



## **Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός είναι μονόδρομος**

**Άρθρο του Ανδρέα Δερμοσονιάδη (NewCytech Managing Director) στην Εφημερίδα Φιλελεύθερος την Κυριακή 5 Αυγούστου 2018**

**Ο ψηφιακός μετασχηματισμός (ή digital transformation)** είναι αναμφίβολα η μεγαλύτερη πρόκληση της σύγχρονης εποχής – δεν πρόκειται για απλή τεχνολογική αναβάθμιση ή εκσυγχρονισμό, είναι θέμα επιβίωσης! Επηρεάζει όχι μόνο μεγάλες επιχειρήσεις, αλλά και κυβερνήσεις, δήμους και κοινοτικά συμβούλια, ημικρατικούς φορείς, οργανισμούς κοινής ωφελείας, χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς, εκπαιδευτικά ιδρύματα και κάθε λογής μικρομεσαίες ή μεγάλες εταιρείες. Και στο επίκεντρο της κάθε προσπάθειας για ψηφιακό μετασχηματισμό βρίσκονται φυσικά οι σύγχρονες τεχνολογικές καινοτομίες που έχουν αναπτυχθεί ραγδαία το τελευταίο διάστημα και είναι διαθέσιμες προς υλοποίηση και στην Κύπρο από έμπειρες εταιρείες παροχής ολοκληρωμένων λύσεων.

Όλοι έχουμε ακούσει για την αναγκαιότητα και τα οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού. Είμαι σίγουρος ότι οι πλείστοι από εμάς έχουν καταλάβει ότι αυτός είναι μονόδρομος και ότι πρέπει να κινηθούμε προς αυτή την κατεύθυνση το συντομότερο δυνατό. Κάποιοι μπορεί να έχουν ήδη συμπεριλάβει το digital transformation στην στρατηγική τους για τα επόμενα λίγα χρόνια, και κάποιοι (ακόμα

λιγότεροι) έχουν κιόλας αρχίσει να πειραματίζονται με σύγχρονες τεχνολογίες και να οραματίζονται τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα που θα μπορούσε να προσδώσει ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον οργανισμό τους.

**Είναι ΤΩΡΑ, όμως, που πρέπει να κινηθούμε από την θεωρία στην πράξη!** Είναι τώρα που πρέπει να περάσουμε από τις παρουσιάσεις στον σοβαρό και μακροχρόνιο σχεδιασμό στρατηγικής και από τον επί μέρους πειραματισμό στην ολική αναδιάρθρωση του οργανισμού (διαδικασίες και προσωπικό) και την επιτυχή υλοποίηση τεχνολογικά αναβαθμισμένων και ολοκληρωμένων λύσεων που θα μας επιτρέψουν να ατενίζουμε με αισιοδοξία το μέλλον. Τώρα είναι η στιγμή να αναλάβουμε δράση. Η σκυτάλη πρέπει τώρα πλέον να περάσει σε αυτούς που ξέρουν πώς να σχεδιάσουν και να υλοποιήσουν το όραμα του οργανισμού για τον ψηφιακό μετασχηματισμό ούτως ώστε να αποκτήσουν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που ονειρεύονται και να δημιουργήσουν πραγματική επιχειρηματική αξία.

**Αλλιώς, θα παραμείνουμε καθηλωμένοι για πάντα!** Και αν τα καταφέρουμε να επιβιώσουμε, θα ακολουθούμε για πάντα τους άλλους: Σε κρατικό επίπεδο θα παραμείνουμε στις τελευταίες θέσεις από όλα τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε σχέση με (σχεδόν) όλους τους δείκτες της ψηφιακής μεταρρύθμισης και οι υπηρεσίες προς τους πολίτες της Κυπριακής Δημοκρατίας θα μειονεκτούν σημαντικά από παρόμοιες τους άλλων κρατών. Σε εταιρικό επίπεδο τα τραπεζικά ιδρύματα και οι ασφαλιστικές εταιρείες της Κύπρου, για παράδειγμα, θα απειλούνται συνεχώς από “digital banks” και “online insurance brokers” που διαφημίζουν στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και δρουν ανά το παγκόσμιο χωρίς υποκαταστήματα. Οι επιχειρήσεις μας που δεν θα ακολουθήσουν το ταξίδι αυτό του ψηφιακού μετασχηματισμού θα έχουν σοβαρό μειονέκτημα σε σχέση με την παραγωγικότητα των υπαλλήλων τους και την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν προς τους πελάτες τους.

Γι’ αυτό ΣΗΜΕΡΑ καλείται ο κάθε οργανισμός να αποφασίσει:

- Κάντε το βήμα προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό, μεταμορφώστε την επιχείρησή σας σήμερα (ή τουλάχιστο ξεκινήστε το ταξίδι προς αυτό τον προορισμό) ή καταδικάστε τον οργανισμό σας στην παρακμή ή/και τον αργό θάνατο – **Digitize or slowly pass away!**
- Καινοτομήστε στην αγορά, αναστατώστε τον τομέα σας με καινούργια, τεχνολογικά αναβαθμισμένα προϊόντα / υπηρεσίες, ή περιμένετε να σας προσπεράσουν οι ανταγωνιστές σας (μάλλον ανεπιστρεπті) – **Disrupt or be disrupted!**

Η απάντηση στα πιο πάνω κρίσιμα ερωτήματα, παρόλο που φαίνεται προφανής, δεν είναι και η πιο εύκολη. Γιατί μην ξεχνάτε ότι εκτός από την πρόθεση, υπάρχει και ο σωστός σχεδιασμός αλλά και η επιτυχής υλοποίηση. Σαν αποτέλεσμα, εκτός από τους οραματιστές (πιθανώς ιδιοκτήτες επιχειρήσεων ή κρατικοί αξιωματούχοι, μέλη

διοικητικών συμβουλίων και ανώτεροι επιχειρηματικοί διευθυντές που για να μπορούν όμως να συνεισφέρουν στον τομέα του ψηφιακού μετασχηματισμού, θα πρέπει να έχουν μια αρκετά καλή αντίληψη των σύγχρονων τεχνολογικών δυνατοτήτων), τώρα χρειάζονται και αυτοί που θα βγάλουν τα κάστανα από την φωτιά, αυτοί δηλαδή που θα υλοποιήσουν την στρατηγική.

Και είναι ακριβώς εδώ που γίνεται **υψίστης σημασίας ο ρόλος του Chief Information Officer (CIO)** και του Τμήματος Πληροφορικής του κάθε οργανισμού. Γιατί ο σχεδιασμός του οράματος θα πρέπει να είναι και υλοποιήσιμος. Εκτός, δηλαδή, από τις αλλαγές στην αναδιοργάνωση του οργανισμού, στις βελτιώσεις των δεξιοτήτων του προσωπικού και στον εκσυγχρονισμό των διαδικασιών (που είναι και οι τρεις τομείς ομολογουμένως μεγίστης σημασίας και δεν πρέπει να υποτιμηθούν κατ' ουδένα λόγο) θα πρέπει παράλληλα να αξιολογηθούν καταλλήλως, να επιλεγθούν σωστά και να υλοποιηθούν τάχιστα και επιτυχώς τα ολοκληρωμένα συστήματα πληροφορικής που θα μετατρέψουν την στρατηγική σε πραγματικότητα. Και να είστε σίγουροι ότι αυτό δεν είναι εύκολο εγχείρημα. Χρειάζονται γνώσεις, επιμονή, αποφασιστικότητα, σκληρή δουλειά και (τουλάχιστον) ένας έμπειρος τοπικός συνεργάτης που αποδεδειγμένα να μπορεί να φέρει εις πέρας την κρίσιμη αυτή αποστολή και να είναι δίπλα σας για να αναβαθμίσει, υποστηρίξει, διαχειρίζεται ή/και ακόμα λειτουργεί τις ολοκληρωμένες λύσεις (εφαρμογές και υποδομή) για τα επόμενα χρόνια.

Για να μπορέσουμε, όμως, να δώσουμε ερεθίσματα τόσο στους οραματιστές (Διεύθυνση και Business people), όσο και στους τεχνολόγους/ “πληροφορικάριους”/ υλοποιητές του κάθε οργανισμού, έτσι ώστε να συλλογιστούν εκτενώς τον ψηφιακό μετασχηματισμό που θα πάρει τον οργανισμό τους στο επόμενο επίπεδο, παραθέτουμε πιο κάτω τους τέσσερις (4) βασικούς πυλώνες στους οποίους μπορεί να στηριχθεί το digital transformation:

1. **Ελάτε πιο κοντά στους πελάτες σας, εμπλέξτε τους σε κάθε διαδικασία** – Δημιουργήστε ισχυρότερους δεσμούς και εισαγάγετε ακόμα πιο πελατοκεντρικές υπηρεσίες, εκμεταλλευόμενοι τα δεδομένα που μπορούν να σας δώσουν μια πλήρη εικόνα του πελάτη σας (360 degrees view of the customer). Με την κατάλληλη επεξεργασία μέσω λύσεων Big Data και Advanced Analytics μπορείτε να προβλέψετε τάσεις και πιθανές ανάγκες των αγοραστών. Στη συνέχεια σχεδιάστε διαδικασίες για να προτείνετε στους πελάτες σας το επόμενο προϊόν / υπηρεσία που μπορεί να χρειάζονται (Next Best Action) παρέχοντας έτσι εξατομικευμένες υπηρεσίες στον κάθε καταναλωτή, οργανωμένες γύρω από τις διάφορες διαδρομές των πελατών (“customer journeys” – το σύνολο των αλληλεπιδράσεων που έχει ένας πελάτης με έναν οργανισμό). Τέτοιες λύσεις μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε όλους τους επιχειρηματικούς τομείς, από τραπεζικά ιδρύματα, ασφαλιστικές και forex

εταιρείες σε τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς, λιανέμπορους και οργανωτές ταξιδίων και άλλα πολλά. Περισσότερα παραδείγματα αποτελούν:

1. Δημιουργείστε καινοτόμες εφαρμογές διαθέσιμες από κινητά τηλέφωνα και tablets για να έχουν πρόσβαση οι συνεργάτες και πελάτες σας στην πληροφόρηση που χρειάζονται και να μπορούν να συνδιαλλάσσονται με τον οργανισμό σας εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια.
  2. Εμπλέξετε τους πελάτες σας στην διαδικασία για να σας δώσουν feedback σε κάθε customer journey – και κάντε κάτι για κάθε εισήγηση / παράπονο.
  3. Ακολουθήστε τους πελάτες σας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ακούστε τις απόψεις τους – σίγουρα θέλετε να ξέρετε αν θα αγοράσουν καινούργιο αυτοκίνητο, αν θα στείλουν παιδί για σπουδές, αν ψάχνουν για καινούργια ασφάλεια, αν έχουν παράπονο από εσάς ή τον ανταγωνισμό σας.
  4. Για περαιτέρω εμπλοκή των πελατών σας, επενδύστε σε αναδυόμενες τεχνολογίες, όπως το Internet of Things (IoT) με έξυπνες μηχανές και αισθητήρες [για να γνωρίζουν, για παράδειγμα, οι ασφαλιστικές εταιρείες πόσα χιλιόμετρα οδηγείται το κάθε αυτοκίνητο το χρόνο ή πόσο τρέχει ο συγκεκριμένος οδηγός για να μπορούν να παρέχουν εξατομικευμένα συμβόλαια], ή σε bots – Internet Robots – καθώς και τεχνολογίες αναγνώριση γλώσσας και ομιλίας για άμεση και ποιοτική εξυπηρέτηση του πελατολογίου σας.
2. **Ενδυναμώστε τους υπαλλήλους σας, κάντε τους πιο παραγωγικούς** – Ενδυναμώστε τους κάθε λογής εργαζομένους με τεχνολογικά εργαλεία που συμβάλλουν στη συνεργατικότητα και την αύξηση της παραγωγικότητας, ενώ παράλληλα μετριάζουν τους κινδύνους που συνεπάγεται η παροχή ελευθερίας κινήσεων στους εργαζομένους για σημαντικά θέματα (όπως η ασφάλεια πληροφοριών) μέσα από κατάλληλα συστήματα και βέλτιστες πρακτικές. Παραδείγματα αποτελούν:
1. Δώστε την δυνατότητα στους υπαλλήλους σας να εργάζονται από οπουδήποτε και αν βρίσκονται και από οποιαδήποτε συσκευή με σύγχρονες Cloud τεχνολογίες – εάν αυτά έχουν ήδη αποτελέσει εργαλεία αύξησης της παραγωγικότητας στους οργανισμούς σας, τώρα ήρθε και η ανάγκη να διαφυλάξετε την ασφάλεια των δεδομένων...
  2. Σχεδιάστε και υλοποιήστε φιλικά προς τον χρήστη, ζωντανά, δυναμικά “dashboards” προσαρμοσμένα στον κάθε εργαζόμενο ανάλογα με τις ανάγκες του για να μην χάνουν τον χρόνο τους με στατικά spreadsheets τα οποία πρέπει να ανανεώσουν κάθε φορά που τα χρειάζονται.

3. Προωθήστε την ομαδικότητα και την συνεργασία με εργαλεία που έχουν δημιουργηθεί για την παραγωγικότητα όχι μόνο των ατόμων αλλά και των διαφόρων ομάδων και συνάδουν στην αποτελεσματικότητα ολόκληρου του οργανισμού.

3. **Βελτιστοποιήστε τα Operations σας** – Βελτιστοποιήστε τις λειτουργικές διαδικασίες για να μπορέσετε να αναπλάσετε καλύτερες σχέσεις με τους πελάτες σας και να αναδιαμορφώσετε τα μοντέλα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Παραδείγματα αποτελούν:

1. Αντλείστε δεδομένα από ένα ευρύ φάσμα διασκορπισμένων τελικών σημείων από ολόκληρη την λειτουργία του οργανισμού (π.χ. γραμμή παραγωγής, τηλεπικοινωνιακά δίκτυα, διανομή ηλεκτρισμού ή/και νερού, εμπορεύματα λιανικής, μεταφορές, συντήρηση μηχανημάτων/ανελκυστήρων κ.α.) και αναλύοντάς τα δημιουργήστε πληροφόρηση που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την εισαγωγή βελτιώσεων σε συνεχή βάση και σε πραγματικό χρόνο.
2. Υποστηρίξτε πρωτοφανή επίπεδα υπηρεσιών (εμφανιστείτε για προληπτική συντήρηση πριν να χαλάσει το μηχάνημα που υποστηρίζετε) ή/και μειώστε το κόστος των εξαρτημάτων που διατηρείτε στην αποθήκη σας, αφού θα είστε σε θέση να παραγγείλετε το εξάρτημα και να το στείλετε στο επόμενο λιμάνι που θα πιάσει το πλοίο σας πριν αυτό χαλάσει.
3. Χρησιμοποιήστε Artificial Intelligence και Cloud Machine Learning τεχνολογίες που εκμεταλλεύονται την δυναμική του τεράστιου όγκου δεδομένων για να προβλέψουν και να επιλύσουν προβλήματα πελατών πριν να γίνουν ζητήματα. Ή ακόμα χρησιμοποιήστε self-driving και self-healing τεχνολογίες στο Cloud που μπορεί να διατηρούν τις βάσεις σας, να φιλοξενούν τις ιστοσελίδες σας και να τρέχουν απρόσκοπτα όλες τις λειτουργίες του οργανισμού σας.
4. Μεταφέρετε το Datacenter σας στο Cloud, εκεί που κάνει νόημα για τον οργανισμό σας. Ή καλύτερα ξεκινήστε σιγά-σιγά να μεταφέρετε εφαρμογές και να χρησιμοποιείτε υποδομές στο υπολογιστικό νέφος δημιουργώντας τα κατάλληλο Private Cloud infrastructure που ταιριάζει στα δικά σας δεδομένα (και όχι σε αυτά των προμηθευτών!)
5. Δημιουργήστε εύκολα, γρήγορα και χωρίς μεγάλο κόστος το απαραίτητο πλάνο επιχειρησιακής συνέχειας (Business Continuity plan) – διότι δεν ξέρει κανένας πότε θα συμβεί το κακό – συμπεριλαμβανομένων, αυτοματοποιημένων Disaster Recovery site και τήρηση εφεδρικών αντιγράφων (Backup), μάλλον στον Cloud.





μετασχηματισμού που πρέπει να ακολουθήσει η ιδιωτική επιχείρηση ή κρατικός/ημικρατικός φορέας – οι πυλώνες παραμένουν οι ίδιοι.

Σημ. 2: Οι υιοθέτηση οποιουδήποτε από τους τέσσερις πυλώνες μπορεί να είναι αρκετή για να σας δώσει σημαντικά οφέλη. Οι πυλώνες, όμως, είναι αλληλένδετοι και, σαν αποτέλεσμα, η υλοποίηση στοχευμένων ενεργειών από πολλαπλούς πυλώνες σε μια συνολική εφαρμογή τους θα προσδώσει ακόμη μεγαλύτερα αποτελέσματα στον οργανισμό σας.

Ανάμεσα, λοιπόν, στις πολυπληθείς λύσεις που προσφέρονται σήμερα για τον κάθε πυλώνα, επιλέγουμε τις 10 ίσως σημαντικότερες τεχνολογικές καινοτομίες τις οποίες ο κάθε επιχειρηματίας/ διευθυντικό στέλεχος/ επαγγελματίας πληροφορικής πρέπει να οραματιστεί πως θα τις εντάξει στον οργανισμό του χρησιμοποιώντας τις καταλλήλως για να μετασχηματιστεί (μερικά μόνο παραδείγματα πιο πάνω κατάλληλα για προβληματισμό):

1. Cloud Computing,
2. Artificial Intelligence (AI),
3. Big Data and Advanced Analytics,
4. Internet of Things (IoT),
5. Machine Learning,
6. Productivity Tools,
7. Specialized and Mobile Applications,
8. Private Cloud Infrastructure,
9. Security and Cybersecurity, ακόμα και
10. Blockchain

Ο μετασχηματισμός των επιχειρήσεων ή/και του δημόσιου τομέα είναι περίπλοκος. Χρειάζεται σοβαρό, εις βάθος σχεδιασμό σε πολλαπλά επίπεδα αλλά και αποφασιστικότητα και επιμονή στην υλοποίηση. Δεν υπάρχει, όμως, άλλος δρόμος – **ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι μονόδρομος**. Και ο καταλύτης που μπορεί να φέρει εις πέρας αυτό το δύσκολο έργο είναι η τεχνολογία, που σε συνδυασμό με τους ανθρώπινους πόρους και τις διαδικασίες, καθορίζουν την ικανότητα του οργανισμού να επαναπροσδιορίσει τις σχέσεις με πελάτες/ συνεργάτες, να αυξήσει την παραγωγικότητα, να βελτιστοποιήσει τις διαδικασίες, να προσφέρει καινοτόμες

υπηρεσίες. Μόνο με αυτό τον τρόπο μπορεί ένας οργανισμός την σήμερον ημέρα να προοδεύσει και να δικαιούται να ατενίσει με αισιοδοξία το μέλλον.

**ΤΩΡΑ είναι η ώρα, η δική σας ώρα για να πάρετε τον οργανισμό σας στο επόμενο επίπεδο.**

## **Who is Who**

Ο Ανδρέας Δερμοσονιάδης είναι Διευθύνων Σύμβουλος της Newcytech Business Solutions θυγατρικής του Ομίλου Logicom. Η Newcytech είναι ένας εκ των κορυφαίων παρόχων ολοκληρωμένων λύσεων πληροφορικής (Systems Integrator) στην Κύπρο με πολλαπλές επιχειρηματικές δραστηριότητες, συμπεριλαμβανομένων στρατηγικών συνεργασιών με τους μεγαλύτερους διεθνείς προμηθευτές τεχνολογίας. Ο Ανδρέας υπήρξε υπεύθυνος της Microsoft Κύπρου για το τμήμα Small and Midmarket Solutions & Partners που χειρίζεται τους μικρομεσαίους πελάτες και την ανάπτυξη των συνεργατών. Εργάστηκε, επίσης, ως Sales and Business Development Director στην Logicom Solutions, όπου ήταν υπεύθυνος για τον συνολικό Οργανισμό Πωλήσεων στην Κύπρο, Ελλάδα και Μάλτα καθώς και σαν Γενικός Διευθυντής σε εταιρεία προμηθευτή τεχνολογικών λύσεων στο νησί.

Είναι κάτοχος πτυχίου MBA με εξειδικεύσεις στο Management of Global Information Technology (MoGIT) και στο Finance από το Kogod School of Business, American University, USA. Έχει, επίσης, Bachelor of Science σε Electrical Engineering από το University of Maryland, College Park, USA, καθώς και Δίπλωμα Ηλεκτρολόγου Μηχανικού από το Ανώτερο Τεχνολογικό Ινστιτούτο (ΑΤΙ), Λευκωσία, Κύπρος.