

### Négy dolog kell a sikeres digitális átálláshoz



Negyedével nagyobb bevételnövekedést várnak a digitális átállásban élenjáró vállalkozások a következő két évben a transzformációnak köszönhetően, mint a folyamatban hátrább lévő riválisaik – többek között ez derül ki egy nemzetközi tanulmányból.

A digitális átalakulásban sikeres szervezeteknél négy olyan területet állapított meg az Oxford Economics és az SAP szoftvercég közös kutatása, ahol eltérő megközelítést alkalmaznak, mint a vetytársai. Ezekből olyan „digitális gondolkodás-mód”, kulisszatitok rajzolódik ki, amelynek alkalmazásával az innovációra fogékony vállalatok hatékonyabban tudják átalakítani működésüket a legújabb kor követelményeinek megfelelően.

A digitális átállásban élenjáró szervezetekre jellemző, hogy a digitalizáció a teljes szervezetet érinti és alapvető változásokkal jár. Vagyis ezeknél a vállalkozásoknál nem egy-egy részleget fejlesztenek a mindenkori igényekhez alkalmazkodva, hanem átfogó megközelítést alkalmaznak. Így olyan egységes digitális kultúrát érdemes létrehozni, ahol a vállalatok elkerülik a szeparált, silószerű informatikai rendszerek jelentette csapdákat. A digitális átállás éllovasainak 96 százaléka számára a folyamat a kulcsfontosságú üzleti célok között szerepel, míg a többi cégnél ez az arány mindössze 61 százalék.

A legsikeresebb társaságoknál közös pont az is, hogy a változást azoknál a rendszereknél és szervezeti funkcióknál indítják el, amelyek az ügyfelekkel történő kapcsolattartásban szerepet játszanak. Az ügyfélményt a siker egyik feltételének tekintik, és igyekeznek bevonni a fogyasztóikat is a termék- és szolgáltatás-fejlesztésbe. A kutatás szerint a digitális átállásban élenjáró vállalkozások 92 szá-

zaléka már kiforrott stratégiával rendelkezik arra vonatkozóan, hogyan lehet javítani az ügyfélélegedettséget, míg a többi cég körében mindössze 22 százalék ez az arány. Ráadásul az éllovasok 39 százaléka a legfontosabb trendek között említi a fogyasztók bevonását a termékfejlesztésbe, míg a többiek közül 23 százaléknál gondolják így. Célszerű tehát azt megvizsgálni, miként növelhető az ügyfélmény, már a kezdetektől fogva.

A digitális átalakulás vezető vállalatai abban is igyekeznek új utakat követni, hogyan kezelik a munkatársakat, hogyan biztosítják az utánpótlást. Egyrészt az ifjú tehetségek megtalálásban új eszközöket vetnek be, másrészt kiemelt hangsúlyt kap náluk az alkalmazottak képzése. Kiemelkedő szerep jut a munkatársak megtartásának is, így a tehetségek, valamint az új ismereteket elsajátító dolgozók maradását azzal igyekeznek biztosítani, hogy eltörlik az előrelépés akadályait. Az eredmények magukért beszélnek: a digitális átállás éllovasai közül 64 százalék állítja, hogy elkötelezettebbé váltak a munkatársak a változtatásoknak köszönhetően, míg a többieknél 20 százalék ez az arány. Emellett az élen haladó cégek vezetőinek 83 százaléka úgy véli, hogy a digitalizáció a következő két évben további jelentős változásokat hoz majd a tehetséggondozásban.

A folyamatban élenjáró cégek már most komoly befektetéseket hajtanak végre olyan területeken, amelyeket a legtöbb vállalkozásnál még a jövő technológiáihoz sorolnak, mint például az IoT (dolgok internete), a mesterséges intelligencia, a big data és az adatelemzés. A big data technológiákba például az éllovas társaságok 94 százaléka fektet be, de 76 százaléku fordít komoly erőforrásokat az IoT-ra is, míg a többieknél 60 és 52 százalékos az arány. Azaz érdemes megfontolni, miként lehet kihasználni a piacon elérhető technológiákat – ezt teszik a vezető vállalatok. A felmérésben 3100 szervezet vezetői vettek részt a világ minden részéről.

Forrás: <https://sg.hu/cikkek/it-tech/126893/negy-dolog-kell-a-siker-es-digitalis-atallashoz>

Válogatta: Berke Barnabásné