



# Learn How to Lead in The New Economy

קורסים והכשרות בקמפוס B-Next

2018 - 2019

העולם משתנה בקצב מסחרר: דורות חדשים של לקוחות ועובדים, תפישות ניהוליות חדשות, מודלים עסקיים חדשים וטכנולוגיות חדשות, מזניקים ב no-time חברות שנולדו לעולם הדיגיטלי כמו WeWork, Airbnb, Fiverr, Gett, Wix, על הסביבה העסקית.

החברות האלו פועלות בצורה שונה: יש להן חזון וערכים ברורים שמאפשרים להן לייצר בידול מול הלקוחות והעובדים שלהן והן פועלות ליצירת סביבה ארגונית בעלת ערכים חברתיים המיטיבים עם כל בעלי העניין. הן זזות מהר ובאופן אגילי יותר. הן מפיקות ערך גבוה יותר מהמידע שלהן והן מאמצות טכנולוגיות ויכולות דיגיטליות חדשות שמקדמות אותן בצעדי ענק. **זוהי תקופה בה נדרשות עוצמות חדשות ממנהלים. בדיוק בגלל זה הקמנו את קמפוס B-Next**

בקמפוס פיתחנו קורסים וסדנאות ייחודיים אשר מאפשרים להם לפתח את הידע המקצועי ולאמץ מיומנויות ניהוליות חדשות כדי להוביל שינוי בארגון, לייצר קפיצת מדרגה ולשמור על תהליכי שיפור וצמיחה מתמידים.

מעבר לידיע המקצועי בתחומי הדגל של הכלכלה החדשה, כמו חווית לקוח, טרנספורמציה דיגיטלית, חדשנות, ביג דאטה ועוד, בקורסים משולבים גם תרגילי צילום, אימפרוביזציה, משחק עסקים ואף סדנת נהיגת מירוצים (ועוד ועוד), אשר דרכם אנו מאפשרים לאותם כישורים ויכולות לבוא לידי ביטוי.

בקורסים אנו משלבים 3 אופני למידה: לימוד המתודולוגיות, התנסות מעשית Hands-on ולמידה חווייתית. אנו לא רק מקנים ידע, אלא גם נותנים את הפלטפורמה למנהלים להיות אקטיביים, להפעיל את שתי האונות: הימנית והשמאלית, לחשוב ביצירתיות ולהעשיר את יכולות התקשורת ושיתוף הפעולה.

## בואו ללמוד את יכולות הכלכלה החדשה, לדעת לשלב ביניהן ולקדם שינוי אמיתי בארגון.

### הקורסים ניתנים בשני הפורמטים הבאים:

1. פורמט פתוח אשר מתקיים בקמפוס שלנו ב- WeWork, בו משתתפים מנהלים מארגונים שונים. לקורסים אלו ניתן להירשם באופן אישי או כקבוצה.
2. פורמט של קורס פנימי בארגון, אשר נתפר במיוחד בהתאם לצרכים הספציפיים שלו. כהמשך לקורס, אנו מסייעים בליווי ההטמעה בארגון.

הקורסים מיועדים למנהלים בארגונים עסקיים וציבוריים: דירקטורים ומנכ"לים, סמנכ"לים, מנהלי אנפים ומנהלי מחלקות, בתחומים: שיווק, מכירות, שרות, אסטרטגיה, פיתוח עסקי, הון אנושי, חדשנות, דיגיטל, IT ומערכות מידע, תפעול, כספים.

מנהלי הקורסים והמרצים כולם מנהלים בכירים בעבר ובהווה, בעלי ניסיון רב בהובלת שינויים בחברות וארגונים גדולים בארץ ובח"ל. בכל קורס יתארחו גם מנהלים נוספים מהתעשייה ומהאקדמיה. על מנהלי הקורסים תוכלו לקרוא בסוף החוברת.

## הקורסים שלנו מחולקים בהתאם ל-3 העוצמות שנדרשות היום למנהלים כדי להוביל את הארגון:

- **עוצמות אסטרטגיות** - קורסים המעניקים יכולות להובלת שינויים אסטרטגיים:
  1. ניהול חווית לקוח בעידן הדיגיטלי
  2. סביבה ארגונית - חברתית (Socio-Organizational Environment) SOEX (Experience)
- **עוצמות ניהוליות** - קורסים וסדנאות המעניקים יכולות ניהוליות לכל מנהל שצריך לרתום צוות וארגון למשימה משותפת:
  1. חשיבה עיצובית Design Thinking
  2. Driving Innovation - יישום חדשנות בארגון
  3. מיומנויות של יזמות פנים ארגונית - סדנת משחק FreshBiz
  4. ניהול שינוי - "מובילים שינוי מלמטה"
  5. הוגנות ארגונית כמפתח ליצירת מחויבות בקרב לקוחות ועובדים - סדנה
  6. אמון בין דרגי עבודה - סדנה
  7. "הדדי זה הכי אחי" - עיצוב התנהגויות ערכיות רצויות - סדנה
- **עוצמות טכנולוגיות** - קורסים שמיועדים למנהלים שמבינים כי הטכנולוגיה, מעבר להיותה תשתית, בכוחה לשנות מודלים עסקיים:
  1. הפרקטיקה של הטרנספורמציה הדיגיטלית
  2. הארגון האגילי - יישומים של Big Data

## קורס ניהול חווית לקוח בעידן הדיגיטלי

חווית לקוח נחשבת היום כאסטרטגיה העסקית המבדלת העיקרית ארגונים מובילים בתחומם. תחום חווית לקוח דורש העמקה ולמידה מתחדשת לאור ההתפתחויות הטכנולוגיות הדרמטיות, והרצון המשותף לחברות וללקוחות לפעול בעולם של Digital First.



קמפוס B-Next נבדק והוכר ע"י CXPA - ארגון חווית הלקוח העולמי, כמוסמך מקצועית להעביר את הקורס.

### למי מיועד הקורס

מנהלים בתחומי שיווק, מכירות, שרות, דיגיטל, פיתוח עסקי, אסטרטגיה, ובכלל מנהלים שמבינים שזוהי יכולת קריטית שמכוננת את הארגון שלהם להישגים משמעותיים בתחומם

### מה תקבלו

הפרקטיקות והכלים הכי מעודכנים ורלוונטיים לייצר חדשנות ובידול בתחום חווית הלקוח, Case Studies ותובנות מחברות מסורתיות וחברות הכלכלה החדשה שהניעו ויישמו שינויים כדי להפוך את הארגון והאנשים לממוקדי לקוח.

### תכנית הקורס

שמונה מפגשים בני 4 שעות, הבנויים לפי מתודולוגיית הארגון הבינלאומי לחווית לקוח

1. אסטרטגיית חווית לקוח
2. הבנת הלקוח Customer Insight
3. עיצוב, שיפור ויצירת חדשנות בחווית הלקוח
4. סדנת בניית מסע לקוח
5. מדדים, מדידה ו-ROI
6. ניהול חווית הלקוח בארגון ותרבות חווית לקוח
7. טכנולוגיות בעולם חווית לקוח
8. חווית לקוח בעולם דיגיטלי

בקורס יתארחו מרצים מדיסיפלינות רלוונטיות, מנהלים מחברות כלכלה חדשה, ומנהלים בכירים מארגונים מובילים בתחום חווית הלקוח.

### מנהלת הקורס

קרן שקד

# עוצמות אסטרטגיות

פיתוח חשיבה ליצירת הזדמנויות עסקיות, ייצור אינטרקציות בינאישיות בעלות ערך ועיצוב סביבת עבודה מותאמת. כל אלו הם כלים המאפשרים למנהל ליישם תפיסה עסקית-חברתית, על רבדיה השונים. בקורס יישומו זה מנהלים נחשפים לתכנים אשר בעזרתם הם יקיימו את סביבת הפעולה הארגונית-חברתית.

### למי מיועד הקורס

קורס פנים ארגוני למנהלים בדרג הביניים בארגון

### מה תקבלו

מנהלים שיעברו את הקורס ילמדו את השינויים בסביבת הפעולה העסקית הגלובלית, ירכשו כלים ליצירת סביבה ארגונית-חברתית ויקיימו את הפלטפורמה ליצירת אימפקט חברתי תוך תרגול חוויתי.

### תכנית הקורס

6 חצאי ימים או הכשרה רציפה של כ-3 ימים, במהלכם מנהלים ייחשפו לתכנים העיקריים הבאים:

- שינויים בסביבת הפעולה העסקית הגלובלית וציפיות עדכניות מארגונים
- מרכיבי החשיבה העסקית-חברתית - מאפיינים, מושגים, דוגמאות קונקרטריות ליצירת רווח תוך כדי יצירת אימפקט חברתי
- כלים למנהל ליצירת סביבה ארגונית - חברתית, כגון: יכולת אבחון עצמי וצוותי, בניית האמון על בסיס יחסים ותהליכים הוגנים ועוד.
- תרגול חוויתי מסכם.

### מנהלי הקורס

רוני טמיר / ד"ר אריאל ויינר

בעידן הכלכלה החדשה חברות וארגונים משפיעים על רווחתם של אנשים במעגלים רחבים, בעקבות זאת מתעוררת ציפייה בקרב הלקוחות, העובדים, הספקים והציבור כולו מהחברות, לקדם את הרווחים שלהן תוך יצירת ערך חברתי רחב, תוך הימנעות מפגיעה בסביבה ובקהילה ובחירה בדרכי פעולה ערכיות המטיבות עם כל בעלי העניין.

חווית סביבה ארגונית - חברתית (Socio-Organizational Environment Experience) SOEX היא סביבת פעולה בה הארגון לוקח בחשבון את כלל מחזיקי העניין (לקוחות, ספקים, עובדים והציבור כולו). בסביבה זו מתקיימים, הלכה למעשה, ערכים כמו: הוגנות ושקיפות בתוך הארגון וכלפי שותפיו; מגוון, שוויון והכלה; ובטיחות בעבודה (בארגונים שבהם הנושא רלוונטי). סביבה זו הופכת ליתרון תחרותי מבדל בין השאר משום שהיא מגבירה את מחוברות העובדים בארגון ומושכת חדשים, מפחיתה אינדקטורים ארגוניים שליליים (תלונות ללקוחות, תאונות, תלונות על הטרדה מינית), ומגבירה את נאמנות הלקוחות המזהים את איכות הארגון.



קורס יסוד למנהלות ולמנהלים בתחום ה-HR המציע את עקרונות הגישה העסקית-חברתית, ובהם יצירת סביבה ארגונית-חברתית אפקטיבית, כאסטרטגיה פנים - ארגונית מובילה. בקורס זה ניתן דגש על שני היבטים מרכזיים: האחד, רקע, מושגים וידע מעודכנים ביחס לקשר שבין עסקים לחברה; השני, כלים יישומיים (וחדשניים) להטמעה, הערכה ומדידה של הסביבה הארגונית-חברתית האפקטיבית.

### למי מיועד הקורס

מנהל/יות משאבי אנוש

### מה תקבלו

הקורס מקנה למשתתפיו את הגישה המערכתית המאפשרת להתמודד עם האתגרים הארגוניים העכשוויים, היכולות להטמעת הגישה בארגון וכיצד מתאימים אותה לאוכלוסיות השונות בארגון.

### תכנית הקורס

חמישה מפגשים בני 4 שעות

- 1. מבוא: סביבת פעולה ארגונית - חברתית כמענה למציאות המתהווה**  
השינויים הנדרשים מארגונים, אבני הבניין והרציונל של סביבת הפעולה הארגונית-חברתית
- 2. מרכיבי סביבת הפעולה הארגונית-חברתית: הצוות - אחריות הדדית, רשתיות ארגונית (אבחון ובניה) וכלים למדידת רשתיות**
- 3. מרכיבי סביבת הפעולה הארגונית-חברתית: מנהיגות וניהול - "מנהיגות רעילה", זיהוי וטיפול אלטרנטיבי, שקיפות והוגנות בניהול והוגנות פנים ארגונית בסביבה של תחרות עסקית**
- 4. מרכיבי סביבת הפעולה הארגונית-חברתית: הארגון - "Walk The Talk"**  
יצירת סביבה מכבדת ושוויונית, התאמת תהליכים ומנגנונים ארגוניים כאמצעי להעברת מסרים
- 5. סגירת מעגל: הערכה ומדידה של סביבת הפעולה הארגונית-חברתית**

### מנהלי הקורס

רוני טמיר / ד"ר אריאל ויינר

# עוצמות ניהוליות

חדשנות היא בין הנושאים המאתגרים ביותר עבור מנהלים. משאבים רבים מופנים לחדשנות, אך התוצאה לרוב רחוקה מלהשביע רצון. בסדרת מפגשים ייחודית, נלמד כיצד החדשנות הופכת מ"באזז-וורד" ליישום ועשייה יומיומית.

### למי מיועד הקורס

כל מנהל בכיר שמעוניין לייצר חדשנות בתחומים בהם הוא פועל: מנכ"לים וסמנכ"לים, מנהלי אגפים וחטיבות

### מה תקבלו

נלמד מניסיונם של מנהלים, יזמים וחברות המצליחים באופן עקבי בחדשנות פנים ארגונית, נלמד איך לגשר על המתח הטבעי שבין ארגון ובין חדשנות, כיצד לנהל חדשנות מצורך ועד לתוצאות ונגבש ארגז כלים אישי לכל מנהל בארגון בו הוא פועל.

### תכנית הקורס

ארבעה מפגשים בני 4 שעות כל אחד

1. אסטרטגיית החדשנות וההלימה עם אסטרטגיית החברה
2. מעיין החדשנות: יצירת תרבות ארגונית של השראה ויצירתיות
3. הטמעה, יישום וארגון
4. לוקחים את ההגה לידיים: סדנת נהיגה חוויתית, קשירת תובנות ממסלול הנהיגה ליישום חדשנות בארגונים מהם באנו

### מנהל הקורס

שלמה גלעד

חשיבה עיצובית הפכה לחלק בלתי נפרד מתהליכי חדשנות והתמודדות עם תחרות וסביבה דינמית ומשתנה. שלא כמו חשיבה אנליטית, חשיבה עיצובית היא תהליך שכולל צבירה ובנייה של רעיונות ללא הצבת גבולות, במהלך שלב סיעור המוחות. בחשיבה עיצובית משתמשים לצורכי שיווק, חווית לקוח, עיצוב מוצר, עיצוב שרות ובכלל לזיהוי צרכים והתמודדות עם פתרון בעיות בכל תחום שהוא.

הוכח כי חברות שמיישמות את תהליכי החשיבה העיצובית משיגות תוצאות עסקיות טובות יותר משל מתחרותיהן.

### למי מיועד הקורס

הקורס מיועד למנהלים בכירים ומנהלי ביניים

### מה תקבלו

חשיבה עיצובית כוללת שבעה שלבים עיקריים. בקורס נלמד ונתרגל על מבנה השלבים ועל הדרכים להוביל וליישם אותם באופן מוצלח תוך רתימת הגורמים השונים בארגון.

### תכנית הקורס

שלושה מפגשים בני 4 שעות כל אחד

1. חשיבה עיצובית, חשיבה יצירתית וסדנה מעשית
2. תהליכי חשיבה יצירתית בחברות מסחריות, המשך סדנה מעשית
3. זהות המותג, חשיבה עיצובית בראייה עסקית והפקת רעיונות בעלי ערך מסחרי

### מנהל הקורס

אמיתי חלפון



1 עסקים שנעשים בטוב, מביאים את הטוב לעסק

2 התמקד בלקוחות, בעובדים ובשותפים שלך וכיצד אתה עוזר להם להצליח

3 התחייב וקח בעלות על השינוי

4 אמץ דרך פעולה של ניסוי וטעייה. היכשל לעיתים קרובות.

5 חשוב להתחיל בקטן ומכאן תפתח

6 צור תרבות שיתופית ופתוחה

7 עודד שקיפות וביזור

8 עצב מראש לשימוש בערוצים דיגיטליים

9 נהג בפשטות, מהירות ועבודת צוות

10 אמץ גישה אופטימית ותן השראה לאחרים

11 הטמע חשיבה עיצובית ממוקדת-אנשים

12 נתח את הנתונים שברשותך כדי להנחות את החלטותיך ואת דרך הפעולה שלך

# כיצד אתה יכול להתאים את הארגון שלך לעידן הכלכלה החדשה? העקרונות המנחים של קמפוס B-Next

### למי מיועד הקורס

מנהלים ועובדים מובילי דעה, אשר בוחרים להיות חלק מקהילה פנים ארגונית להובלת שינוי ואף נבחרים על ידי ההנהלה להשתייך אליה

### מה תקבלו

התהליך נועד להקנות למשתתפים ידע וכלים להובלת 'שינוי מלמטה' בארגון, כהליך תומך להובלת שינויים ארגוניים ממגוון סוגים. דרך התהליך, הקבוצה הופכת למנגנון לקידום מהלכים תומכי השינוי וכאמצעי לחיזוק השיח והקשרים האישיים.

### תכנית הקורס

6 מפגשים לאורך חצי שנה (מפגשים של חצי יום אחת לחודש), במהלכם:

- נבנה תשתית לרשת ההשפעה דרך יצירת הזדהות ומחוייבות עם מטרות השינוי ובניית הקבוצה
- נבנה תשתית טכנולוגית ארגונית תומכת לשם העצמת הטמעת השינוי
- נזהה חסמים ארגוניים להטמעת השינוי ונאתר זירות להשפעה
- נאתר מהלכים/פרוייקטים להובלה אישית
- נקנה מושגים וידע בתחום השיווק והקידום הפנים ארגוני
- נלווה בהטמעה
- נמסד את הידע מתוך הניסיון בהובלת השינוי לצורך למידה ארגונית מערכתית

### מנהלי הקורס

רוני טמיר / ד"ר אריאל ויינר

חוקי המשחק בעולם השתנו ואיתם עולה הצורך ללמד מנהלים סט של מיומנויות חדשות. ארגונים מובילים בעולם הבינו שמיומנויות של יזמות הם שיובילו את הארגונים לשגשוג ואין דרך טובה יותר ללמוד, אלא בדרך חדשנית. היום זה כבר ברור לכולם- הדרך הטובה ביותר לייצר למידה היא דרך משחק והתנסות.

### מה תקבלו

משחק FreshBiz הוא משחק קופסא המדמה את המציאות ומאפשר למשתתפים לקבל, תוך זמן קצר ביותר, תובנות עמוקות על הדרך בה הם חושבים ומתנהלים. לאחר שהמנהלים שלכם כבר חוו אינספור סדנאות והדרכות, סדנה זו תספק להם משהו ייחודי, חויתי וחדשני שייתן להם ערך אמיתי ושיוביל את המנהלים ואת הארגון להתנהלות חכמה וטובה יותר.

### תכנית הקורס

בסדנה בת 4 שעות, המנהלים ישחקו ויגלו איך ל"פתוח את הראש", לזהות דפוסי חשיבה, להטמיע עקרונות יזמיים, לאמץ כלים מידיים ולצאת לפעולה ולהביא לתוצאות חדשות בעסקים.

המפגש יכלול משחק, הרצאה ותהליכי עיבוד במהלכם נלמד:

- כיצד לפעול כדי להשיג מטרות
- כיצד לזהות ולייצר הזדמנויות חדשות
- כיצד למנף משאבים בצורה יעילה וחכמה
- כיצד לטפח שיתופי פעולה בצוותי עבודה ובין ממשקים
- כיצד לפתח חשיבה יצירתיות וחדשנות
- להבין כיצד התפיסות והאמונות שלך משפיעות על הקשרים האישיים שלך.

### מנהלת הקורס

רויטל פיזנטי



הוגנות היא ערך ארגוני מוביל לא רק בשל חשיבותה הערכית, אלא גם משום שהיא מפתח מרכזי להגברת נאמנות העובדים והלקוחות, ועל כן רכיב משמעותי להשפעה על ההישגים העסקיים.

**למי מיועד הקורס**  
מנהלים בדרגי הביניים

### מה תקבלו

ההכשרה תקנה למנהלים את היכולת להפוך את הציפייה להוגנות מאיום למנוף ליצירת מחוברות, כמו גם תקנה יכולות מתקדמות לניהול דיאלוג עם כפיפים וממונים, לניהול הקשר ומתן השירות ללקוחות ולניהול הממשק השוטף עם מחזיקי עניין אחרים (ספקים, שותפים עסקיים ועוד).

### תכנית הקורס

סדנה יומית, בעלת שני חלקים:

1. חלק ראשון - תאוריה: מהי הוגנות ארגונית? הקשר בין הוגנות כלפי עובדים לבין הוגנות כלפי ארגונים והקשר בין שני אלו לתוצאות עסקיות, החסמים המקשים על מנהלים בדרך להוגנות וכיצד מתמודדים איתם, תרגום הוגנות באופן קונקרטי ומדיד
2. חלק שני - תרגול אישי וגיבוש תובנות ארגוניות: הערכה אישית- עד כמה אתה מנהל הוגן? עבודה אישית ובקבוצות, עבודה בקבוצות ליצירת מטרות אישיות ואסטרטגיות פעולה

### מנהלי הקורס

רוני טמיר / ד"ר אריאל ויינר

אמון הוא יסוד מרכזי באופן שמובנים יחסי הגומלין בין עובדים לבין מנהלים, ותנאי הכרחי לקיומה של סביבה ארגונית - חברתית אפקטיבית. הסדנה מטפלת בפערים הקיימים במקרים רבים בין עמדות, תפיסות והחלטות המנהלים לבין אלה של העובדים, הנובעים מפרשנויות שונות (לעתים סותרות) ואופי ההסתכלות על המציאות של הדרגים השונים ומאפשרת לעובדים כלים אפקטיביים להתמודדות, כהשלמה לכלים רלוונטיים הניתנים למנהלים.

### למי מיועד הקורס

סדנה פנימית לעובדים בארגון, משלימה לקורס "הוגנות" או לקורס soex למנהלים

### מה תקבלו

הבנה עמוקה של זוויות המבט השונות והפערים הצפויים והקבועים בין עובדים למנהלים המייצרים את אי האמון הקבוע בין הדרגים, שיפור יכולת הדיאלוג האפקטיבי מול ממונים, כלים ליוזמה והרחבת הראייה המערכתית.

### תכנית הקורס

סדנה יומית הכוללת:

- הגדרות מושגיות המאפשרות להסתכל אחרת על הבעיה
- למה יכולים עובדים לצפות כאשר הם מבקשים הוגנות ממנהליהם?
- כיצד לנהל דיאלוג אפקטיבי של WIN-WIN מול ממונים

### מנהלי הקורס

רוני טמיר / ד"ר אריאל ויינר

# עוצמות טכנולוגיות

## "הדדי זה הכי אחי" - עיצוב התנהגויות ערכיות רצויות - סדנה

כיצד מטפחים מנהיגות פנימית חיובית בקבוצה? כיצד מעצבים נורמות התנהגות בתחומים כמו: הטרדות מיניות, סביבה מכבדת, שמירה על רכוש הארגון ועוד

### למי מיועד הקורס

סדנה פנימית לצוותי עבודה בארגון

### מה תקבלו

צוותי העבודה בארגון יצאו מהקורס כאשר הגבולות הערכיים של ההתנהגות המצופה מחודדים, תוך יצירת מעורבות ואכפתיות הדדית המצמצמת את הצורך במנגנוני פיקוח חיצוניים.

### תכנית הקורס

סדנה יומית בה צוותי עבודה ממחישים את הערכים המרכזיים בחיי היומיום שלהם. מיפוי זה מאפשר להבהיר את הערכים הצוותיים המצופים, 'לפתור' התנגשויות בין ערכים ולקבוע דרכים בהן חברי הצוות 'שומרים' האחד על השני.

### מנהלי הקורס

רוני טמיר / ד"ר אריאל ויינר

מידע הוא הנכס החדש של הארגון בעידן הכלכלה החדשה. הארגונים המשכילים להתנהל באמצעות שימוש חכם במידע, ביעילות ובאופן המותאם לצרכי הלקוחות, הם המובילים בכל תחום.

### למי מיועד הקורס

הקורס מיועד למנכ"לים, סמנכ"לים ודירקטורים בארגונים ציבוריים ועסקיים (הגדרה מצומצמת מאוד?)

### מה תקבלו

תלמדו על ההתפתחות העסקית והטכנולוגית בנושא ההזדמנויות למימוש ושימוש באנליטיקה, על תפישות חדשניות, כלים ותהליכים יישומיים להעצמת הערך העסקי מהמידע ותאמצו הסתכלות כוללת End-to-end על מחזור יצירת הערך של מידע כנכס

### תכנית הקורס

שני מפגשים בני 4 שעות כל אחד

1. אסטרטגיה ויצירת חדשנות בתחום המידע - כלכלת המידע והתועלות העסקיות, תעודף היוזמות עבור מקסום הערך מהמידע והכרות עם הטכנולוגיות המובילות את מהפכת ה-AI, Big Data, Machine Learning.
2. ניהול המידע כנכס עסקי - מחזור החיים של פרויקט מידע, הפתרונות הקיימים בשוק, הוצאה לפועל תוכנית לניהול המידע, המבנה ארגוני ובעלי תפקידים בתחום וניהול השינוי.

### מנהל הקורס

רפי ריכטר בשיתוף עם אמיר רסקין

מנהלים רבים הלוקחים על עצמם את תהליך הטרנספורמציה הדיגיטלית מוצאים את עצמם מצד אחד מוצפים בתאוריות, Buzzwords ורפרנסים טכנולוגיים, ומצד שני בדרישה לרוץ במהירות קדימה ולהראות תוצאות והישגים. הקורס יקנה הבנה של מורכבות המהלך ברמה הארגונית והטכנולוגית וייתן את הכלים המדויקים והמתקדמים להוביל את הארגון בהצלחה.

### למי מיועד הקורס

מנהלים שרוצים להוביל את השינוי בתחומי פיתוח עסקי, שיווק, מכירות, חווית לקוח, אסטרטגיה, CIO's ודיגיטל בארגונים ציבוריים ועסקיים

### מה תקבלו

הבנת מבנה התהליך על שלביו השונים, סקירת המיומנויות והתפקידים הדרושים, וחשיפה לטכנולוגיות ולכלים הדרושים כדי להניע ולקיים את התהליך

### תכנית הקורס

שלושה מפגשים בני 4 שעות כל אחד

- המעבר לחווית לקוח רציפה והתשתיות הדרושות לשינוי
- כלים ופרקטיקות: המידע ומה שעושים איתו
- תכנון ויישום נקודות מגע מורכבות בראיה רב-ערוצית
- Gig economy, crowdsourcing, AI - מהי ההשפעה של הטכנולוגיה על מודלים עסקיים חדשים
- כיצד תהליכים פנימיים ותפעוליים עוברים לעידן הדיגיטלי

בקורס יתארחו מרצים מדיסיפלינות רלוונטיות, מומחי טכנולוגיה וסטרטאפים, ומנהלים בכירים מארגונים מובילים בתחום האסטרטגיה, השיווק והדיגיטל

### מנהל הקורס

יואב פרידור



**קרן שקד**

מוסמכת בינלאומית בחווית לקוח CCXP – Certified Customer Experience Professional. בעלת ניסיון והתמחות בהובלת פרויקטים של חווית לקוח בעידן דיגיטלי ושל יצירת נאמנות לקוחות. בעבר מנכ"ל משותף בקבוצת הייעוץ של Deloitte, מנהלת תוכנית ה-CRM בפונק הפועלים ומובילה את מערך המידע הגלובלי בטבע. מנהלת הקמפוס למנהלי העתיד B-Next ומכהנת כ- Chief Customer Officer בסטרטאפ Shoodoo.



**רוני סמיר**

יועצת ארגונית מעל 25 שנה. מייסדת ומנכ"ל משותף של חברת Virtue, העוסקת בפיתוח גישה עסקית – חברתית בארגונים. בעלת ניסיון רב בייעוץ להנהלה בכירה בתהליכים אסטרטגיים של שינוי תפיסתי וארגוני, בפיתוח מערכות הערכת עובדים ובמחקר ארגוני. מילאה מגוון רב של תפקידים בצה"ל, ואף עמדה בראש מערך מדעי ההתנהגות של הארגון. כיום מלווה ארגונים בהטמעת התפיסה העסקית-חברתית ופיתוח ועיצוב כלים חדשניים להערכה ומדידה.



**ד"ר אריאל ויינר**

יועץ ארגוני מעל 20 שנה. מייסד ומנכ"ל משותף של חברת Virtue, העוסקת בפיתוח גישה עסקית – חברתית בארגונים. בעל ניסיון רב בליווי מנהלים בכירים בתהליכי עומק ארגוניים ובפיתוח ידע יישומי. מילא תפקידים שונים בצה"ל. בין השאר, היה אחראי על התכנון האסטרטגי לקידום שוויון מגדרי בארגון וכן על בניית הקהילה המקצועית של מערך מדעי ההתנהגות. כיום מייעץ לארגונים לקידום שינוי תפיסתי ותרבותי ברוח הגישה העסקית – חברתית.



**אמיתי חלפון**

יועץ בכיר לעיצוב חווית לקוח ולעיצוב מוצר, מרצה במכללת שנקר, בעל ניסיון של 17 שנה בעיצוב מוצר וחווית לקוח ומוצר, בחברות כמו Air New Zealand, שטראוס-מים, אל על ועוד. אמיתי פועל מתוך ראייה הוליסטית של כל רגעי האמת במסע הלקוח ומתוך בחינה ורתימה של כלל הממשקים בין הלקוחות והחברה לתהליך, וזאת במטרה לייצר חווית מותג שתביא לנאמנות בקרב הלקוחות ולהמלצתם.



**שלמה גלעד**

מייסד סטארט-אפ טכנולוגי בתחום הבינה המלאכותית, בעבר ראש אגף האסטרטגיה של בנק דיסקונט וחבר הנהלת ויזה. הוביל תהליכי יזמות פנים ארגונית במגוון תחומים כמנהל בחברות פיננסיות, שותף להקמת מיזמים טכנולוגיים ומיזמים חדשניים בענפים מסורתיים.



**רויטל פינטי**

מייסדת FreshBiz ישראל, שהוכתרה בין 500 החברות העולמיות המוגדרות כ-Game Changers. רויטל מרצה, כותבת ומנחת סדנאות ותהליכים לפיתוח חשיבה יזמית. כותבת שותפה של המדורה העברית של הספר "היזמים החדשים" בעברית. בעלת ניסיון של 15 שנות תפקידים ניהוליים בארגונים עסקיים גדולים.



**יואב פרידור**

עוסק בפועל במרחב המשולב של עסקים וטכנולוגיה, בעבר יזם ומנכ"ל חברת Buzzila וסמנכ"ל השיווק של חברת נטוויז'ן. יועץ לסטארטפים בתחומי פיתוח מוצר, אוטומציה וחווית לקוח. נבחר לאחד מ-100 האנשים המשפיעים ביותר בתחום הדיגיטל לשנת 2016 מטעם ארגון הדיגיטל הישראלי.



**רפי ריכטר**

יועץ בכיר בחברת B-Pro, בעל ניסיון בהקמת עשרות פרויקטים בתחומי המידע והאנליטיקה בארגונים בינלאומיים בתחומי פארמה, הייטק, תעשייה ומסחר ועוד. ניהל את מערך המידע של טבע אירופה בכ-30 מדינות.



**אמיר רסקין**

בוגר ממר"מ, הקים חברות ייעוץ וסטרטאפים בארץ ובחו"ל שאחד מהם נקנה ע"י Oracle. בעל ניסיון רב שנים ביעוץ לארגונים ולהנהלות במידע תומך תהליכי קבלת החלטות. מנכ"ל ומייסד סטארט-אפ Shoodoo.

## B-Pro Group

---

### Pro | Advise

B-Pro is a premier management consulting firm specializing in Strategy Execution that delivers valuable results. B-Pro's partners and team of experts represent the most senior and experienced leaders in the market with many years of cumulative experience and project leadership in integrated thought and practice of Customer Focused Strategies, Business Intelligence and Analytics, and IT and Digital strategies and tools.

### Next CAMPUS | Educate

B-Next Campus helps managers to develop and enhance the needed capabilities to lead in the New Economy: Customer & Employee Experience - Big Data & Analytics - Technology & Digital - Execution Management. Our programs are structured to provide the tools for those leaders who acknowledge the new dynamics and want to lead changes: to respond faster, to create differentiation and win customers, to engage and motivate employees, to produce higher value and insights from data and to transform successfully to the digital era.

### Lab | Accelerate

B-Lab empowers your team to innovate, using the best practices from Customer Experience, Product Management, Human Centric Design and Agile. The goal is to create an open yet secure environment for new ideas, by changing the hierarchical thinking and promoting innovation. Together we will design and bring to life new processes, services and products. We will build a cadence for your initiative, and we will make sure to keep it and bring it to the finish line.