

Ανακοίνωση Τύπου

‘Οι Ελληνικές Εταιρίες Βρίσκονται στα Αρχικά Στάδια του Ψηφιακού Μετασχηματισμού’

Μακροχρόνια έρευνα του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, με επιστημονικό υπεύθυνο τον Καθηγητή Γεώργιο Ι. Δουκίδη, καταγράφει τα χαρακτηριστικά των 100 περίπου Ελληνικών εταιριών που εμπλέκονται σε πρωτοβουλίες ψηφιακού μετασχηματισμού, σε πιο στάδιο ψηφιακής ωριμότητας βρίσκονται, τι πραγματικά κάνουν όσον αφορά την αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών, τι προβλήματα αντιμετωπίζουν και ποιές είναι οι προτεραιότητες τους στο θέμα αυτό. Στην ανακοίνωση αυτή παρουσιάζονται τα κυρία συμπεράσματα της έρευνας αυτής.

1. Οι εταιρίες που εμπλέκονται σε έργα ψηφιακού μετασχηματισμού είναι μεγάλες εξωστρεφείς, με οργανωμένα ψηφιακά κανάλια και αναβαθμισμένα τμήματα πληροφορικής

Οι Ελληνικές εταιρίες που εμπλέκονται σε έργα ψηφιακού μετασχηματισμού είναι κυρίως μεγάλες (2/3 έχουν πάνω από 250 άτομα προσωπικό και €50 εκ. κύκλο εργασιών) και ηγέτες στον κλάδο τους, με επιχειρηματικό ιστορικό βάθους (6/10 έχουν πάνω από 15 έτη λειτουργίας), έντονη εξωστρεφή δραστηριότητα (7/10 με οργανωμένη επιχειρηματική δραστηριότητα και εκτός Ελλάδος), με οργανωμένα ψηφιακά κανάλια (5/10 αξιοποιούν ουσιαστικά το ηλεκτρονικό εμπόριο) και με αναβαθμισμένα τμήματα πληροφορικής αφού 1/2 έχουν τον ρόλο του CIO (Chief Information Officer) στην ηγετική διοικητική ομάδα και μάλιστα 2/10 έχουν ήδη οργανωμένο τμήμα/ομάδα ψηφιακού μετασχηματισμού.

2. Η επικέντρωση των έργων είναι κυρίως στον μετασχηματισμό της εμπειρίας των πελατών

Στις τρεις διαστάσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού (εμπειρία πελατών, επιχειρηματικές διαδικασίες, επιχειρηματικό μοντέλο) οι εταιρίες επικεντρώνονται σε μεγάλο βαθμό στον μετασχηματισμό της εμπειρίας πελατών και συγκεκριμένα στα πρώτα επίπεδα της ‘κατανόησης του πελάτη και της συμπεριφοράς του’, στον ‘αυτοματισμό και εκσυγχρονισμό της διαδικασίας πώλησης’ και ‘αναβάθμιση της εμπειρίας του πελάτη στα σημεία επαφής’. Στο θέμα των επιχειρηματικών διαδικασιών γίνονται επίσης κάποιες πρώτες οργανωμένες προσπάθειες με έμφαση στην ‘ψηφιοποίηση (και όχι αναδιοργάνωση) των διαδικασιών’, την ‘υποβοήθηση (και όχι αναβάθμιση) της εργασίας των στελεχών’ και στην ‘διοίκηση μέσω επιχειρηματικών επιδόσεων’ αξιοποιώντας αρχικά μοντέλα business analytics. Όσον αφορά τον μετασχηματισμό του επιχειρηματικού μοντέλου υπάρχουν μόνο οργανωμένες προσπάθειες από πολυεθνικές εταιρίες στην ‘ψηφιακή διεθνή επέκτασή τους’ δημιουργώντας ένα ολοκληρωμένο περιβάλλον με τις θυγατρικές τους και στην αποδοτική εφοδιαστική αλυσίδα με τους μεγάλους B-B πελάτες.

3. Σε αρχικά στάδια ψηφιακής ωριμότητας και ολοκληρωμένης ψηφιακής στρατηγικής

Παρά το μέγεθος και οργανωσιακή ετοιμότητα σε θέματα πληροφορικής οι συγκεκριμένες Ελληνικές εταιρίες βρίσκονται στα αρχικά στάδια της ψηφιακής ετοιμότητας, αφού μόνο 6/10 έχουν ξεκάθαρο πλάνο ψηφιακής στρατηγικής που σε κάποιες περιπτώσεις σχετίζεται με την επιχειρηματική στρατηγική, 1/3 έχουν σχεδιάσει πολύ πρόσφατα (δηλαδή τα τελευταία δυο χρόνια) αυτή την στρατηγική, ενώ μόλις 1/3 μπορεί να θεωρηθούν ότι έχουν ήδη περάσει από τα πολύ αρχικά στάδια του ψηφιακού μετασχηματισμού όπως παρουσιάστηκε παραπάνω. Παρά το ότι 8/10 αναμένουν σημαντικές ‘ψηφιακές’ αλλαγές και ανακατατάξεις στον κλάδο λόγω αυτού του φαινομένου, μόνο 1/2 προετοιμάζονται επαρκώς για την αντιμετώπιση των επερχόμενων κλαδικών ψηφιακών αλλαγών από υπάρχοντες ανταγωνιστές είτε νεοεισερχόμενες start-ups. Επίσης μόνο 2/10 χρησιμοποιεί σχετικές μεθοδολογίες σχεδίασης και ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων και διαχείρισης αλλαγών όπως design thinking, agile, lean κλπ. Ένω μόνο 1/10 έχει έντονο το στοιχείο της καινοτομίας στην κουλτούρα του οργανισμού είτε στα προϊόντα/υπηρεσίες ή στο ίδιο το επιχειρηματικό μοντέλο.

4. Παραδοσιακές και νέες ψηφιακές τεχνολογίες απαραίτητες για την επιχειρηματική επιτυχία

Πέρα από τα γνωστά ERP συστήματά που τα αξιοποιούν πλήρως σε όλες τις λειτουργίες τους, οι εταιρίες δίνουν έμφαση στα CRM (Customer Relationship Management) συστήματά όταν επικεντρώνονται σε καταναλωτές και στα SCM (Supply Chain Management) συστήματά όταν έχουν βιομηχανικές μονάδες ή ανήκουν στους κλάδους του χονδρεμπορίου. Σε δεύτερο επίπεδο, από τις αναδυόμενες ψηφιακές τεχνολογίες δίνουν έμφαση στις κινητές εφαρμογές (mobile systems) με επικέντρωση στο πωλήσεις/μάρκετινγκ αλλά και στην άμεση ενημέρωση και συνεργασία μεταξύ εργαζομένων, καθώς και στα κοινωνικά δίκτυα για αυτές που έχουν B-C πελατοκεντρική στρατηγική. Δευτερευόντως επικεντρώνονται στην επιχειρηματική αναλυτική/μεγάλα δεδομένα για την καταγραφή και αξιοποίηση των κρίσιμων δεικτών απόδοσης (KPIs) καθώς και στις υποδομές/πρακτικές για cloud υπηρεσίες και ψηφιακή ασφάλεια. Μελλοντικά καθώς οι κορυφαίες εταιρίες θα προχωρούν σε προχωρημένα στάδια ψηφιακής ωριμότητας θεωρούν ότι σημαντικό ρόλο θα παίξουν οι τεχνολογίες IoT, τεχνητής νοημοσύνης και blockchain.

5. Τα προβλήματα είναι κυρίως οργανωσιακά αλλά και αναγκαίων ψηφιακών δεξιοτήτων

Τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν είναι ποικίλα. Στην πρώτη θέση είναι η ανάπτυξη αλλά και εύρεση ανθρώπινου δυναμικού με τις αναγκαίες ψηφιακές δεξιότητες είτε σε τεχνικό επίπεδο (προγραμματιστές, τεχνικοί ασφάλειας, αναλυτές δεδομένων κλπ) ή στους χρήστες σε όλα τα τμήματα αλλά και στα διευθυντικά στελέχη που θα τρέξουν τα έργα ψηφιακού μετασχηματισμού. Στην δεύτερη θέση αναφέρονται ενδοεταιρικά ζητήματα/προβλήματα που αφορούν την έγκριση των αναγκαίων υψηλών τεχνολογικών επενδύσεων, την αναβάθμιση της διεύθυνσης πληροφορικής, του ρόλου του νέου τμήματος ψηφιακού μετασχηματισμού και του υπευθύνου του. Η ασφάλεια δεδομένων βρίσκεται υψηλά στην ατζέντα γιατί ως ένας σημαντικός πόρος στον ψηφιακό μετασχηματισμό θα πρέπει να τον διαχειρίζονται οι εταιρίες με σοβαρότητα και πιστοποιημένες τεχνικές. Τέλος ένα από τα σοβαρά πρόβλημα είναι η ανταπόκριση των πελατών και συνεργατών τους στις νέες αναβαθμισμένες ψηφιακές υπηρεσίες που σχετίζεται με την δίκη τους ψηφιακή ετοιμότητα αλλά και στην αναγκαιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών.

6. Στις προτεραιότητες περιλαμβάνονται οι συνεργασίες με ICT εταιρίες και η οργανωσιακή ετοιμότητα

Στις προτεραιότητες για την επιτυχή υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού στην πρώτη θέση είναι οι στρατηγικές συνεργασίες με τις τεχνολογικές εταιρίες πληροφορικής (ICTs) για ολοκληρωμένες υπηρεσίες/υποδομές αλλά και στην τεχνογνωσία που πρέπει να έχουν οι εταιρίες αυτές σε θέματα αλλαγών, αναδιοργάνωσης κλπ. Δεύτερη προτεραιότητα αφορά την ενεργή εμπλοκή του top-management για την αναγκαία ενεργοποίηση όλου του οργανισμού αλλά και να δοθεί η σχετική προτεραιότητα στις επενδύσεις, προσλήψεις κλπ αλλά και στην σύνδεση των ψηφιακών πρωτοβουλιών με απτά επιχειρηματικά αποτελέσματα. Υψηλά στις προτεραιότητες περιλαμβάνονται η ανάπτυξη/πρόσληψη εργαζομένων με ψηφιακές δεξιότητες αλλά και η αναβάθμιση της διεύθυνσης πληροφορικής για να τρέξει έργα/πρωτοβουλίες που αφορούν την αναδιοργάνωση σημαντικών διαδικασιών, την προσφορά νέων πελατοκεντρικών υπηρεσιών και πιθανόν την σταδιακή αλλαγή του επιχειρηματικού μοντέλου.

Τα στοιχεία βασίζονται στην έρευνα του Εργαστηρίου ELTRUN για καταγραφή και ανάλυση 40 μελετών περίπτωσης ψηφιακού μετασχηματισμού Ελληνικών εταιριών και στην εμπειρική έρευνα με 60 CIOs του Ι. Αδαμόπουλου στα πλαίσια της διπλωματικής του εργασίας στο MBA Πρόγραμμα του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Καθηγητής Γεώργιος Ι. Δουκίδης, Διευθυντής ELTRUN, ΟΠΑ

Αύγουστος 2019