

Dlaczego transformacja cyfrowa jest ważna

Transformacja cyfrowa wpływa na każdy obszar działalności. W dziale finansowym uczenie maszynowe może zautomatyzować procesy dotychczas wykonywane ręcznie, takie jak na przykład wystawianie faktur. Osoby zajmujące się marketingiem nie mają wątpliwości, że przetwarzanie w chmurze będzie miało wpływ na sposób przechowywania i udostępniania informacji.

Jednak dla niektórych firm transformacja cyfrowa staje się bardziej koncepcją i czymś do studiowania czy analizowania, a nie tym, czym powinna być, czyli częścią planów biznesowych. Jednym z powodów jest to, że firmy obawiają się, że wprowadzenie jakichkolwiek zmian działania przyczyni się do powstania problemów w obsłudze klientów, sprzedaży, w serwisie i w innych obszarach. Jednak unikanie transformacji cyfrowej to prosta droga do katastrofy.

Wprowadzenie takiej przełomowej technologii, która powinna pomóc w rozwoju każdej firmy, jest ważne z kilku istotnych powodów. Jednym z ważnych czynników, o których należy pamiętać, jest to, że technologia nie jest przełomowa sama w sobie, a największe korzyści odnoszą pracownicy, klienci i partnerzy. Jednocześnie usprawnieniu ulegają procedury pracy.

Analizowanie i śledzenie nowych technologii jako ciekawostki może być łatwe. Ale kiedy zaczyna się je wdrażać wywierają ogromny wpływ na sposób działania firmy.

1. Przepływy pracy są usprawniane

Transformacja cyfrowa może mieć największy wpływ na działanie firmy w zakresie automatyzacji przepływów pracy. Dzieje się tak dlatego, że niektóre z najbardziej przełomowych technologii – takie jak uczenie maszynowe, boty głosowe, np. Amazon Alexa, czy sztuczna inteligencja – pomagają

zautomatyzować prozaiczne zadania i poprawić sposób prowadzenia działalności.

Jednym z dobrych przykładów jest automatyzacja sprzedaży. Sztuczna inteligencja może pomóc w śledzeniu rozmów handlowych i analizowaniu prawidłowości prowadzenia procesu sprzedaży. Menedżerowie mogą otrzymywać raporty dotyczące tych rozmów (szyfrowanych przez boty) i odpowiednio dostosowywać procedury pracy. Kiedy przepływy pracy ulegają poprawie, sprzedaż w firmie wzrasta.

2. Klienci zauważają zmiany

Dodatkową, bardzo ważną korzyścią wynikającą z transformacji cyfrowej jest to, że klienci często zauważają, kiedy firma wprowadza takie zmiany. Dynamiczne działania organizacji mogą stać się drogowskazem dla klientów, potwierdzającym to, że firma idzie z postępem, wdraża nowe technologie, a nawet, że poszukuje klientów ułatwiając komunikowanie się z nimi i wprowadzając automatyzację.

Klienci zauważają, kiedy firmy usprawniają ich obsługę korzystając z uczenia maszynowego i sztucznej inteligencji. Zauważają również, że wtedy można łatwiej skorzystać z linii obsługi i wsparcia klientów.

Ma to efekt kuli śnieżnej. Im bardziej przekształcisz swoją firmę i wdrożysz przełomowe technologie, tym bardziej klienci będą zauważać markę i segment, w którym działasz. Zauważą także, że podążasz za nowymi trendami.

3. Pracownicy będą lepiej współpracować

Inną korzyścią wynikającą z transformacji cyfrowej jest lepsza współpraca między pracownikami.

To zawsze zdumiewa. W przypadku takiej innowacji, jaką jest komunikacja zespołowa, widać to wyraźnie: pracownicy częściej i wnikliwiej omawiają poszczególne projekty oraz dążą do

szybszego osiągnięcia konsensusu.

Jednak przy tak przełomowej technologii jaką jest 5G, oznacza to również, że pracownicy uzyskują bardziej niezawodny dostęp do informacji z większej liczby wykorzystywanych urządzeń, a połączenia są szybsze i bardziej płynne. Dzięki uczeniu maszynowemu następuje przełom w wielu obszarach działalności. Pracownicy mogą korzystać z narzędzi sztucznej inteligencji do sprawniejszego komunikowania się, na przykład poprzez zautomatyzowane przesyłanie wiadomości. Transformacja w każdej dziedzinie biznesu, czy to w finansach, czy w marketingu, również pracownikom ułatwia wykonywanie ich zadań.

4. Zmienia się kultura działania

Stagnacja kultury biznesowej może powodować problemy dla każdego działu i każdego pracownika. Pomyśl, dlaczego takie firmy jak Apple czy Microsoft podjęły się wprowadzenia transformacji cyfrowej. Łączy je chęć usprawnienia działania i rozwoju.

Jednym z przykładów jest nowa siedziba Apple. Projekt budynku – który swoim wyglądem przypomina latający spodek – przewiduje miejsca do wspólnej pracy, gdzie pracownicy mogą dzielić się swoimi pomysłami. Pomaga to w kształtowaniu kultury organizacyjnej firmy, ponieważ wszyscy mają dostęp do takiej samej wiedzy i ściśle współpracują ze sobą.

Miejsca przewidziane do pracy zespołowej wykorzystują przełomowe technologie, takie jak Wi-Fi 6 (zapewniające szybsze i bardziej niezawodne połączenia na stanowiskach pracy), tablice cyfrowe oraz nowe projekty mebli biurowych. Ale co najważniejsze – zmienia się i rozwija kultura pracownicza.

5. Koszty zmniejszają się

Spójrzmy prawdzie w oczy. Podstawowy powód, dla którego należy rozpocząć transformację cyfrową, jest ostatecznie związany z

kosztami. Nowe technologie, takie jak uczenie maszynowe, rozszerzona rzeczywistość, analiza danych i przetwarzanie w chmurze są nie tylko interesujące i ważne – one po prostu prowadzą do obniżania kosztów operacyjnych.

Na przykład, rozszerzona rzeczywistość pozwala pracownikom na testowanie i ocenę nowych procedur i produktów bez konieczności ich faktycznego budowania lub kupowania (analizowane są ich wersje wirtualne). Przetwarzanie w chmurze oznacza, że przechowywaniem danych mogą zarządzać dostawcy zewnętrzni, co zmniejsza obowiązki pracowników firmy, którzy dzięki temu mogą zająć się pracą nad innymi projektami.

6. Właściciele firm będą zmotywowani

Jednym z ciekawych efektów transformacji cyfrowej jest to, że stwarza ona motywację dla właścicieli i partnerów firmy. Wyraźną korzyścią jest pozycjonowanie firmy nie tylko jako świadomej trendów, ale także jako firmy rozwijającej się dzięki zauważaniu i nadążaniu za tymi trendami. Może to przyciągnąć nowych interesariuszy i pomóc zespołowi zarządzającemu dostrzegać nowe możliwości rozwoju. Na przykład, w przypadku chmury obliczeniowej, gdy firma korzysta z łatwo dostępnej, bardziej elastycznej pamięci masowej, może to prowadzić do powstawania nowych pomysłów dotyczących innych linii produktowych, nowych działów, a nawet nowych firm.

Na zakończenie należy stwierdzić, że sam przełom nie wystarczy, aby dokonać zmian operacyjnych i stworzyć nowy sposób prowadzenia działalności. To, co naprawdę wywiera największy wpływ na organizację, to transformacja cyfrowa, która staje się częścią istniejących procesów, które jednak powinny pozostać nieco odporne na trendy. Prawdziwą korzyść osiąga się wtedy, gdy procesy są dostosowane do potrzeb firmy, a następnie rozszerzone i wzmocnione przez transformację cyfrową. To jest korzyść ostateczna, warta zaangażowania.