

# ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΚΑΙΝΟΤΟΜΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**Η υιοθέτηση του Ψηφιακού Μετασχηματισμού βοηθά τις επιχειρήσεις να πρωτοπορήσουν, να διαφοροποιηθούν και να επιτύχουν.**



**Η** τέταρτη φάση της βιομηχανικής επανάστασης είναι εδώ. Το σήμερα δεν είναι απλά «καιρός για αλλαγές», αλλά απαιτεί «αλλαγές στους καιρούς». Ο ψηφιακός κόσμος προχωρεί με εκπληκτικές ταχύτητες - και όλες οι εξελίξεις συνδέονται με το υπολογιστικό σύννεφο. Οι ηγέτες των επιχειρήσεων, για να επιτύχουν τους στόχους τους πρέπει να προχωρήσουν άμεσα σε Ψηφιακό Μετασχηματισμό: πρέπει να υιοθετήσουν και να εφαρμόσουν νέους τρόπους επικοινωνίας και σύνδεσης ανθρώπων, δεδομένων και διαδικασιών για να δημιουργήσουν πραγματική αξία για τους Πελάτες τους.

Η τεχνολογική ορμή που δημιουργήθηκε, είναι μια σύμπτυξη της πολιτιστικής νοοτροπίας και των επιχειρησιακών διαδικασιών που επιβραβεύουν την ανάπτυξη και τη υιοθέτηση των ψηφιακών δυνατοτήτων. Οι επιχειρήσεις σε όλο τον κόσμο γίνονται επιχειρήσεις δεδομένων,

## **Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός είναι μια μέγα τάση (megatrend)**

από την κτηνοτροφία μέχρι την τράπεζα, από τη Νέα Υόρκη στο Νέο Δελχί - οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν δεδομένα για να συνδέουν τα πάντα, από τα αυτοκίνητα ως τις οικιακές συσκευές.

Γιατί λοιπόν ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός είναι μία μέγα τάση (megatrend) αυτή την εποχή; Βρισκόμαστε σε ένα μοναδικό χρονικό σημείο, όπου μια συρροή παραγόντων επιτρέπει τη μεταμόρφωση αυτή. Η αύξηση των όγκων δεδομένων παρέχει μια πλούσια ευκαιρία στους Οργανισμούς να εξορύσσουν τα δεδομένα για βαθύτερες γνώσεις σχετικά με τις αντίστοιχες αγορές και τους Πελάτες τους. Οι νέες πηγές δεδομένων, όπως τα δεδομένα των αισθητήρων (Internet of Things) και η δυνατότητα εύκολης εν-

σωμάτωσης δεδομένων εκτός Οργανισμού, επιτρέπουν νέους τύπους ανάλυσης που προηγουμένως δεν ήταν δυνατό να εκτελεστούν. Οι ψηφιακές δυνατότητες δημιουργούν βρόχους ψηφιακής ανατροφοδότησης, σπάζουν τα σιλό δεδομένων και απελευθερώνουν ροές πληροφοριών για να ενεργοποιούν τις προβλέψεις και τις ευφυείς υπηρεσίες. Ταυτόχρονα, η ταχεία πρόοδος στην υπολογιστική ισχύ έχει διεγείρει την ωρίμανση των τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης (Artificial Intelligence) και επιτρέπει σε Οργανισμούς να κατασκευάσουν προϊόντα που αλληλοεπιδρούν με τους πελάτες τους.

Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός αποτελείται από τέσσερις πυλώνες. Αυτοί οι πυλώνες παρέχουν ένα πλαίσιο μέσα από το οποίο μπορούμε να αναγνωρίσουμε και να υιοθετήσουμε αναγκαίες βελτιώσεις οι οποίες θα επιτύχουν βελτιωμένα επιχειρησιακά αποτελέσματα.

## **Ενεργοποίηση Πελατών**

Οι Πελάτες είναι στο κέντρο όλων των επιχειρήσεων. Η καλλιέργεια και ενίσχυση της σχέσης με τους πελάτες καθορίζει σε μεγάλο βαθμό κατά πόσο μία επιχείρηση θα ανθεί και θα αναπτυχθεί ή θα πέσει σε μαρασμό και θα σταματήσει να λειτουργεί. Ο όρος «Πελάτης» αναφέρεται στην εκπροσώπηση αυτών που εξυπηρετούνται από την επιχείρηση και περιλαμβάνει τους Πελάτες-καταναλωτές που αγοράζουν προϊόντα και υπηρεσίες (Business to Customers – B2C) και τους Πελάτες-Επιχειρήσεις που παρέχουν αγαθά και υπηρεσίες (Business to Business – B2B). Η πρόκληση μίας επιχείρησης είναι να ενισχύσει την Πελατειακή Εμπειρία και την Πελατειακή Ικανοποίηση που προσφέρει, όπως και την εταιρική εικόνα και ταυτότητά της, σε όλα τα πιθανά φυσικά και ψηφιακά σημεία επαφής με τους Πελάτες. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να λάβουμε υπόψη την αυξανόμενη κινητικότητα (mobility) των Πελατών για την εκπλήρωση των αναγκών τους.

## **Ενδυνάμωση εργαζομένων**

Οι επιτυχημένες επιχειρήσεις επικεντρώνονται και επενδύουν στην οικοδόμηση μιας κουλτούρας υψηλής απόδοσης και στην ανάπτυξη των εργαζομένων τους. Κοιτάζουμε προς τα μέσα στις διάφορες επιχειρησιακές μονάδες, τα τμήματα, τις ομάδες και τα άτομα, και αποσκοπούμε να αξιοποιήσουμε την ψηφιακή τεχνολογία για να εξυπηρετήσουμε καλύτερα τους ανθρώπους. Οι τεχνολογίες μοχλεύονται για να ευθυγραμμίσουν τους ρόλους αυτούς με βάση τη δομή και τους οργανωτικούς στόχους. Για παράδειγμα, ένας μετακινούμενος εργαζόμενος χρειάζεται να έχει πρόσβαση στις πληροφορίες μέσω κινητών συσκευών, ενώ ένα εκτελεστικό μέλος σε γραφείο έχει ως προτεραιότητα του να δει «με μια ματιά» τις σημαντικές πληροφορίες που χρειάζεται για να ενημερωθεί. Επιταχύνουμε τη χρήση, βελτιώνουμε την ποιότητα και

προωθούμε την υιοθέτηση και την ικανοποίηση των χρηστών.

## **Βελτιστοποίηση των Λειτουργιών**

Το γνωστό τρίγωνο «ανθρώπων, διαδικασιών και τεχνολογίας» αλλάζει σχήμα αποκτώντας μία νέα διάσταση, αυτή των δεδομένων. Κατανοούμε και βελτιώνουμε τις υφιστάμενες διαδικασίες στους τομείς του ανθρώπινου δυναμικού, των πωλήσεων, του μάρκετινγκ και της οικονομικής διεύθυνσης. Δημιουργούμε την «ενιαία έκδοση της αλήθειας», ολοκληρωμένες αποθήκες δεδομένων που μπορούν να χρησιμεύσουν ως το θεμέλιο για να επιτρέψουν την ανάλυση δεδομένων και τη διορατικότητα που προκύπτει μέσα από αυτά. Η ανάλυση και ο προσδιορισμός των μοτίβων στα δεδομένα μας βοηθά να κατανοήσουμε το τι πετυχαίνει και τι όχι, έτσι ώστε να δράσουμε και να επιτύχουμε αλλαγές εμπρόθεσμα.

## **Μετασχηματισμός προϊόντων και υπηρεσιών**

Το ουσιώδες σημείο είναι ο τρόπος με τον οποίο οι επιχειρήσεις αξιοποιούν την τεχνολογία προσφέροντας καινοτόμες προτάσεις αξίας στην αγορά και στους πελάτες τους. Ο κλάδος της υγειονομικής περιθαλψίας είναι πλούσιος με παραδείγματα ψηφιακής καινοτομίας, όπως ικνυλάτες άθλησης, συσκευές που έχουν σχεδιαστεί για την παρακολούθηση της τήρησης της υγείας, και η πρόσβαση στον ηλεκτρονικό φάκελο ασθενή. Η πρόοδος της ψηφιακής τεχνολογίας μας επιτρέπει να δημιουργούμε νέα προϊόντα, νέες υπηρεσίες, και νέες αγορές που προηγουμένως δεν ήταν εφικτό να προσεγγίσουμε.

Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός είναι η μέγα τάση (megatrend) που παρέχει σε όλους μας ένα μοντέλο για να προσδιορίσουμε και να υιοθετήσουμε καινοτόμες λύσεις που προσφέρουν σημαντικά και πραγματικά οφέλη στους Πελάτες μας. Η υιοθέτηση του Ψηφιακού Μετασχηματισμού βοηθά τις επιχειρήσεις να πρωτοπορήσουν, να διαφοροποιηθούν και να επιτύχουν.



## **ΛΟΥΗΣ ΗΛΙΑΔΗΣ**

Ο κ. Λούης Ηλιάδης είναι διευθυντής της επιχειρησιακής μονάδας των Επιχειρηματικών Λύσεων και Υπηρεσιών στην Logicom Solutions. Η μονάδα αυτή βοηθά τον ψηφιακό μετασχηματισμό με την υλοποίηση καινοτόμων λύσεων λογισμικού. Έχει εκτενή εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών υλοποίησης πρωτοπόρων Επιχειρησιακών συστημάτων σε τομείς όπως η Διακυβέρνηση (Αριάδνη Κυπριακής Δημοκρατίας), Ψηφιακή Τράπεζα, η-Πανεπιστήμιο, Υπηρεσίες, Ναυτιλία, Εποπτικές Αρχές, και άλλους. Είχε ξεκινήσει την επαγγελματική του σταδιοδρομία στην IBM Κύπρου, καθιερώνοντας το τμήμα e-business services. Κατά την υπηρεσία του στην IBM έλαβε το βραβείο IBM Winning Team Forum. Το 2001 ιδρύει και διευθύνει την εταιρεία inteli-scape Ltd., η οποία ανελίχθηκε σε μία από τις ηγετικές εταιρείες επαγγελματικών υπηρεσιών Πληροφορικής, και τελικά ενσωματώθηκε στον Όμιλο Logicom το 2011. Διατέλεσε επί τρεις θητείες στο Διοικητικό Συμβούλιο του Παγκύπριου Συνδέσμου Εταιρειών Πληροφορικής. Κατέχει Hons. B.Sc. Computer Science for Data Management και B.A. Management από το University of Toronto (Canada), και M.Sc. Information Resources Management και βραβείο Masters Price Award από το Syracuse University, New York (USA).