



Ψηφιακός Μετασχηματισμός ή Ψηφιακός Δαρβινισμός;

του Στέλιου Καβαλάρη



Τα τελευταία χρόνια ακούμε συνεχώς τον όρο «ψηφιακός μετασχηματισμός». Ειδικά μετά την πανδημία, λέγεται ότι «ο Covid-19 λειτούργησε ως καταλύτης και επιτάχυνε τον ψηφιακό μετασχηματισμό». Αυτή η υπόθεση, στην πραγματικότητα, γεννάει πολλά και σημαντικά ερωτήματα: Πώς καλούνται να ανταποκριθούν οι σύγχρονες επιχειρήσεις σε αυτήν τη δοκιμασία; Ποιες περιοχές συμπίεστηκαν στη νέα πραγματικότητα, ποιες έπρεπε να επεκταθούν άμεσα και ραγδαία; Πώς προσαρμόζονται οι τελικοί καταναλωτές και ποια είναι η εμπειρία τους από τη νέα πραγματικότητα; Και τελικά πώς όλα αυτά επηρεάζουν την πληροφορική και την ασφαλή πληροφοριών; Ποιος ο ρόλος τους;

Είναι σαφές ότι η πανδημία επέβαλε ένα νέο επιχειρησιακό μοντέλο, που ευνοεί συγκεκριμένα κανάλια επικοινωνίας με τον τελικό καταναλωτή. Οι ιστοσελίδες και τα τη-

λεφωνικά κέντρα εξυπηρέτησης πελατών είναι πλέον «η αιχμή του δόρατος» των επιχειρήσεων, αφήνοντας (τουλάχιστον αυτήν τη χρονική στιγμή) τα φυσικά καταστήματα σε μη πρωταγωνιστικό ρόλο. Αυτό όμως έχει αρκετές και πολύπλοκες προεκτάσεις. Αφενός γιατί οι καταναλωτές προσαρμόζονται μεν, αλλά δεν παύουν να προτιμούν σε μεγάλο ποσοστό το μοντέλο που έχουν συνηθίσει: το φυσικό κατάστημα. Αφετέρου οι επιχειρήσεις καλούνται να καλύψουν όλη τη δραστηριότητά τους από συγκεκριμένα και μόνο κανάλια. Για κάποιες αυτό είναι ευκολότερο, καθώς έχουν δώσει μεγάλη βαρύτητα σε αυτά, για κάποιες άλλες που έχουν επενδύσει περισσότερο στο φυσικό κατάστημα, όχι. Σε κάθε περίπτωση όμως, υπάρχει μια κοινή συνιστώσα, ένα σημείο πίεσης, αυτό της εφοδιαστικής αλυσίδας. Τα κέντρα διανομής των επιχειρήσεων καλούνται να καλύψουν ΟΛΟ το φορτίο παραγ-



γελιών, με την τελική εμπειρία του καταναλωτή να εξαρτάται πλέον σε μεγάλο βαθμό από αυτό.

Η παραπάνω μετάλλαξη σηματοδοτεί μια νέα εποχή για τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών. Παρότι η πληροφορική έχει πάψει να έχει πλέον υποστηρικτικό ρόλο, εδώ παίρνει ίσως τον κρισιμότερο ρόλο σε πολλές και πολλαπλές διαστάσεις. Έχει να υποστηρίξει την εμπειρία του τελικού καταναλωτή μέσα από την ιστοσελίδα, προσφέροντας ευκολία, φιλικότητα και ασφάλεια, που θα πρέπει να αγγίξει την εμπειρία της επίσκεψης σε φυσικό κατάστημα. Τέλος, έχει να επιτύχει το δύσκολο στόχο της άμεσης προσαρμοστικότητας στις συνθήκες που κάθε φορά προκύπτουν και που μεταβάλλουν τις βαρύτητες ανάμεσα στο νέο «απομακρυσμένο» μοντέλο και το «παραδοσιακό» που προϋπήρχε και που μεγάλο ποσοστό αναζητά και αναμένει την επιστροφή του.

Οι δομικές αλλαγές απαιτούν σύγχρονες υποδομές

Γίνεται εύκολα αντιληπτό και κατανοητό ότι τέτοιες δομικές αλλαγές δεν μπορούν να επιτευχθούν χωρίς την ύπαρξη ισχυρών δομών και υπηρεσιών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών. Απαιτούν σύγχρονες υποδομές που μπορούν να αυξομειωθούν ανάλογα με το φόρτο απαντώντας στις προκλήσεις της ραγδαίας αυξομείωσης, αλλαγής καναλιού αλλά και το αέναο ζήτημα κόστους απόδοσης. Εδώ γίνεται εμφανές ότι κάτι τέτοιο δίνει μεγάλο προβάδισμα στις υποδομές Cloud, που συνδυαζόμενες με σύγχρονη και ευέλικτη δικτυακή αρχιτεκτονική SDWAN και τις ισχυρές πλατφόρμες συνεργασίας που στηρίζονται επίσης σε υποδομές Cloud, αποτελούν το τρίπτυχο των υποδομών για το νέο αυτό μοντέλο λειτουργίας.

Σε αυτή την υποδομή θα πρέπει να βασιστεί η κύρια ενοποιημένη πλατφόρμα λειτουργίας που θα πρέπει να παρέχει την ίδια λειτουργικότητα και εμπειρία για όλα τα κανάλια στα οποία χρησιμοποιείται και να πλαισιωθεί από κατάλληλους πυλώνες διαχείρισης πελατών και προϊόντων, επιχειρησιακής νοημοσύνης και λήψης αποφάσεων αλλά και

διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας. Πρέπει να τονιστεί εδώ ότι τα σύγχρονα αυτά λογισμικά χρησιμοποιώντας τεχνητή νοημοσύνη, μηχανική μάθηση, μαθηματικές και στατιστικές μεθόδους βελτιστοποίησης αλλά και τεράστιο όγκο ιστορικών δεδομένων αλλά και δεδομένων που λαμβάνουν σε πραγματικό χρόνο από παντός είδους συσκευές IoT, αποτελούν πραγματικό στρατηγικό πλεονέκτημα όταν χρησιμοποιούνται σωστά.

Δεν υπάρχει μαγική συνταγή

Το επιστέγασμα σε όλα όσα αναφέρθηκαν φέρνει η εξασφάλιση της ασφάλειας δεδομένων και πληροφοριακών συστημάτων, καθώς οι σύγχρονοι κυβερνοεγκληματίες βλέπουν τεράστιες προοπτικές σε δύσκολες περιόδους σαν αυτές που διανύουμε. Η πληροφορία έχει τεράστια αξία και αποτελεί πλέον βασικό δομικό στοιχείο επιβίωσης μιας επιχείρησης. Άρα η διασφάλισή της αποτελεί βασική συνιστώσα.

Οι άνθρωποι της πληροφορικής, λοιπόν, καλούνται να μετασχηματίσουν τις παραδοσιακές επιχειρήσεις σε σύγχρονες που μπορούν άμεσα και αποτελεσματικά να μεταβάλλονται όπως επιτάσσουν κάθε φορά οι συνθήκες. Κάτι τέτοιο όμως δεν γίνεται εύκολα, ούτε μπορεί να αναλυθεί μέσα στις λίγες αυτές γραμμές. Δεν υπάρχει μαγική συνταγή. Ξεκινάει από το μετασχηματισμό των ιδίων των ανθρώπων της πληροφορικής με προσθήκη νέων ικανοτήτων, μεθοδολογιών και προσεγγίσεων και μεταφέρεται μέσω αυτών σε ολόκληρη την επιχείρηση.

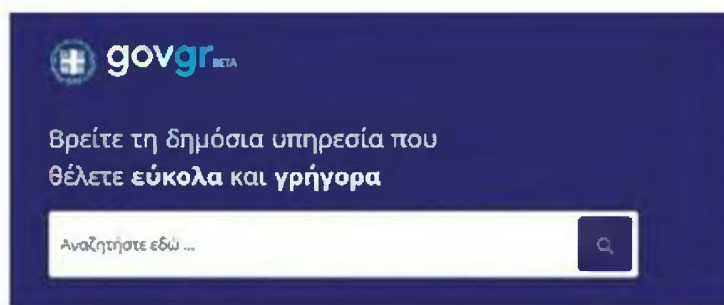
Καθεμία από τις αλλαγές-μεταλλάξεις που αναφέρθηκαν απαιτεί ένα πλάνο δράσης που δεν μπορεί να είναι κοινό για κάθε οργανισμό. Και στο σύνολό τους συντονίζονται και οδηγούνται σε μια συνολική στρατηγική. Είναι όμως εμφανές ότι βρισκόμαστε πλέον πέρα από τον ψηφιακό μετασχηματισμό σε μια περίοδο ψηφιακού δαρβινισμού, που η πληροφορική θα καθορίσει την επιβίωση των επιχειρήσεων αλλά και θα προσαρμοστεί στις επιταγές και τις συνθήκες που προκύπτουν.

Ο Στέλιος
Καβαλάρης
είναι Information
Security Officer
της Dixons South-
East Europe



Οι πολίτες αποκτούν γρήγορη και εύκολη πρόσβαση στη θυρίδα τους στο gov.gr

#digital
government



Πρόσβαση στη θυρίδα τους στο gov.gr με εύκολο και γρήγορο τρόπο έχουν πλέον οι πολίτες, καθώς τίθεται σε λειτουργία το my.gov.gr. Η υλοποίηση της πλατφόρμας έγινε μέσω του Εθνικού Δικτύου Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας (ΕΔΥΤΕ ΑΕ) του υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Η θυρίδα λειτουργεί ως ο «ψηφιακός χαρτοφύλακας» του πολίτη, καθώς εκεί συγκεντρώνονται τόσο τα έγγραφα που εκδίδει online μέσω του gov.gr, όσο και τα έγγραφα που εκδίδονται σε δεύτερο χρόνο, κατόπιν ηλεκτρονικής αίτησης του πολίτη προς κάποιον φορέα της δημόσιας διοίκησης μέσω του gov.gr.

Επιπλέον, οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να αποστέλλουν ηλεκτρονικά έγγραφα από θυρίδα σε θυρίδα, είτε δηλαδή σε άλλους ιδιώτες, είτε σε κάποιον δημόσιο φορέα. Για κάθε έγγραφο που αναρτάται στη θυρίδα του, ο ενδιαφερόμενος λαμβάνει ενημερωτικό email ή SMS. Τα έγγραφα που αναρτώνται στη θυρίδα εμπλουτίζονται συνεχώς, με στόχο να συγκεντρωθούν σε ένα σημείο όλες τις συναλλαγές του πολίτη με τη Δημόσια Διοίκηση. Μετά την έκδοσή

τους μέσω του gov.gr, στην αρχική εκδοχή της θυρίδας θα περιλαμβάνονται τα εξής έγγραφα:

- » υπεύθυνες δηλώσεις
- » εξουσιοδοτήσεις
- » πιστοποιητικά δημοτολογίου
- » ληξιαρχικές πράξεις
- » βεβαίωση εμβολιασμού κατά του κορωνοϊού COVID-19
- » έγγραφα που εκδόθηκαν μετά από αίτηση του gov.gr προς το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)
- » αντίγραφο ποινικού μητρώου
- » δήλωση απώλειας δελτίου αστυνομικής ταυτότητας
- » σήμα δωρεάν στάθμευσης για ηλεκτροκίνητα οχήματα

Η είσοδος στη θυρίδα γίνεται με δύο τρόπους: είτε με τους κωδικούς web banking (Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, Τράπεζα Πειραιώς, Alpha Bank, Eurobank, Παγκρήτια Τράπεζα ή Τράπεζα Ηπείρου), είτε μέσω των κωδικών Taxisnet, αφού πρώτα ο πολίτης έχει επιβεβαιώσει τον αριθμό του κινητού του τηλεφώνου στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (ΕΜΕπ). ICT



Ο ψηφιακός μετασχηματισμός κεντρική στρατηγική για 8 στις 10 επιχειρήσεις

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί κεντρική στρατηγική ανάπτυξης για 8 στις 10 επιχειρήσεις με δραστηριότητες Έρευνας & Ανάπτυξης, σύμφωνα με την έρευνα του Εθνικού Κέντρου Τεκμηρίωσης και Ηλεκτρονικού Περιεχομένου. Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας, η πλειονότητα των επιχειρήσεων στο σύνολο της χώρας (82%) δηλώνει ότι δίνει έμφαση στον ψηφιακό μετασχηματισμό, αξιολογώντας τον ως πολύ σημαντική ή σημαντική συνεχή αναπτυξιακή στρατηγική. Η ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων του προσωπικού αποτελεί προτεραιότητα για την πλειονότητα των επιχειρήσεων (πολύ σημαντική στρατηγική για το 43% και σημαντική στρατηγική για το 41%).

Η έμφαση στις ψηφιακές τεχνολογίες αφορά όλους τους τομείς της επιχειρηματικής λειτουργίας, και συγκεκριμένα τη συνεχή βελτίωση και ανάπτυξη αγαθών ή υπηρεσιών (41% των επιχειρήσεων), την αναδιοργάνωση των διαδικασιών της επιχείρησης (συστήματα ERP) (32%), την ενίσχυση της εφοδιαστικής αλυσίδας (27%) και την εφαρμογή συστημάτων CRM (26%). Παράλληλα, πρωτοπόρες ψηφιακές τεχνολογίες, όπως οι τεχνολογίες στους τομείς της κυβερνοασφάλειας (37%) και του υπολογιστικού νέφους (36%), αξιολογούνται ως οι σημαντικότερες για την ανάπτυξη των επιχειρήσεων.

Το 40% του συνόλου των επιχειρήσεων θεωρεί πολύ σημαντική πρακτική για την επέκτασή τους σε νέες αγορές τη λειτουργία ιστότοπου και το 34% των επιχειρήσεων θεωρεί πολύ σημαντική την αλληλεπίδραση με τους πελάτες μέσω των ζωντανών συζητήσεων και των κοινωνικών δικτύων. Ακόμη, σε ποσοστό 27% οι επιχειρήσεις θεωρούν πολύ σημαντική στρατηγική την ενίσχυση των ψηφιακών καναλιών επικοινωνίας (social media, apps, κ.ά.) με σκοπό τη συνεχή βελτίωση της επικοινωνίας με τους πελάτες τους.

Τα αποτελέσματα της έρευνας καταδεικνύουν ότι η πανδημία έχει επηρεάσει σε μικρό ή μεγάλο βαθμό συνολικά την επιχειρηματική δραστηριότητα στο 90% των επιχειρήσεων που υλοποιούν δραστηριότητες E&A στη χώρα μας. Για την αντιμετώπιση της κρίσης που προκάλεσε η πανδημία, η πλειονότητα των επιχειρήσεων υιοθέτησε κυρίως στρατηγικές με αναπτυξιακό χαρακτήρα και αποτύπωμα. Ως κύριες στρατηγικές, σχεδόν 9 στις 10 επιχειρήσεις υιοθέτησαν μεθόδους τηλεργασίας για την απασχόληση του προσωπικού τους, 6 στις 10 επιχειρήσεις έδωσαν ιδιαίτερη έμφαση στον ψηφιακό τους μετασχηματισμό και σχεδόν 3 στις 10 επιχειρήσεις άλλαξαν το επιχειρησιακό τους μοντέλο για την παραγωγή αγαθών ή υπηρεσιών προσαρμοσμένων στις νέες συνθήκες.

ICT fact#3

