

שילוב יישום Web2.0 בתהליך מודיעין תחרותי בארגון

יהודה צירקל
מנהל מודיעין עסקי
אלתא מערכות

תהליך מודיעין תחרותי בארגון

בניית תמונה מודיעינית
לתמיכה בפעילות העסקית
של החברה, מול המתחרים

תכונות Web2.0

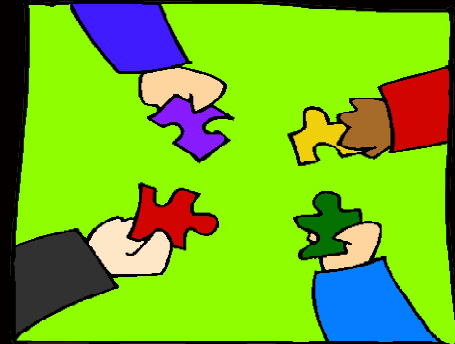
רייטינג



מיקוד מידע



חוכמת ההמון



תרבות



טכנולוגיה

מיתוג



מאפייני המידע

הכמויות העצומות של מידע/ידע עסקי גלוי, הזמינות כיום לפעילות המודיעין התחרותי של הארגון, מחייבות התארגנות מתאימה ("חיל מודיעין")

70-80% ממידע העסקי נמצא במוחות
ובמחשבים האישיים של עובדים בארגון

האתגר :

לבנות בארגון מנגנון לשיתוף יעיל וידידותי של הידיעות המידע והידע העסקי הקיימים בחברה

מנגנון שיתוף מידע

העובדה ש"צרכני המידע הם גם תורמי המידע", היא גולת הכותרת של תפיסת ה-Web2.0. תבונת ההמון, מאפשרת להבליט מידע חשוב ולדרג "מומחים" שכדאי ללמוד מהם (רייטינג)

ה-Wiki מאפשר בניית פלטפורמת שיתוף פשוטה ויעילה ללא שליטה מרכזית, תוך מתן קרדיט לתורמים.

האתגר :

להוסיף למשוואה "ידע זה כוח" משוואה נוספת :
"אם אתה לא שם, אתה לא קיים", או במילים אחרות:
"הערכת הכישורים (של העובד) ע"פ הקישורים (למידע שתרים)".
(אצל ה"פרופסורים" זה עובד כבר שנים...)

נגישות למידע

רוב המידע העסקי בארגון הינו סמוי...

כשזקוקים לו - הוא אינו זמין !

מידע הנשלח במייל הינו בעל Impact קצר מאוד

(כמה אפשר להעמיס על המוח הקטן שלנו)

הנוהג לשמור מידע בספריות ולחפש עם מנוע חיפוש

הופך יותר ויותר לבלתי יעיל (קל לשמור אבל קשה למצוא...)

בפלטפורמה מובנית (כמו Wiki) אפשר למצוא מידע רלוונטי,

שאפילו לא ידענו שאנו צריכים לחפש אותו.

האתגר :

לשמור את המידע העסקי בצורה מושכלת

על מנת שלא יהפוך לסמוי ויהיה נגיש בצורה מהירה.

אירגון המידע ב-Wiki

מנגנון ה-Wiki, מאפשר לבנות מאגר מובנה תוך נגישות גבוהה למידע ולידע.

שימוש בקטגוריות מאפשר :
שמירת ה"בשר" של המידע במקום אחד,
תוך ניווט אליו מהרבה מקומות אחרים.

שימוש בהיפר-לינקים מאפשר :
לא להעמיס במידע רב בו זמנית
ובמקביל לאפשר קישור לכל מידע רלוונטי אחר.

**חיפוש מידע בפלטפורמת Wiki יכול להתבצע באמצעות
מנוע חיפוש, או בצורה מובנית (תוך שימוש בקטגוריות והיפר לינקים)**

סינון מידע

הגודש הקיים כיום במידע זמין,
הביא ל"תרבות של תקצירים"
(כיום, אין הרבה "קונים" ל"חומר" עמוס בטקסט)

ה-Wiki הינו מאגר של תקצירי מידע עם לינקים ביניהם.
יש לבנות במאגר "ערכים" אנציקלופדיים (מתומצתים ומקושרים)
ולא "ערכים" עמוסי מידע (ע"י פעולות העתק והדבק של מידע רלוונטי)

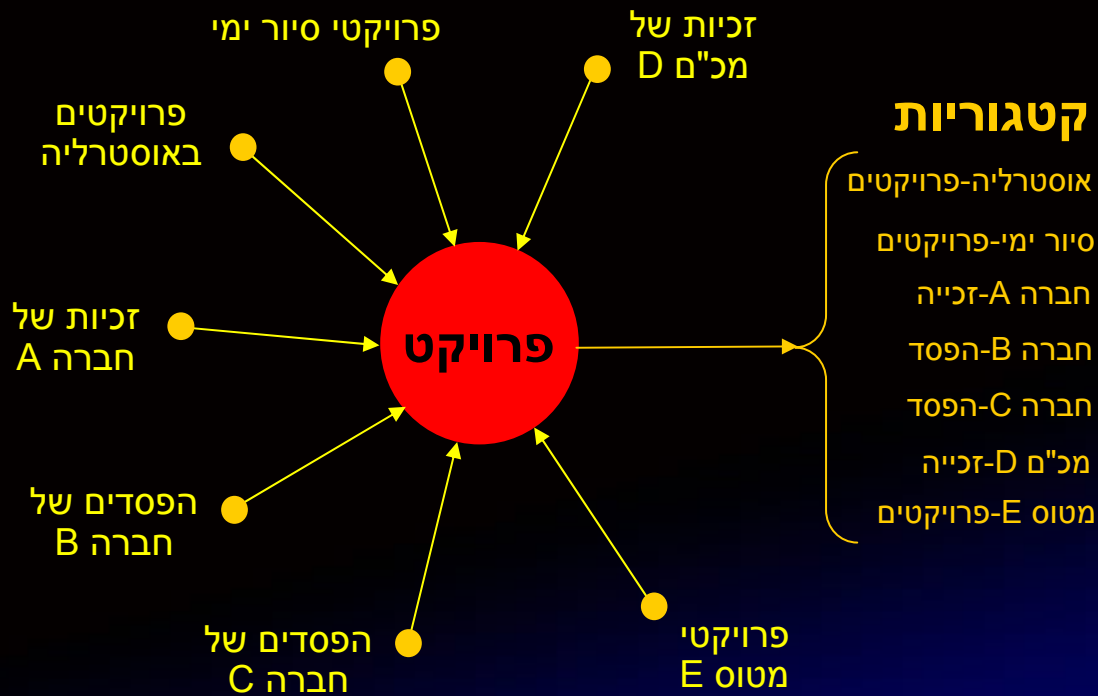
האתגר :

**לשפר את מיומנות התקצור של העובדים בארגון.
לרוב העובדים בארגון, חסרה המיומנות שתאפשר להם
לתמצת ולתעד את המידע החשוב שברשותם.**

תיוג מידע

השימוש בקטגוריות במאגר Wiki
מאפשר ליצור מערכת קישורים N מימדית של מידע.

ניתן להתייחס לתפקיד הקטגוריות במאגר מובנה (כמו Wiki)
בדומה לתפקיד התגים במנגנון חיפוש (של בלוגים למשל)



מיקוד מידע

האתגר המרכזי כיום באינטרנט הינו :
מיקוד המידע הרלוונטי לכל משתמש.

כיום, ניתן למצוא יותר ויותר, מנגנונים אוטומטיים :

במנועי חיפוש כמו : Google,

באתרים כמו : Amazon ו-Del.icio.us

ברשתות חברתיות כמו : Facebook

האתגר ברשת הארגונית :

לשלב מנגנונים כמה שיותר אוטומטיים (סמנטיים) לביצוע :

- מיקוד המידע למשתמש (לפי התנהגות ה"גלישה" שלו)

- סינון מידע ספציפי (על ידי ביצוע data mining).

עיבוד מידע

הצרכן מצפה לקבל מידע כמה שיותר מעובד...

האתגר הוא לנתח, לעבד ולהפוך את הידיעות הגולמיות למידע ולידע עסקי ולבסוף לתובנות לפעולה.

מנגנון Wiki יוצר באופן טבעי הפיכה של מידע לידע ברמה מסוימת, ע"י היתוך ידיעות של מספר משתמשים

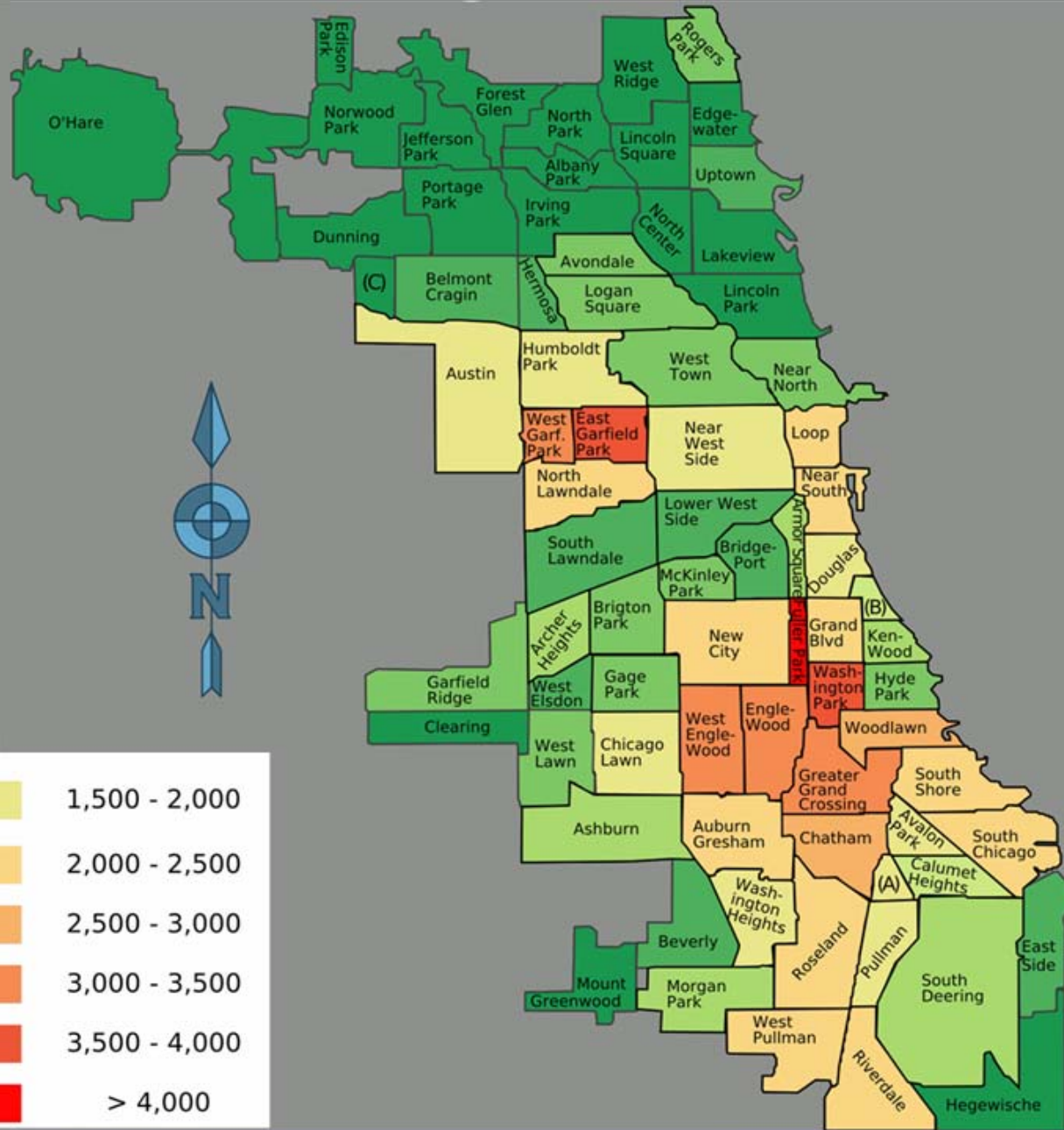
דוגמא לעיבוד מסוג Mash-up

השקף הבא מציג רשימה של רמת האלימות בשיקגו ע"פ מיקום והשקף אחריו מראה שילוב של הרשימה עם מפת העיר שיקגו אין ספק שהשילוב הרבה יותר אפקטיבי למשתמש!



Chicago Violent Crimes by neighborhood

13,363	Englewood	3,120	North Austin	1,757	Jefferson Park	...
12,816	South Austin	2,986	Albany Park	1,742	Bucktown	...
9,771	Lawndale	2,963	Brighton Park	1,607	Brainerd	...
9,384	Gresham	2,914	Edgewater	1,545	Calumet Heights	...
8,212	South Shore	2,836	West Town	1,455	Lake View East	...
7,256	Logan Square	2,783	Grand Crossing	1,453	Burnside	59 Ravenswood Gardens
6,116	West Englewood	2,647	Near West Side	1,446	Archer Heights	59 Tally's Corner
6,001	Back of the Yards	2,540	Cragin	1,398	East Side	58 The Villa
5,690	Humboldt Park	2,475	Washington Park	1,385	Wicker Park	58 Wentworth Gardens
5,508	South Chicago	2,423	West Woodlawn	1,347	University Village	53 Parkview
5,472	Little Village	2,360	Gage Park	1,316	Heart of Chicago	50 Beverly Woods
5,424	East Garfield Park	2,289	Chicago Lawn	1,243	Goose Island	47 Schorsch Forest View
5,144	West Pullman	2,278	Portage Park	1,216	Hyde Park	43 Trumbull Park
5,009	Bronzeville	2,228	Uptown	1,199	West Chatham	40 Clearing (E(
4,915	Roseland	2,223	Bridgeport	1,193	Avondale	32 Forest Glen
4,663	Rogers Park	2,214	Morgan Park	1,187	Longwood Manor	30 Stateway Gardens
4,390	Lake View	2,203	Gold Coast	1,155	Garfield Ridge	25 Groveland Park
4,376	South Loop	2,041	Woodlawn	1,144	River North	21 Harbour Point Estates
4,312	West Garfield Park	1,970	West Humboldt Park	1,113	Homan Square	17 South Edgebrook
4,196	Marquette Park	1,953	East Chatham	...		16 Brynford Park
4,067	The Loop	1,952	Belmont Central	...		16 Ickes Praire Homes
3,402	West Rogers Park	1,904	Hermosa	...		15 Mount Greenwood Heights
3,390	Park Manor	1,840	Fernwood	...		3 Old Edgebrook
3,279	Chatham	1,798	Ravenswood	...		3 Sauganash Woods
3,133	Near North	1,779	West Lawn	...		2 River's Edge

Chicago Violent Crimes by neighborhood



Per 100,000 Residents in the Year 2006

	< 500		1,500 - 2,000
	500 - 750		2,000 - 2,500
	750 - 1,000		2,500 - 3,000
	1,000 - 1,250		3,000 - 3,500
	1,250 - 1,500		> 4,000

אמינות המידע

אין ספק שחשוב מאוד, שהמידע במאגר יהיה אמין. אמנם מאגר ה-Wiki מטבעו רגיש יותר לזליגת טעויות, אך דווקא ל-Wiki (בו כ"א יכול לתקן מידע מוטעה שהכניסו אחרים), יש יותר סיכוי להפוך במשך הזמן למאגר יותר אמין.

אין מאגר מידע ללא מידע שגוי!
ולכן, יש לקחת כל מידע (בכל מאגר) בעירבון מוגבל!

חשוב מאוד לאפשר לכל אחד להכניס ל-Wiki מידע כמידת הבנתו ולהוסיף סייגים במידה וקיימים.

הוראה למשתמשים להכניס רק מידע אמין ב-100%,
תביא לכך שהעובדים, מתוך חשש, לא יכניסו מידע למאגר!

עבודת נמלים

מודיעין תחרותי זה כ-80% ספרנות וכ-20% מודיעין



”לך אל הנמלה עצל, ראה דרכיה וחכם...
... אשר אין לה קצין, שוטר או מושל” (משלי 6 ו')

הנמלים בטבע, פועלים באופן דומה ל-Wiki
כמעט לא התערבות מרכזית ובלי "מומחי על",
כל נמלה תורמת את חלקה ונוצרת עבודת צוות מופלאה.

תרבות ארגונית

צרכני המידע בארגון, יהיו גם תורמי המידע,
כשהם יבינו שתרומתם מקדמת אותם ...

כשעובד נדרש לשתף מידע
הוא עושה חשבון של רווח והפסד.
(אפקט א.מ.י.ל.י = אז מה יצא לי מזה)

ה"מפתח" נמצא בידם של המנהלים בארגון.
המהפך במידע יתרחש , כשהמנהלים יפנימו
שמידע אקסקלוסיבי שנלחש באזנם או נשלח למחשבם,
(על מנת לזכות ב"נקודות זכות"),
"נעלם" מעיניהם של צרכנים רבים וחשובים בארגון.
ובעקבות כך יעודדו (באמת) את תרבות השיתוף.