

27.44x30.89	3	20	עמוד	כותרת - גלובס	09/01/2012	30328800-4
סאפ פתרונות לעסקים קטנים ובינוניים - 88191						

משנים את חוקי המשחק

יכול להציל חוויית משתמש מיושנת באמצעות משחק.

"התעשייה מחבקת"

הפוטנציאל העצום שעליו מצביע המחקר של גרטנר מעורר לא מעט חברות לפעול בתחום. דוגמא ישראלית היא חברת YourMove שהוקמה ב-2009 על ידי המנכ"ל טל הורוביץ, עדי רדעי וג'ודי ברקת. הקריירות המגוונות של המייסדים מעידות על כך שלא מדובר בחברה סטנדרטית.

הורוביץ, בעברו מייסד חברת Commex שפעלה במסגרת חברת רד של האחים זיסאפל, הוא איש הייטק "שגרת", רדעי הגיעה מתחום העיצוב התעשייתי, ברקת מעולם הפסיכולוגיה YourMove פיתחה פלטפורמה שמייצרת משחקים באופן אוטומטי על סמך איטוף נתונים בארגונים. מדובר בתוכנה שיתופית שמאפשרת בניה של משחק על-ידי מעורבות של המשתתפים והתמודדות עם דילמות בארגון.

"זה מזכיר יותר את כוכב נולד מאשר דילמות ארגוניות", אומר הורוביץ, שמסביר שמדובר בחברה שהיא "טכנולוגית לכל דבר". החברה פועלת לפי מודל של תוכנה שניתנת לגישה מרחוק (SaaS), והורוביץ מוסיף, ברוח המשחק, ש"החיבוק שאנחנו מקבלים מהחברות הוא מדהים".

ב-SAP, מתאר הורוביץ, מקיימים שיתופי פעולה עם חברות משחקים בכדי לקבל דרכם ממשקים, כלים ומתודולוגיות לפיתוח משחקים רלוונטיים, מה שעשוי להוביל להתפתחויות אסטרטגיות מעניינות בטווח הארוך.

רוזנברג לא פוסל על הסף את האפשרות שספקית תוכנה ארגונית תרכוש בעתיד חברה שמפתחת משחקים. מצד שני, הוא מוסיף, "זה נושא כל כך חדש, שאנחנו רק מתחילים להבין מה לעשות עם זה".



דניאל רוזנברג, SAP
(בתמונה): "העניין הטריקי הוא שצריך לשפר את היעילות של העובדים באמצעות המשחק. בסופו של דבר, לא מדובר באמת במשחק, אלא בחלק מהעבודה"

בצורה רעה, שפוגעת ביעילות של המשתמשים, התגובה היא מאוד רעה ואנשים פשוט לא ישתמשו בזה". כדי להבין עד כמה תופעת המשחק ממשעותית מומלץ לעיין בדוח של גרטנר שפורסם לאחרונה. הדוח מעריך שעד שנת 2014 יותר מ-70% מ-2000 הארגונים הגדולים בעולם יפעילו יישום 'ממשחק'. הערכה נוספת היא שכבר ב-2012 "20% מ-2,000 הארגונים הגדולים בעולם צפויים להשתמש ביישומים ממשחקים". בגרטנר מסבירים כי "משחק מוצלח יוכל להפוך כל לקוח למעריץ מושבע, להפוך את העבודה להנאה, ואת הלמידה לכיף". רוזנברג מוריד מעט את הציפיות וטוען שאי אפשר להפריד בין המשחק לבין עיצוב חוויית המשתמש. "אתה לא

חברות התוכנה הארגוניות משלבות אלמנטים של משחק בשיפור חוויית המשתמש בגרטנר מעריכים ש-70% מהחברות הגדולות בעולם יצטרפו לטרנד המשחק בשנים הקרובות • דניאל רוזנברג מ-SAP: "העובדים בני דור ה-Y רגילים לפייסבוק. הציפיות שלהם לגבי האופן שבו דברים צריכים לעבוד הן שונות" / שחוליק שלח

המגמה הזו משתלבים בתחום התוכנה בעלי תפקידים מגוונים שאינם אנשי טכנולוגיה קלאסיים. אחת התופעות המעניינות שנולדו במסגרת הגיוון הזה היא המשחק - Gamification.

להפוך עבודה להנאה

ביטויים שונים של תופעת המשחק מופיעים בלא מעט אפליקציות מחשב שאין שום קשר ביניהן לבין משחקים. מדובר בשימוש במנגנונים רעיוניים ופסיכולוגיים שמאפיינים בדרך כלל משחקים, על-מנת לגרום למשתמשים להתנהג בצורה מסוימת. "אתה משתמש במשחקים הרבה יותר ממה שנדמה לך", אומר רוזנברג, שמעסיק במחלקה שלו מפתחי משחקים שהגיעו מאלטרנטיבות ארט וממיקרוסופט.

דוגמאות לשימוש במשחק ניתן למצוא כמעט בכל מקום בעולם המחשוב. החל מכפתור ה"יותר מזה משכל", במנוע החיפוש של גוגל שאמור לגרום למשתמש להמשיך בחיפוש, דרך אתרי האונליין בתחום המכירות, כגון אמזון או גרופון, ועד משחקי הימורים על משאבים ארגוניים, שנועדו לשפר את ההחזרים על השקעות שמבצע הארגון, בתנאים של אי ודאות.

רוזנברג מעריך שהיישום של מתודולוגיית המשחקים איננו מובן מאליו. "העניין הטריקי הוא שצריך לשפר את היעילות של העובדים באמצעות המשחק", מסביר רוזנברג, "ובסופו של דבר, לא מדובר באמת במשחק שנועד להנאה ונעשה על רקע וולונטרי, אלא חלק מהעבודה. לחילופין, אם עושים את זה



טל הורביץ. "כוכב נולד"

וכמובן שיש פרס לזוכים. דוגמא אחרת, היא משחק ה-EcoTree של מכונית הניסון Leaf החשמלית. נהיגה הסכונית באנרגיה מעניקה לנהג פרסים בדמות עצים, כאשר התוצר הנלווה הוא ניצול טוב יותר של הבטרייה. רוזנברג מדגיש שהחברה מנסה ליצור ממשק מתאים ומודרני, שיאפשר שיתופיות, גישה באמצעות התקנים ניידים, רשתות חברתיות, עיבוד נתונים ועוד. "יש ניסיון תמידי שלנו להחביא את המורכבות של המוצרים", הוא אומר, "היום המנהלים שייכים לדור ה-X, והעובדים הם בני דור ה-Y. הם רגילים לפייסבוק. הציפיות שלהם לגבי האופן שבו דברים צריכים לעבוד הן שונות". חלק מאנשי הצוות של רוזנברג, שמלווים את יצירת התוכנה, מועסקים במרכז הפיתוח הישראלי של SAP. התוכנות של SAP פועלות על גבי שרתים ארגוניים, סביבה שבה ניתן למצוא כוח מחשוב וזיכרון כמעט אינסופיים. בסיטואציה כזאת, הדגש עובר לתחום השימושיות ולהתאמת האפליקציה לצרכי המשתמש. בעקבות

כאשר החליטו בענקית התוכנה הארגונית, SAP, לפתח תוכנה שמיועדת לרופאים בבתי חולים פנה דניאל רוזנברג, סגן נשיא בכיר בחברה לנושא חוויית המשתמש (User Experience), דווקא לפסיכולוגים. במשך ארבעה חודשים, חרשו את המחלקות הרלוונטיות בבתי החולים בארה"ב פסיכולוגיים תעשייתיים שעובדים עבור רוזנברג, במטרה לגלות את הדרך הנכונה ביותר עבור הרופאים להשתמש בתוכנה שמשפת מידע לגבי מצב החולים. כתיבת הקוד עבור התוכנה, הגיעה הרבה אחר כך. "היום אתה חושב על חוויית המשתמש הרבה לפני פיתוח התוכנה", אומר רוזנברג ל"גלובס", בשיחה שנערכה כאשר ביקר באחרונה לישראל. "אם זה נעשה להפך זה נראה קצת כמו ניסיון מלאכותי לייפות משהו". ההקפדה על חוויית המשתמש בחברת SAP, נשמעת תמונה ברגע הראשון. המוצרים של החברה - תוכנות לניהול משאבים ארגוניים כגון לוגיסטיקה, כספים, כוח אדם, וכן תוכנות לניהול מערכות השיווק וביצועים עסקיים - הפכו לאורך השנים למורכבים למדי, מה שמרתיע משתמשים רבים.

המשחק עדיין לא ניכר כל כך בממשקי המשתמשים של התוכנות הארגוניות, אך הוא בא לידי ביטוי למשל בנושא של איכות הסביבה. ב-SAP פיתחו אפליקציה שמעודדת עובדים לחסוך אנרגיה והעניקו לה את השם Vampire Hunters. כל קבוצת עובדים (שיושבת למשל בקומה שונה) צוברת נקודות על חסכון באנרגיה

