

Facts & figures

Ψηφιοποίηση: οι πελάτες είναι πιο σημαντικοί από τους εργαζόμενους

Η ψηφιακή αφοσίωση των πελατών είναι πιο σημαντική για τις επιχειρήσεις από ότι η ψηφιακή ολοκλήρωση των εργαζόμενων, σύμφωνα με μια πρόσφατη ανάλυση της McKinsey.

Πηγή: McKinsey, Απόδοση: Γιώργος Φετοκάκης, gfetokakis@boussias.com



Τον τρόπο που οι εταιρείες εφαρμόζουν την ψηφιοποίηση καταγράφει η McKinsey σε μια έρευνά της με τον τίτλο "McKinsey: The digital tipping point". Οι CEOs εμπλέκονται περισσότερο από ποτέ στις ψηφιακές προσπάθειες, ενώ οι εταιρείες τους επενδύουν αρκετά ώστε να πετύχουν τους ψηφιακούς στόχους τους. Γενικά, οι συμμετέχοντες στην έρευνα συμφωνούν ότι τα ψηφιακά προγράμματα των εταιρειών τους αναπτύσσονται προσανατολισμένα, ότι θα αυξηθούν οι μελλοντικές επενδύσεις στον ψηφιακό κόσμο και ότι ένα μεγάλο ποσοστό της μελλοντικής ανάπτυξης της εταιρείας θα καθοδηγείται από ψηφιακές πρωτοβουλίες. Αλλά οι οργανωτικές προκλήσεις και η έλλειψη ταλέντων παραμένουν τα συνήθη εμπόδια που εμποδίζουν τις εταιρείες να κλιμακώσουν τις ψηφιακές τους προσπάθειες ή να δουν σαφείς αποδόσεις στις επενδύσεις τους.

Οι πελάτες είναι σημαντικότεροι

Η μεγάλη βαρύτητα που έχει το μάρκετινγκ στη λήψη των αποφάσεων καταδεικνύει, ότι οι πελάτες βρίσκονται στο επίκεντρο. Για το 69% των ερωτηθέντων η ψηφιακή αφοσίωση των πελατών έχει στρατηγική προτεραιότητα, η εφαρμογή ψηφιακής καινοτομίας σε προϊόντα και υπηρεσίες ακολουθεί με 64%, ενώ η ψηφιακή ολοκλήρωση των εργαζόμενων αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα μόλις για το 44%. Η μετάβαση στην ψηφιακή εποχή, ωστόσο, φαίνεται να κωλύει κυρίως γιατί λείπουν αυτοί που θα την πάρουν στους ώμους τους: 28% όλων των ερωτηθέντων θεωρούν την εύρεση των κατάλληλων συνεργατών ως την κύρια δυσκολία. Σχεδόν έξι στους δέκα τεχνολόγους (IT) αναφέρουν ότι έχουν ανάγκη

από ενίσχυση στον τομέα των Analytics και Data Science (59%). Ο μέσος όρος όλων των απαντήσεων γι' αυτό πέφτει, ωστόσο, στο 44%. Εκτός αυτού, οι CIOs/CTOs χρειάζονται υποστήριξη στο cloud computing, όπως και για την ευθυγράμμιση του business με το IT – αυτό πιστεύουν το 29% εξ αυτών. Από την άλλη, «μόλις» 32% των CIOs/CTOs χρειάζεται περισσότερα στελέχη για online και mobile ανάπτυξη, όταν ο γενικός μέσος όρος ανέρχεται στο 40%. Τα διευθυντικά στελέχη περιμένουν ότι μέσω της ψηφιοποίησης θα μπορέσουν να διεισδύσουν σε νέα επιχειρηματικά πεδία και να αποκτήσουν ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα για τις υπάρχουσες επιχειρηματικές τους δραστηριότητες. Ως εκ τούτου, η μείωση του κόστους δεν αποτελεί τον πρωτεύοντα στόχο της ψηφιοποίησης.

Ατενίζοντας το μέλλον

Σε κάθε περίπτωση είναι σημαντικό να γίνει κατανοητή η αξία της ψηφιοποίησης. Οι περισσότεροι οργανισμοί έχουν μόνο μια βασική εικόνα για την αξία που μπορεί να φέρει η ψηφιοποίηση. Για να αποκομίσουν τα σχετικά οφέλη, οι CEOs χρειάζεται να πιέσουν τις ομάδες τους, ώστε να κατανοήσουν καλύτερα το τι μπορούν να κερδίσουν από τις ψηφιακές πρωτοβουλίες, «ταιριάζοντας» τις προτεραιότητες με τις επενδύσεις κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να εκμαιεύσουν τη μέγιστη δυνατή αξία. Οι εταιρείες περιμένουν ότι ο ψηφιακός κόσμος μπορεί να ωθήσει τη βραχυπρόθεσμη ανάπτυξή τους, ωστόσο, δεν φαίνεται να τα έχουν καταφέρει ακόμα. Η κατάσταση περιπλέκει ακόμα περισσότερο, όταν λείπουν οι αποτελεσματικές οργανωτικές δομές, το αίσθημα ευθύνης, τα metrics και τα κίνητρα. Καθώς τα διευθυντικά στελέχη εμπλέκονται όλο και περισσότερο στις ψηφιακές προσπάθειες, χρειάζεται να εργαστούν εντονότερα για να διασφαλίσουν ότι οι υποδομές και οι επιχειρηματικές τους διεργασίες έχουν προετοιμαστεί για να εκμεταλλευτούν πλήρως τις ευκαιρίες που προσφέρουν οι ψηφιακές προσπάθειες. Το πρόβλημα της έλλειψης ταλέντων, τα οποία θα μπορέσουν να φέρουν εις πέρας τους ψηφιακούς στόχους, θα συνεχίσει να απασχολεί τις εταιρείες. Το κτίσιμο και η απόκτηση τεχνικών και λειτουργικών ικανοτήτων, όπως και η δημιουργία ενός περιβάλλοντος που θα ενθαρρύνει την ανάπτυξη, θα αποτελέσουν κλειδιά για την αύξηση της ανταγωνιστικότητας και την υποστήριξη της βραχυπρόθεσμης ανάπτυξης, μέσα σε ένα νέο εταιρικό περιβάλλον, στο οποίο η ψηφιοποίηση θα παίζει πρωταρχικό ρόλο. **nw**