

# Shaping the Future

**תכירו את מיכל - מנהלת החדשנות.**

מיכל היא אישה חדה, מקצועית ובעלת חשיבה אסטרטגית, המשמשת כמנהלת חדשנות בחברת גדולה. היא לא רק מבינה טכנולוגיה - היא יודעת לקרוא אנשים, לנהל שינויים בעדינות אך בנחישות, ולהניע תהליכים גם כשאינן לה את כל המשאבים הדרושים.

כאשר המנכ"ל מטיל עליה להוביל את תהליך הטמעת ה-AI בארגון, מיכל יוצאת למסע של למידה, ניסוי וטעייה - מסע שמשלב חזון גדול עם ביצוע מדויק. היא נעה בין העולם הפנימי של הארגון: עובדים, תהליכים, תרבות - לבין העולם החיצוני של לקוחות, שווקים וציפיות משתנות.

במהלך הדרך היא תתמודד עם סקפטיות, תבנה בריתות, תגלה הצלחות מהירות, ובסופו של דבר - תוביל את הארגון לשינוי עמוק שיגדיר מחדש את המהות שלו.

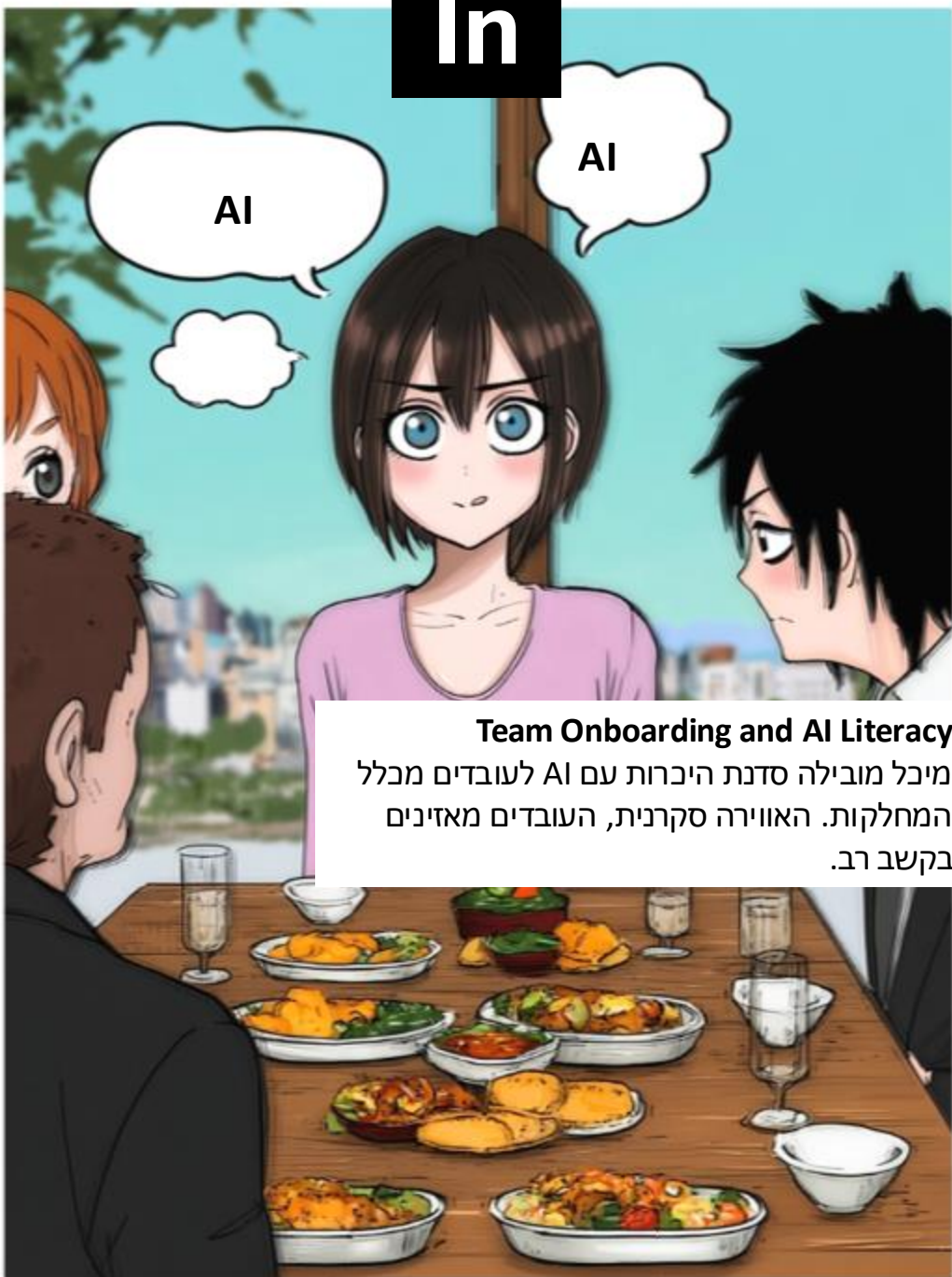
**מיכל היא לא גיבורה בדיונית - היא מייצגת את הדור החדש של מובילי שינוי, אלה שלא רק חולמים את העתיד - אלא בונים אותו צעד אחר צעד.**

By Zohar Urian

# 70 %

■ Immediate Term (0–6 Months) – 70%

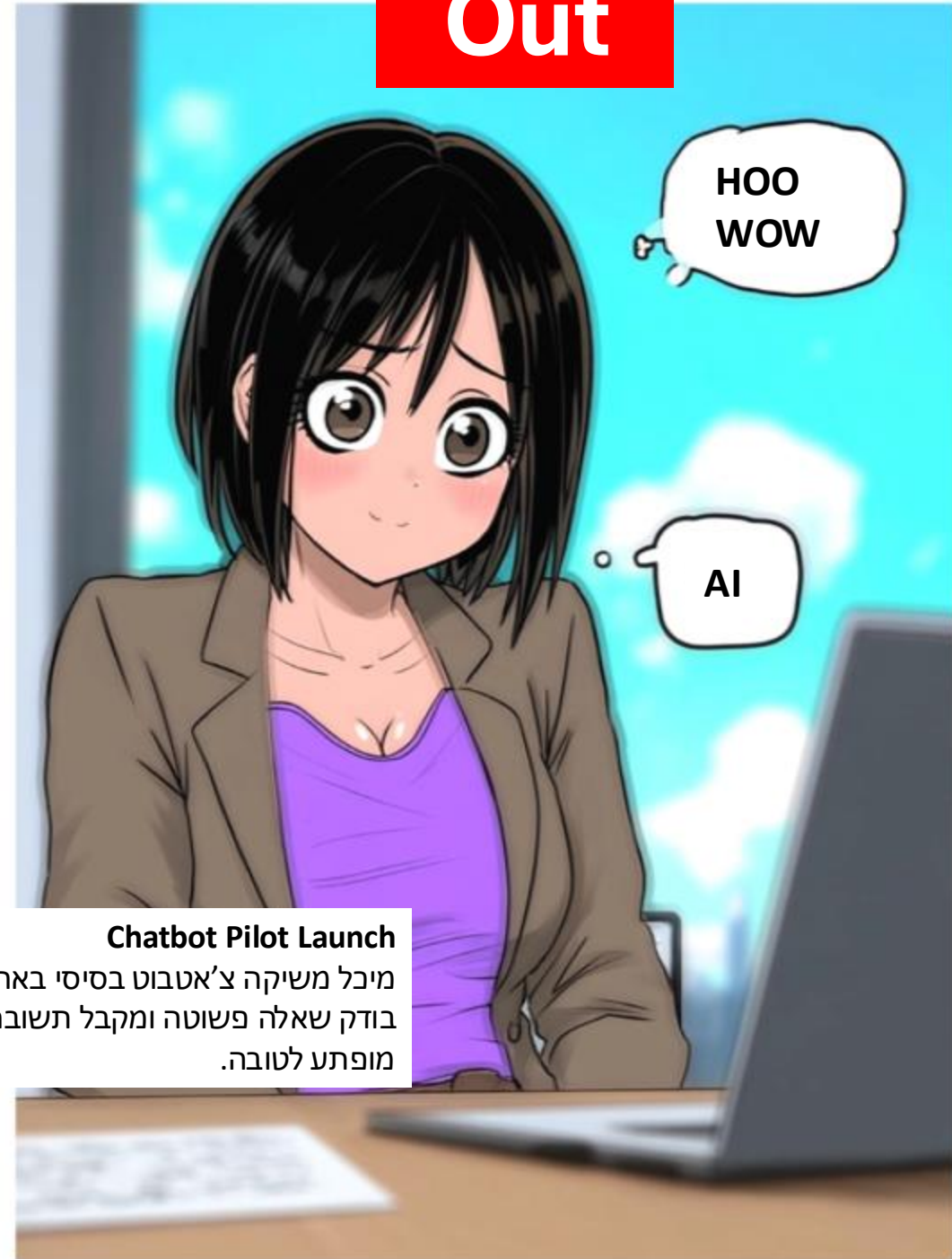
In



### Team Onboarding and AI Literacy

מיכל מובילה סדנת היכרות עם AI לעובדים מכלל המחלקות. האווירה סקרנית, העובדים מאזינים בקשב רב.

Out



### Chatbot Pilot Launch

מיכל משיקה צ'אטבוט בסיסי באתר הארגון. לקוח בודק שאלה פשוטה ומקבל תשובה מיידית - ונראה מופתע לטובה.

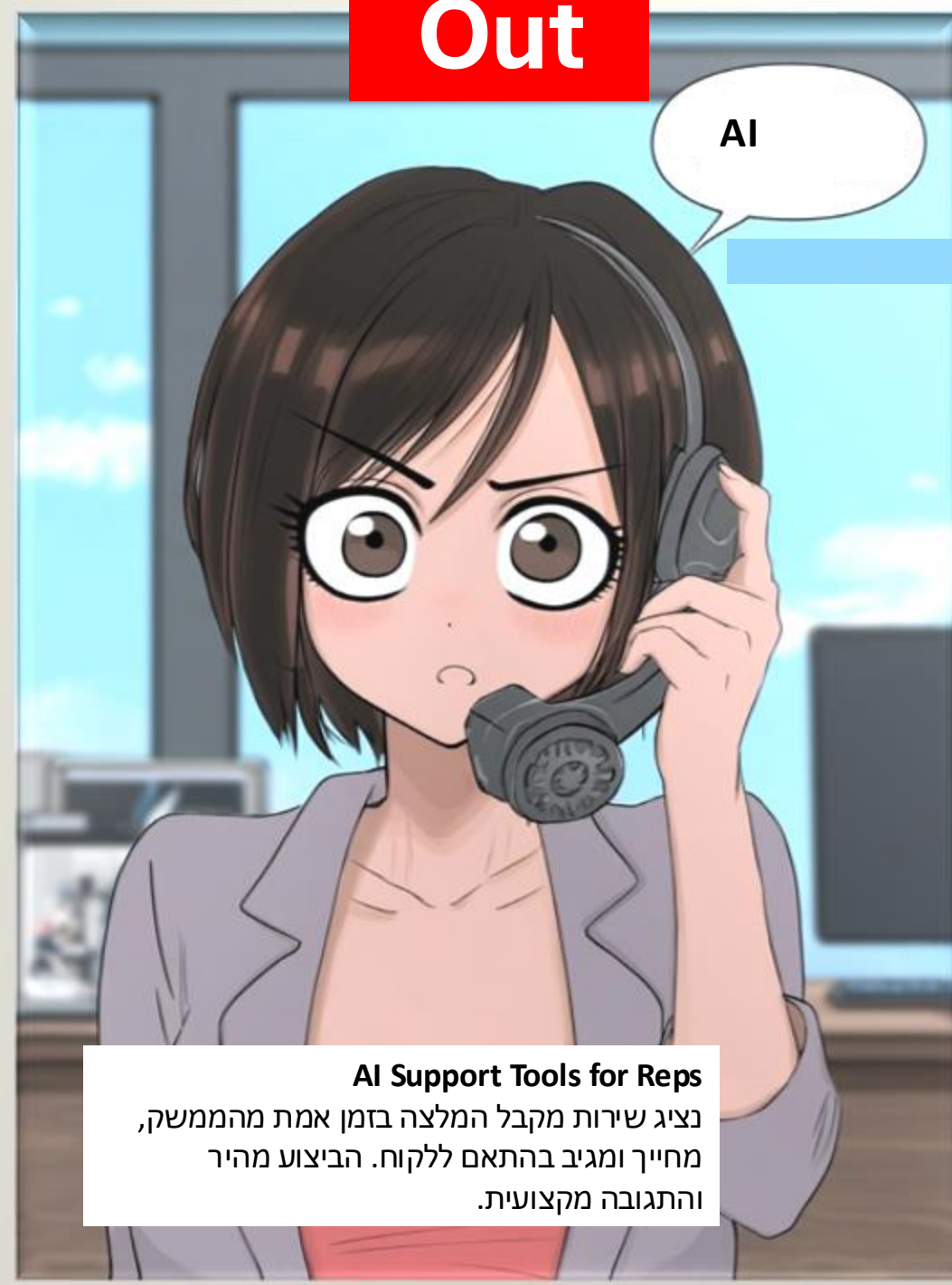
# In



## Defining AI Guidelines

בישיבת נאמנים ראשונה, מיכל מגדירה קווים מנחים ברורים לשימוש בכלים. כל נציג ממחלקה שואל שאלות רלוונטיות לתחום שלו.

# Out



## AI Support Tools for Reps

נציג שירות מקבל המלצה בזמן אמת מהממשק, מחיך ומגיב בהתאם ללקוח. הביצוע מהיר והתגובה מקצועית.

In

AI

AI

AI

### Knowledge Management Revolution

יוסי בונה מאגר ידע חכם לתמיכה בעובדים, ומראה למיכל איך הוא עונה על שאלות חוזרות. כולם מתלהבים מהקלות והיעילות.

Out

### Customer Behavior Analysis

רועי במחלקת השיווק בוחן גרפים שיוצרו באמצעות ai על דפוסי התנהגות לקוחות. הוא קורא למיכל לראות איתו את ההזדמנויות.

# In

AI -Basic Data Insights

### Basic Data Insights

זנה מדגימה כלי ניתוח קוד שמפחית את זמן בדיקות ב-30%.

מיכל מציצה בפיתוח בפליאה.

# Out

AI

### Smart Talk Scripts

נציג שירות עובד עם תסריט שיחה חכם שמוצג בצד המסך (לא נראה בפרומפט). הלקוחות מגיבים בעניין, והשיחה קולחת. מיכל מתחילה להיות שמחה, ממש.

# In

EXCUSES!!

## Quick Wins Strategy

מיכל מציגה לדרג הניהולי "הצלחות מהירות" של הצוותים. השקפים מציגים ירידה בזמני טיפול בתחופ שירות הלקוחות, כולם מרוצים.

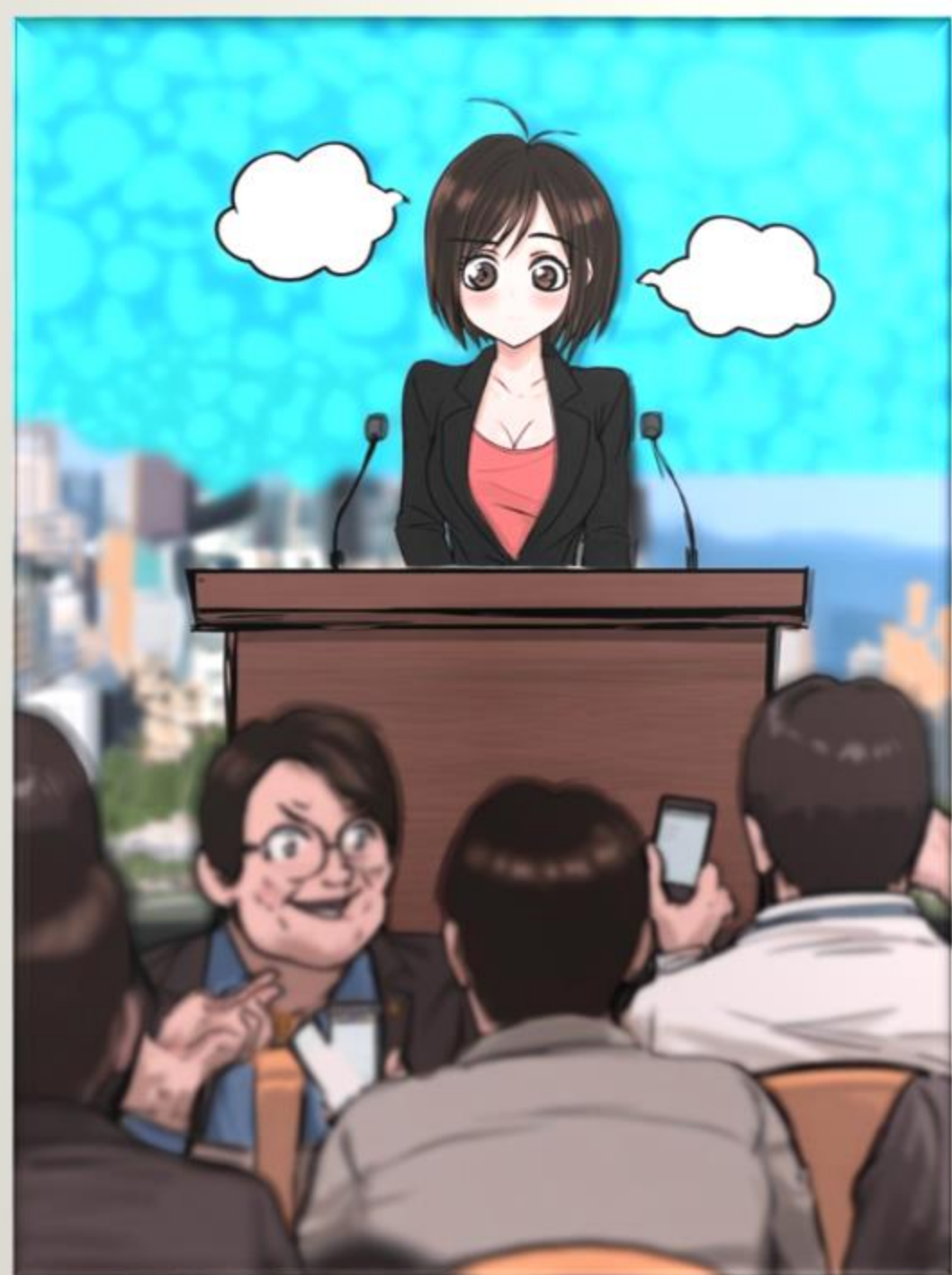
# Out

AI

## Response Time Optimization

מנהלת שירות הלקוחות ומיכל מנתחות נתוני שיחות לפני ואחרי שילוב הכלי החדש. הגרף מראה שיפור בזמני תגובה.

In



# 20 %

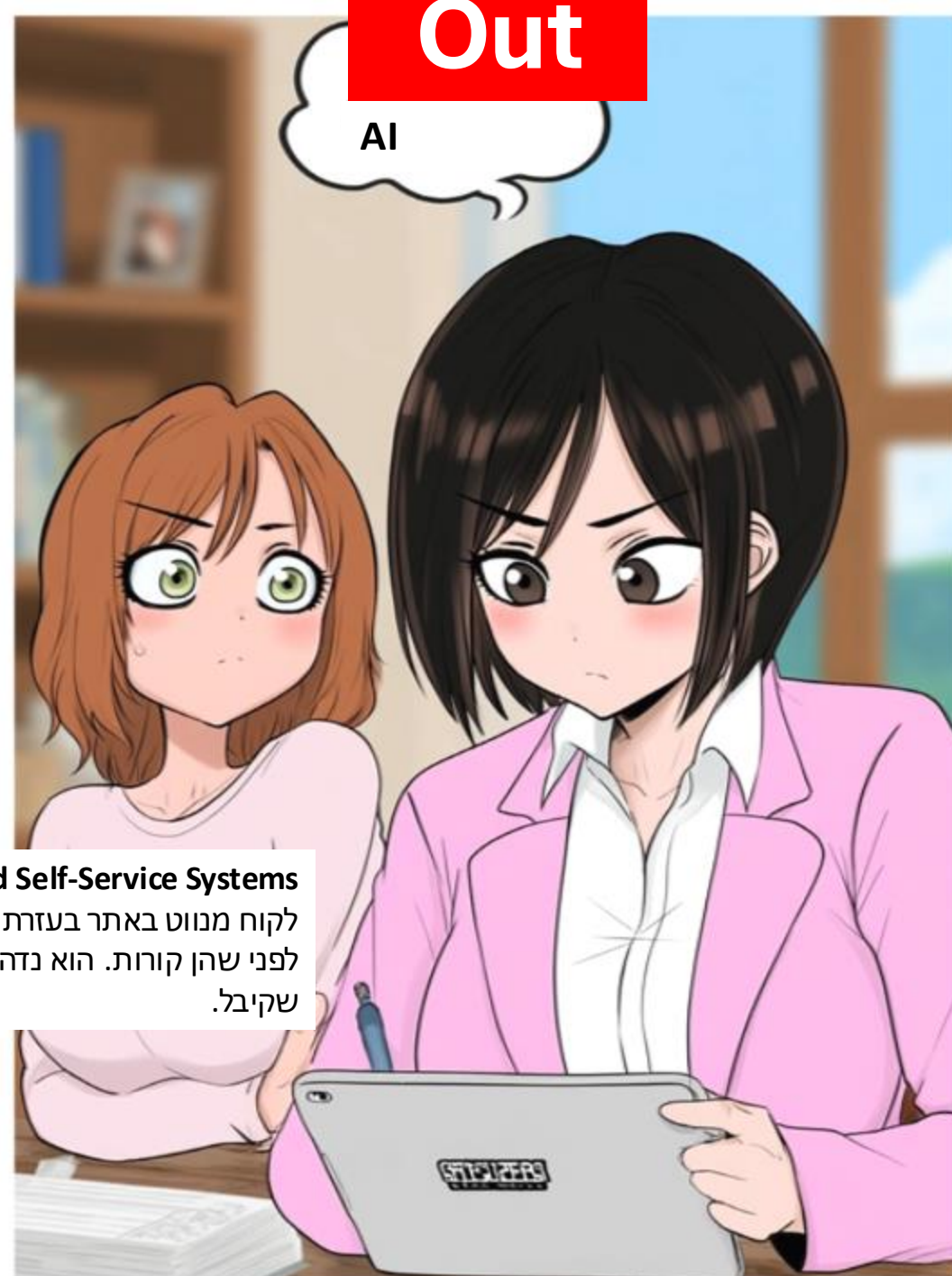
■ Mid Term (6–18 Months) – 20%

# In



**Advanced Internal AI Courses**  
מיכל מעבירה קורס AI מתקדם לעובדים עם רמות ידע שונות. התרגולים מותאמים למחלקות והאווירה מקצועית.

# Out



**Advanced Self-Service Systems**  
לקוח מנווט באתר בעזרת עוזר חכם שמזהה בעיות לפני שהן קורות. הוא נדהם מהדיוק של ההצעה שקיבל.

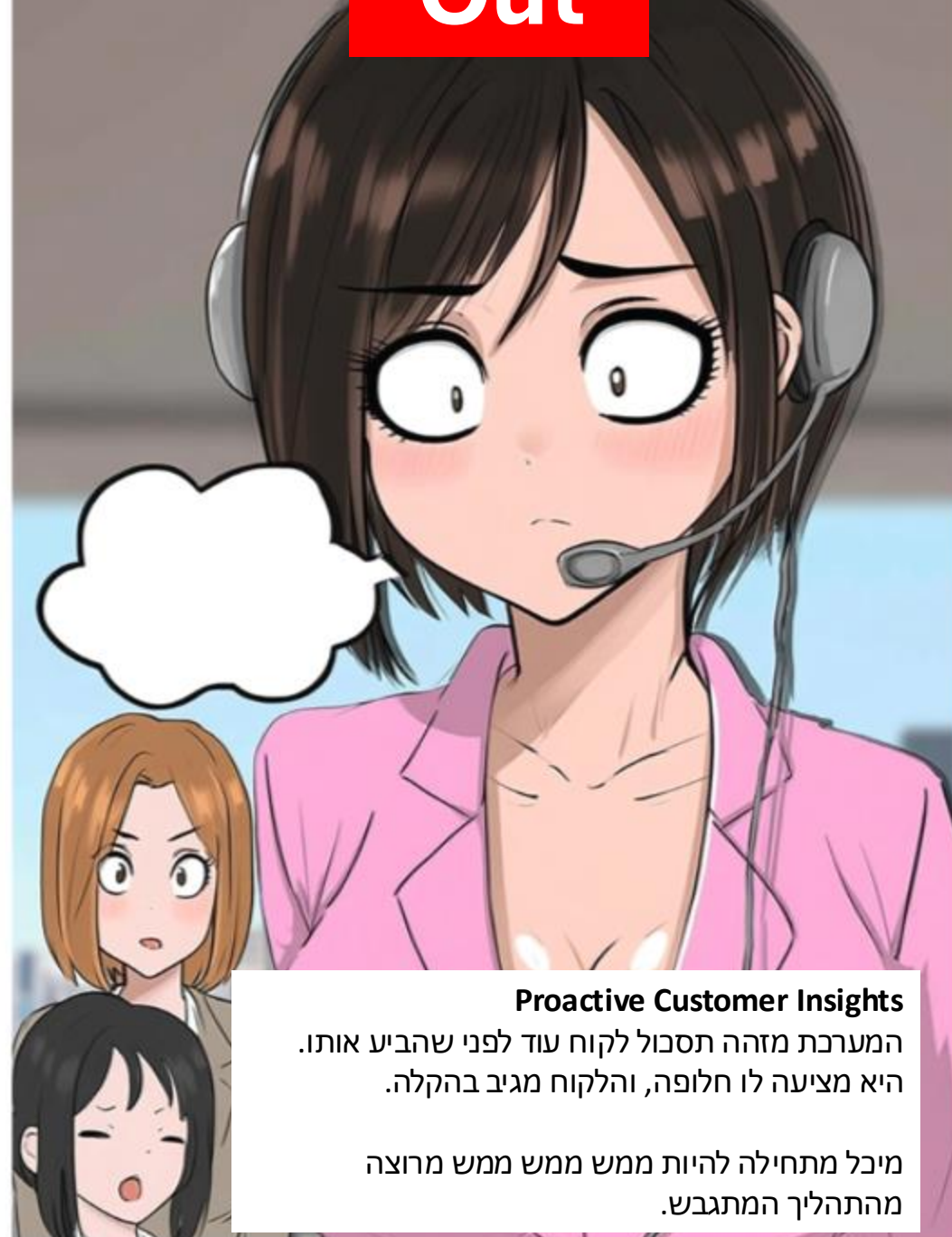
In



### Personalized Performance Feedback

יוסי מקבל פידבק אישי מבלי ניתוח שיחות – איך לשפר אינטונציה ותגובות. בתחילה הוא סקפטי, אחר כך מופתע לטובה. מיכל עוברת איתו יחד את התהליך בשביל ללמוד ולהשתפר.

Out



### Proactive Customer Insights

המערכת מזהה תסכול לקוח עוד לפני שהביע אותו. היא מציעה לו חלופה, והלקוח מגיב בהקלה.

מיכל מתחילה להיות ממש ממש ממש מרוצה מהתהליך המתגבש.

# In



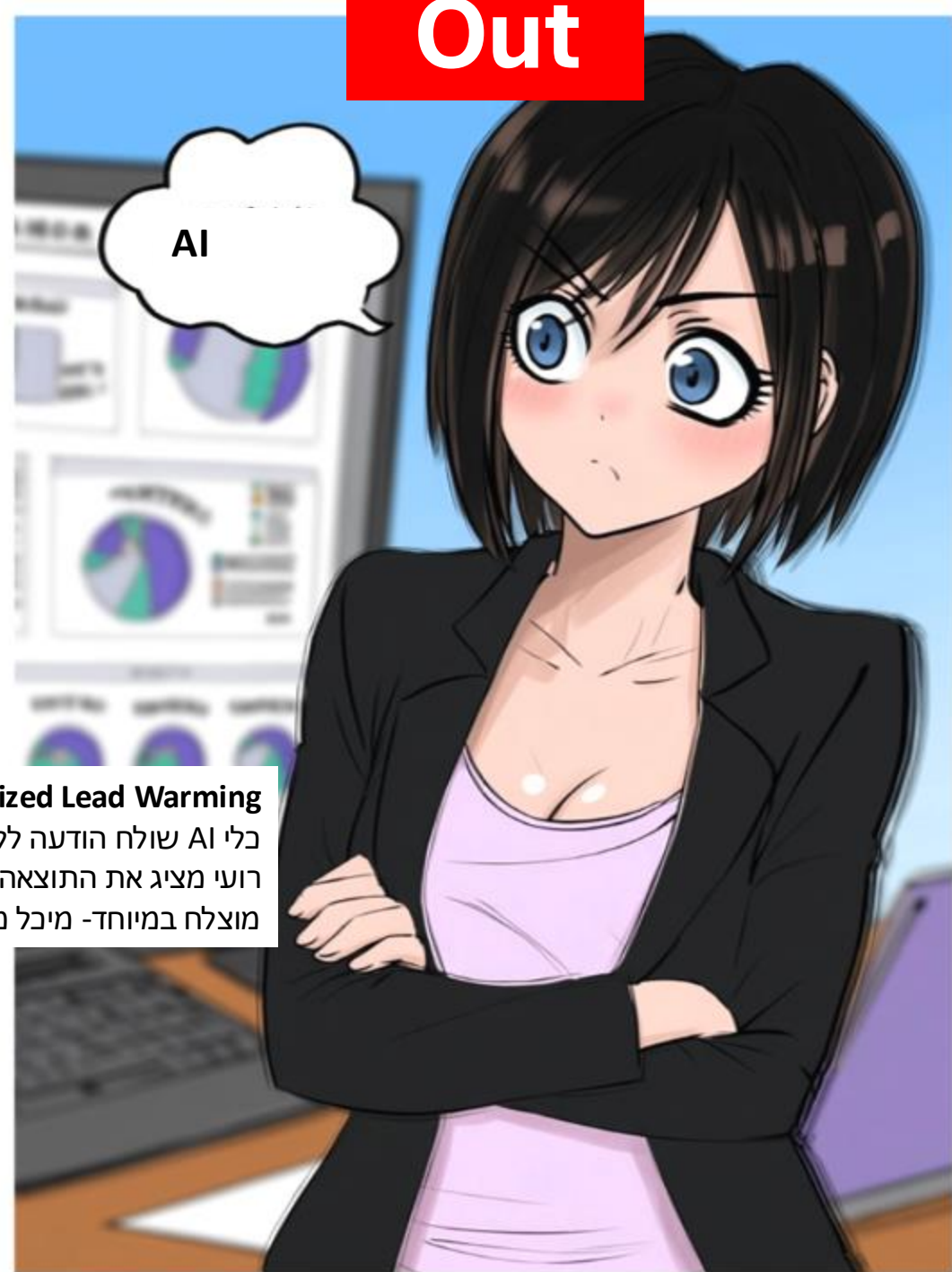
Resource  
Reallocation  
Pivot

AI

### Resource Reallocation Pivot

מיכל מציגה לצוות ההנהלה מצגת עם נתונים על אוטומציה. היא מציעה להזיז משאבים מתמיכה לפרויקטים אסטרטגיים.

# Out



AI

### Personalized Lead Warming

כלי AI שולח הודעה ללקוח בדיוק בזמן המתאים. רועי מציג את התוצאה ליתר הצוות – קמפיין מוצלח במיוחד- מיכל ממש מרגישה גאווה.

# In

AI !

**Knowledge Retention Systems**  
דנה מתחילה פרויקט תיעוד של קוד מורכב.  
המערכת מקטלגת קטעים עם הצעות שיפור. זה  
הרגע שמיכל מתחילה להרגיש שהם בונים תשתית  
עסקית ארגונית חדשה לגמרי!

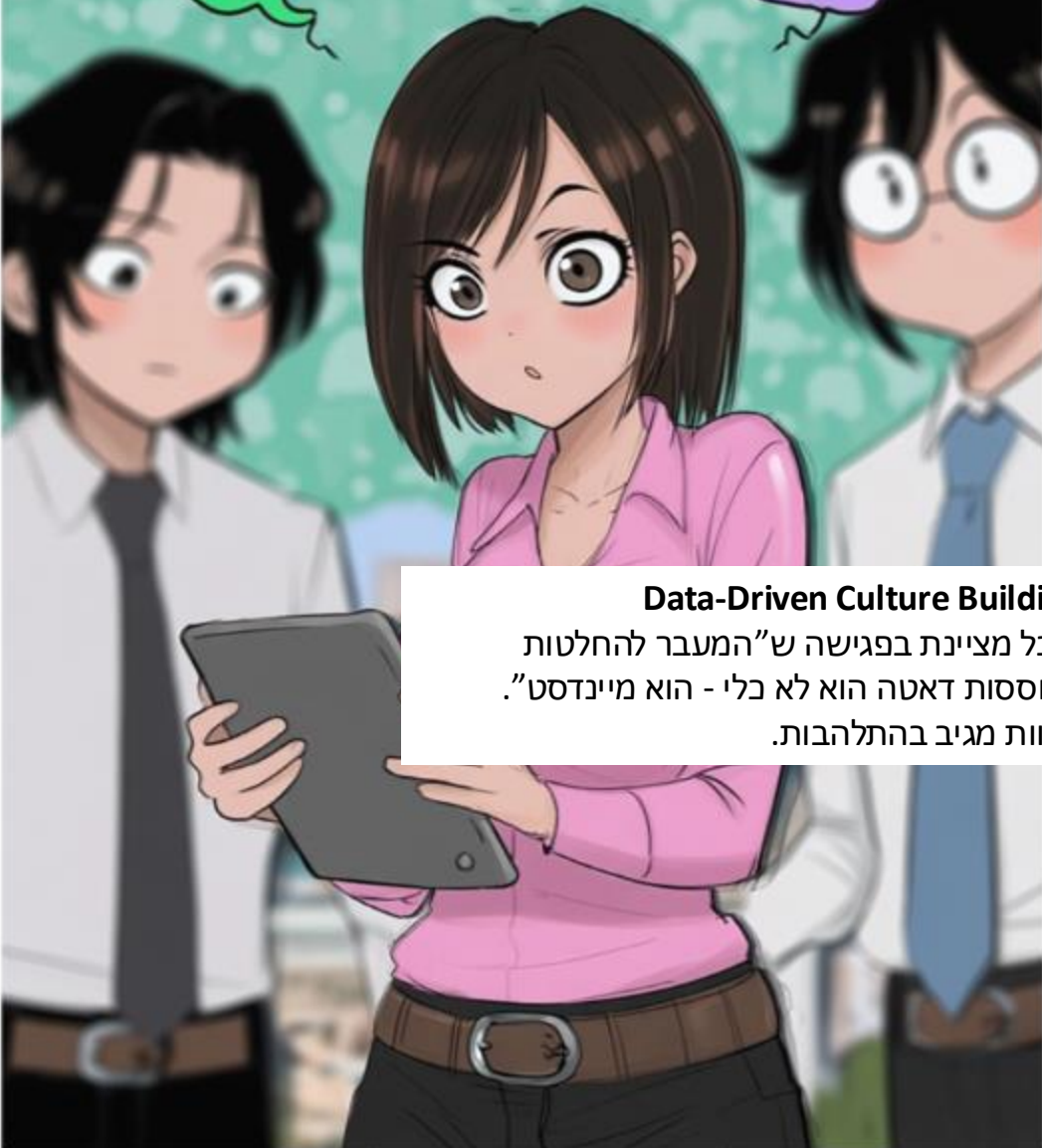
# Out

AI -Smart  
Ticket Routing

**Smart Ticket Routing**

פניות נכנסות מנותבות אוטומטית לפי תוכן, טון  
ואורך. הנציגים מקבלים רק מה שרלוונטי להם.

# In



## Data-Driven Culture Building

מיכל מציינת בפגישה ש"המעבר להחלטות מבוססות דאטה הוא לא כלי - הוא מיינדסט". הצוות מגיב בהתלהבות.

**Customer Knowledge Delivery**  
לקוחות מקבלים גישה למידע מדויק מתוך מערכות הארגון. העיצוב ברור, הלקוח מוצא את מבוקשו תוך שניות.

# Out



**B TORINO**  
<DEE>PI&O



# In

AI

!

### Large-Scale AB Testing

רועי בונה תהליך A/B testing מבוסס AI לקמפיינים. מסכים מראים גרסאות שונות, צוות השיווק צופה בתוצאות.

### Deep Feedback Analysis

מיכל סוקרת דוחות משוב לקוחות ומציגה מגמות לא צפויות. ההנהלה מגיבה עם החלטות לשינויים עתידיים.

# Out



# 10 %

■ Long Term (18+ Months) – 10%

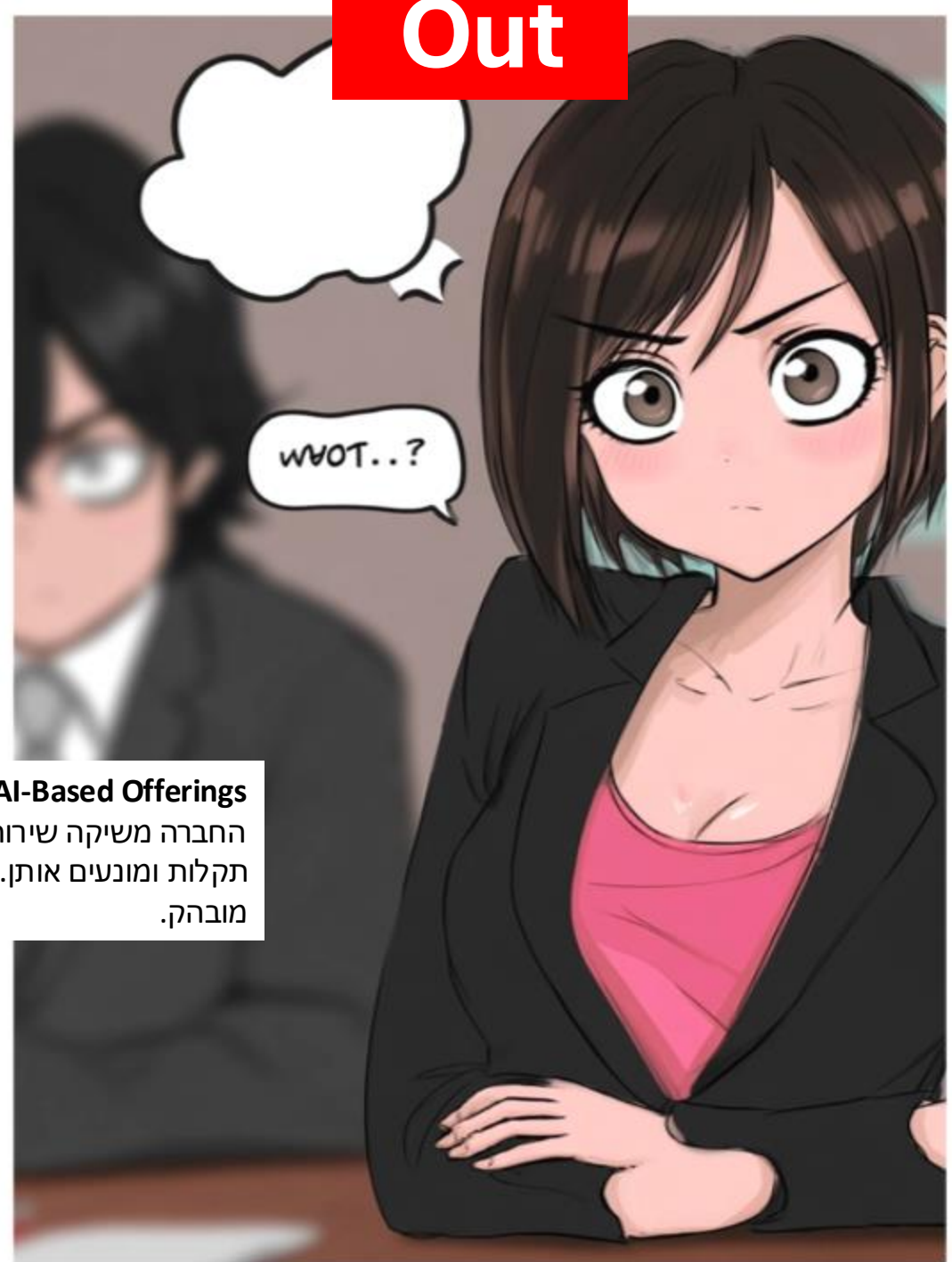
# In



**New AI-Driven Strategy**  
מיכל שואלת את ההנהלה: "אולי אנחנו כבר לא חברה מסורתית— אלא חברת ניבוי?" כולם משתתפים בדיון פתוח ומשמעותי.

**Innovative AI-Based Offerings**  
החברה משיקה שירותים אוטונומיים שחוזים תקלות ומונעים אותן. לקוחות מדווחים על שיפור מובהק.

# Out



In



### Reimagining Business Models

בפורום חשיבה נולד רעיון למודל עסקי חדש שמבוסס תוצאת בינה מלאכותית ולא רישוי. צוותים שונים משתפים פעולה בהגדרה שלו.

Out



### Creating New Market Categories

מיכל מציגה בכנס פתרון שאין לו מתחרים. הקטגוריה- "predictive-as-a-service" נולדת.

In



### New Roles Emerge

נוצרים תפקידים חדשים כמו - AI Insights Architect מיכל מציגה מבנה ארגוני חדש בלוח משותף.

Out



### Fully Autonomous Sales

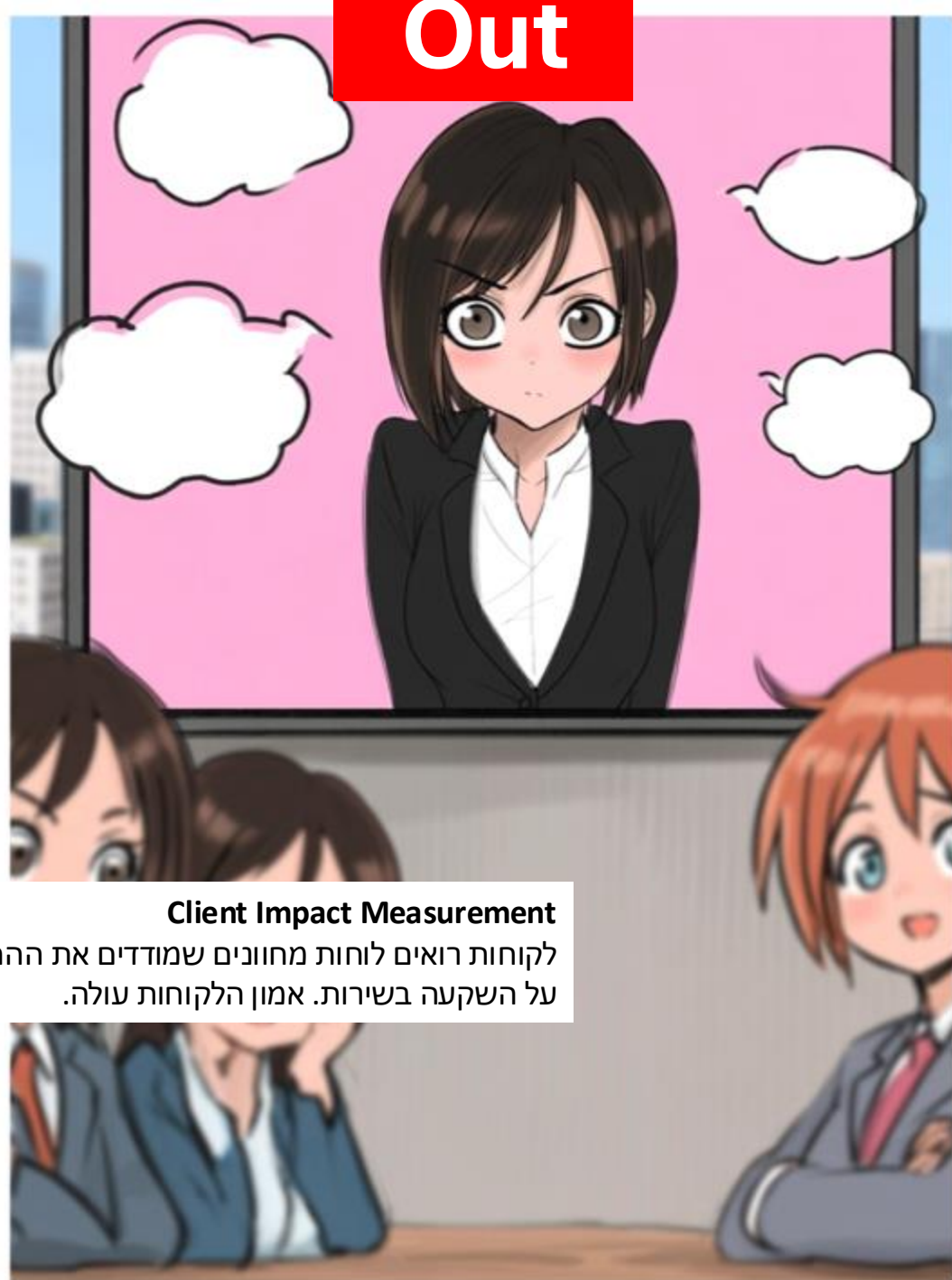
מערכת מכירה מתקדמת סוגרת עסקאות בלי מגע יד אדם. דוחות בזמן אמת נשלחים אוטומטית.

In



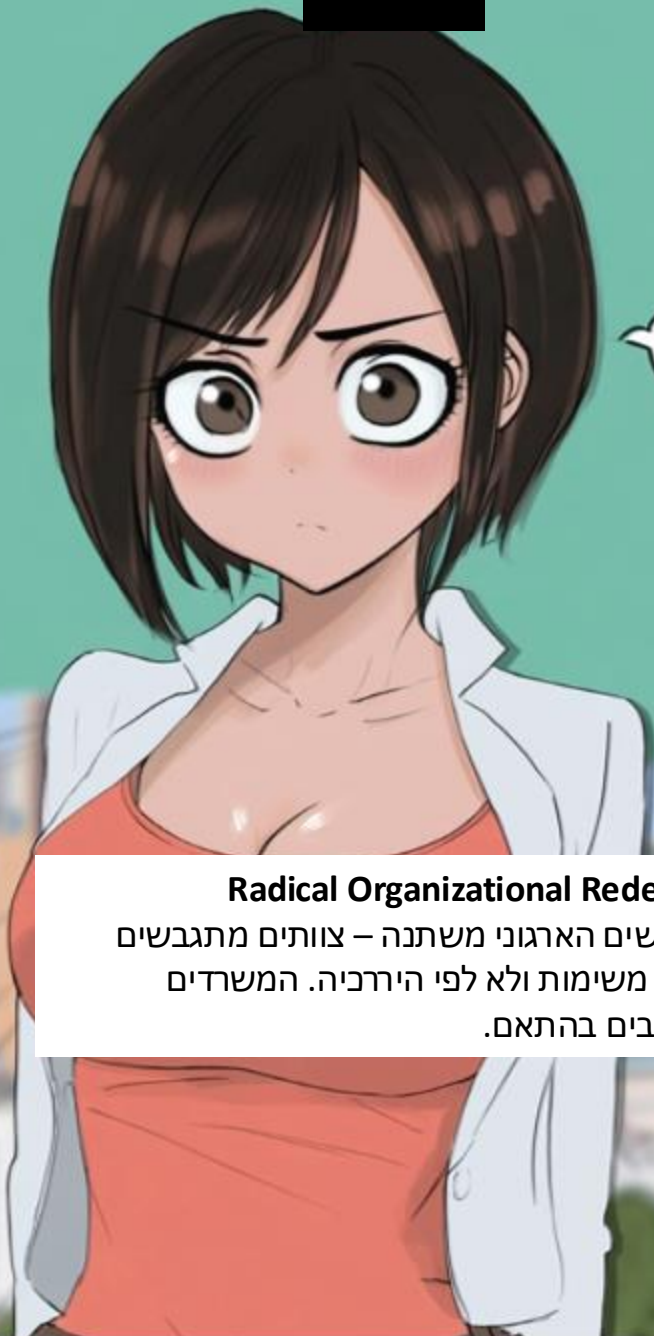
**Autonomous Agent Deployment**  
מחלקות שונות בוחנות שילוב של סוכנים אוטונומיים לביצוע משימות. עובדים משגיחים בזמן אמת ומבצעים התאמות.

Out



**Client Impact Measurement**  
לקוחות רואים לוחות מחוונים שמודדים את ההחזר על השקעה בשירות. אמון הלקוחות עולה.

# In



WOGO!!

### Radical Organizational Redesign

התרשים הארגוני משתנה – צוותים מתגבשים סביב משימות ולא לפי הייררכיה. המשרדים מעוצבים בהתאם.

# Out



### Strategic Business Pivots

בעקבות ניתוח שוק אוטונומי, החברה מחליטה לשנות תחום מיקוד. מיכל מובילה את המעבר עם ביטחון.

# Into the Future

המסע של מיכל לא היה רק טכנולוגי - הוא היה אנושי, עמוק, ופורץ דרך.

היא הצליחה להפוך רעיון מורכב לכלי מעשי שמשפר חיים - לעובדים וללקוחות כאחד.

מיכל הוכיחה שנחישות, אמונה ביכולת האנושית, ואומץ לשנות - חזקים יותר מכל אלגוריתם.

היום, כשהארגון שלה פועל על בסיס דאטה, תובנות ויוזמות חכמות - היא יודעת שזה רק השלב הבא.

**כי בעולם שבו הכל משתנה במהירות - מיכל כבר מוכנה למסע הבא.**

