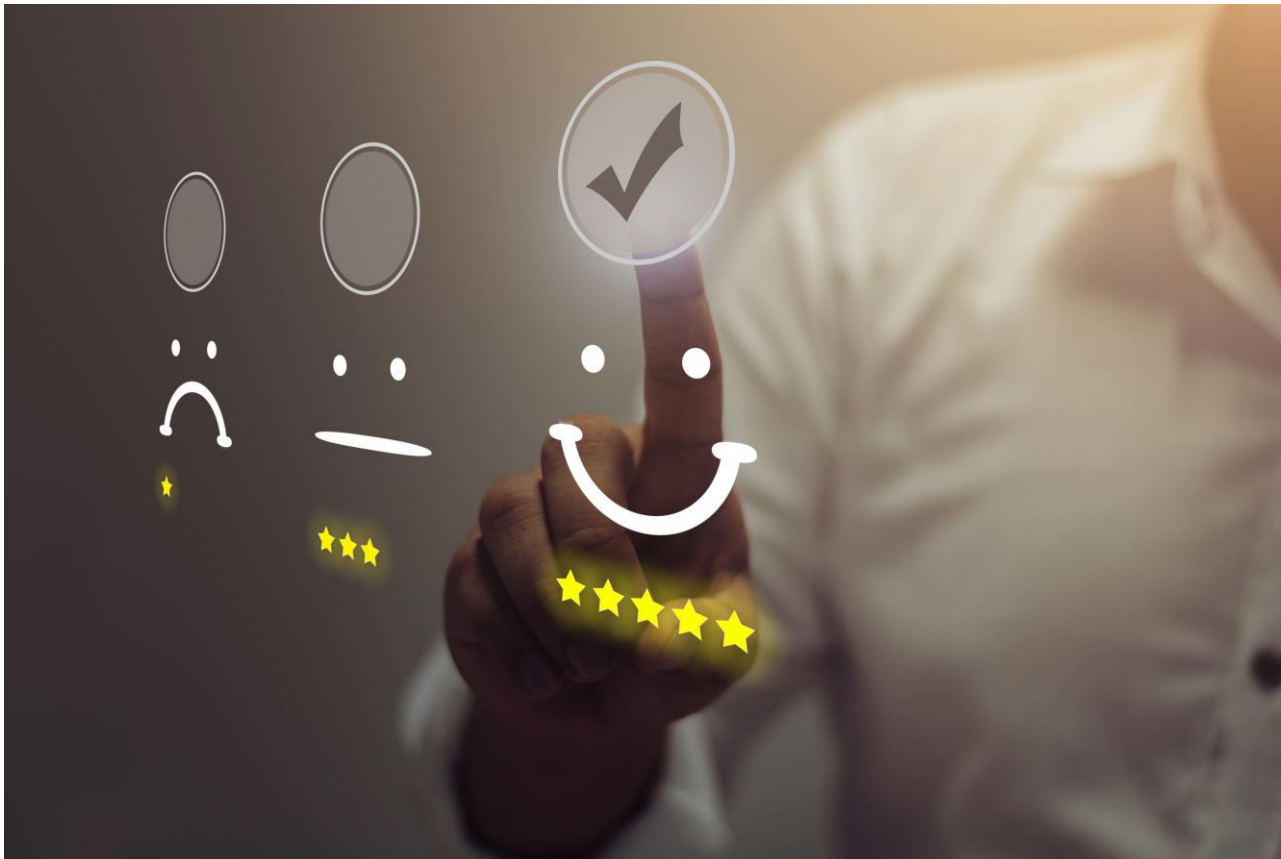


# ۹ عنصر تحول دیجیتال

دپارتمان ترویج اینشورتک  
مرکز نوآفرینی بیمه و مالی پلنت  
بهار ۱۴۰۳

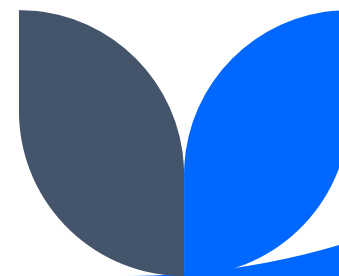
شادان مهران

# تحول در: تجربه مشتری



بسیاری از سازمان‌ها در حال ایجاد قابلیت تحلیل برای درک جزئیات بیشتری از مشتریان هستند. بعنوان مثال، برخی از شرکت‌های بیمه از طریق بیمه‌گری و قیمت‌گذاری مبتنی بر تحلیل داده، در حال بهبود پرتفوی و ساختار هزینه‌های خود هستند. شرکت‌های دیگر در حال انجام آزمایش‌های مبتنی بر تحلیل برای هدایت رفتار مشتری هستند. در یک مورد، یک شرکت رستوران‌داری در حال انجام آزمایش‌هایی در زمینه قیمت‌گذاری و تبلیغات در بین مجموعه فروشگاه‌های خود است. طی این آزمایش، قیمت محصولات بصورت پویا قیمت و بر اساس تقاضا، شرایط آب‌وهوایی، سطح موجودی کالا و مجاورت با زمان تعطیلی تنظیم می‌شود.

## درک مشتری



شرکت‌ها از فناوری برای تقویت فروش حضوری استفاده می‌کنند. درک بهتر به کسب‌وکارها کمک می‌کند تا تجربه فروش را متحول کنند. شرکت‌ها داده‌های خرید مشتری را برای ارائه فروش و خدمات مشتری شخصی‌سازی شده‌تر یا حتی ارائه بسته‌های محصول سفارشی، ادغام می‌کنند. یک شرکت فعال در صنعت بازاریابی مبتنی بر مکان، از تحلیل داده برای ارسال کوپن‌های شخصی‌سازی شده به مشتریان نزدیک به مراکز خرید استفاده می‌کند. سپس شرکت می‌تواند میزان جذب را بصورت آنی ردیابی کند.

## رشد فروش



خدمات مشتری می‌تواند با استفاده از ابتکارات دیجیتالی به میزان قابل توجهی ارتقا یابد. شرکت‌های دارای کانال‌های ارتباطی متعدد با مشتری، در حال تجربه نوعی فشار برای ارائه یک تجربه یکپارچه هستند. ارائه خدمات از طریق چندکانال، مستلزم پیش‌بینی و اجرای تغییر در تجربه مشتری و فرآیندهای عملیاتی داخلی است. چندین شرکت در مطالعه پیش رو خدمات سلف سرویس را از طریق ابزارهای دیجیتالی ارائه می‌دهند. این ابزارها ضمن صرفه‌جویی در هزینه‌های شرکت، به مشتری امکان می‌دهد تا در وقت خود صرفه‌جویی کند. اکنون بسیاری از شرکت‌ها از اپلیکیشن‌های مخصوص مشتری برای افزایش نقاط تماس مشتری استفاده می‌کنند.

## نقاط تماس مشتری

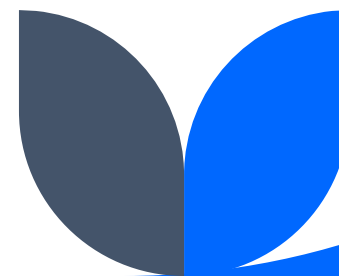




# تحول در: فرایندهای عملیاتی

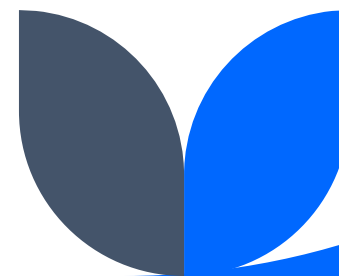
برای مثال اتوماسیون می‌تواند شرکت‌ها را قادر به متمرکز ساختن مجدد افراد خود بر روی کارهای استراتژیک کند. اتوماسیون به محققان اجازه می‌دهد تا به جای تلاش‌های مکرر، بر نوآوری و خلاقیت تمرکز کنند. همچنین جریان داده‌ای ایجاد می‌کند که می‌تواند برای داده‌کاوی مفید باشد.

## دیجیتال سازی فرایند



اساسا کار در سطح فردی مجازی سازی شده است که این پدیده فرایند کار را از محل کار جدا می کند. یک شرکت ارائه دهنده خدمات مالی دفتر مرکزی خود را طوری تغییر داده است که هیچکس حتی مدیر عامل شرکت میز اختصاصی نداشته باشد. ، ابزار همکاری و شبکه سازی این شرکت به کارمندان این امکان را می دهد تا از هر جایی که نشسته اند با هر کسی در سازمان صحبت کنند.

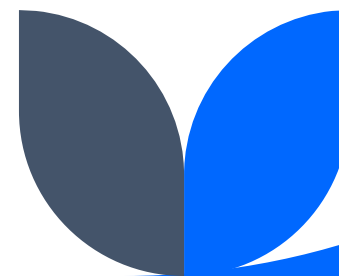
## توانمندسازی کارکنان





سیستم‌های جدید به مدیران اجازه می‌دهند تا بینش عمیق‌تری در مورد محصولات، مناطق و مشتریان کسب کنند که این پدیده منجر به تصمیم‌گیری بر اساس داده‌های واقعی و نه بر اساس فرضیات می‌شود. این اتفاق هم در فرآیندهای داخلی و هم در فرآیندهای مربوط به مشتری به آن‌ها کمک می‌کند. فراتر از آگاهی بهتر، تحول دیجیتال در واقع روند تصمیم‌گیری استراتژیک را تغییر می‌دهد

## مدیریت عملکرد

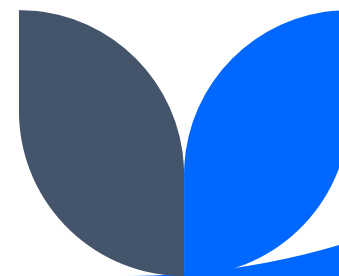




# تحول در: مدل‌های کسب و کار

تحول دیجیتال در کسب و کار الزاما به معنای ظهور کسب و کارهای جدید نیست. بلکه همان کسب و کارهای قدیمی را هم می‌توان به ابزار دیجیتال مجهز کرد. اگر شیوه کسب و کار را تغییر ندهیم ممکن است بقای کارمان به مشکل برخورد. برای مثال یک شرکت اعتباری در حال توسعه یک کسب‌وکار دیجیتال برای برخی از محصولات اعتباری سنتی است.

## کسب‌وکارهای اصلاح‌شده



همچنین شرکت‌ها در حال معرفی محصولات دیجیتالی هستند که مکمل محصولات سنتی هستند. به عنوان مثال، یک تولیدکننده پوشاک ورزشی فروش GPS و سایر دستگاه‌های دیجیتالی را شروع کرده است که می‌توانند فعالیت‌های ورزشی مشتری را ردیابی کرده و گزارش کنند. سایر شرکت‌ها با تغییر شکل مرزهای خود از طریق فناوری دیجیتال، مدل‌های کسب‌وکار خود را تغییر می‌دهند.

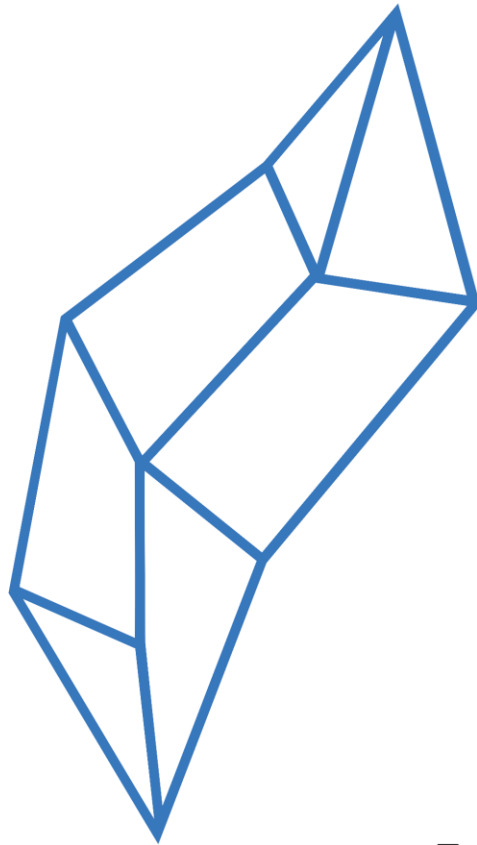
## کسب‌وکارهای جدید



شرکت‌ها به طور فزاینده‌ای در حال تبدیل شدن از چندملیتی به شرکت‌های جهانی حقیقی هستند. فناوری دیجیتال همراه با اطلاعات یکپارچه به کسب‌وکارها این امکان را می‌دهد تا در کنار پاسخگویی محلی، از هم‌افزایی جهانی نیز بهره ببرند. این شرکت‌ها از خدمات مشترک جهانی برای امور مالی، منابع انسانی و حتی قابلیت‌های اصلی مانند ساخت و طراحی بهره‌مند می‌شوند.

## جهانی‌سازی کسب‌وکار





**پلتنت**

مرکز نوآفرینی بیمه و مالی  
Insurtech & Fintech Hub

Reference: MIT-The Nine Elements of Digital Transformation