ACCENTURE

Ευκαιρίες από την αξιοποίηση της πληροφορικής

Πριν αρχίσει η οικονομική κρίση το 2008, οι Chief Executive Officers (CEO) στρέφονταν στην Πληροφορική προκειμένου να βοηθήσουν τις προσπάθειες ανάπτυξης των εταιριών τους. Επιχείρησαν να μετασχηματίσουν τις επιχειρηματικές διαδικασίες και λειτουργίες μέσω της αποτελεσματικής διαχείρισης της πληροφορίας και επεδίωξαν η Πληροφορική να παίζει ενεργό ρόλο στην προσέλκυση πελατών, στην ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών και στην επέκταση σε νέες αγορές. Ωστόσο, όταν η οικονομία πέρασε σε ύφεση, οι εταιρείες σταμάτησαν τις μη απαραίτητες δαπάνες, μείωσαν τα λειτουργικά έξοδα και υλοποίησαν μόνο έργα βραχυπρόθεσμου χαρακτήρα. Οι Chief Information Officers (CIO) έπρεπε να εστιάσουν στη μείωση των εξόδων και στην αύξηση της αποδοτικότητας.

Καθώς αρχίζει η ανάκαμψη, οι CIOs πρέπει για άλλη μια φορά να αναθεωρήσουν τις προτεραιότητές τους. Η Accenture, μέσα από τα έργα της με μεγάλες εταιρείες και οργανισμούς, έχει ξεχωρίσει πέντε βασικές προτεραιότητες των επιχειρήσεων για την Πληροφορική για τους επόμενους μήνες. Ορισμένες προέρχονται από το νέο επιχειρηματικό περιβάλλον, άλλες από τις τεχνολογικές καινοτομίες και άλλες τόσο από τις δημογραφικές αλλαγές, όσο και από τις αλλαγές της αγοράς, οι οποίες ενισχύονται από την κρίση ή επιταχύνονται ανεξάρτητα από αυτή. Σε κάθε περίπτωση, υπάρχουν ευκαιρίες από την αξιοποίηση της Πληροφορικής (Information Technology - IT) για όσους είναι διατεθειμένοι να τις αναζητήσουν.

1. Συνέχιση των προσπαθειών αναδιάρθρωσης παρά την ανάκαμψη της αγοράς

Στη συγκεκριμένη χρονική συγκυρία, υπάρχει αβεβαιότητα σχετικά με την ταχύτητα και την ισχύ της ανάκαμψης. Η πρόσβαση στο κεφάλαιο είναι πιθανόν να παραμείνει δύσκολη εξαιτίας των επακόλουθων της πιστωτικής κρίσης, της νευρικότητας των χρηματιστηριακών αγορών και του έντονου σκεπτικισμού των επενδυτών. Οι πελάτες συνεχίζουν τις περικοπές, ενώ τα παρατεταμένα υψηλά ποσοστά ανεργίας θα περιορίσουν περαιτέρω τις καταναλωτικές δαπάνες στις ανεπτυγμένες οικονομίες. Οι επιχειρήσεις θα επενδύουν προσεκτικά, δεδομένου του αβέβαιου οικονομικού σκηνικού, όπου όλες οι μεγάλες επενδύσεις ελέγχονται ενδελεχώς.

2. Εξοικείωση με το cloud computing μέσω της σταδιακής αξιοποίησης του

Το cloud computing αποτελεί βασική τεχνολογία του νέου μοντέλου Πληροφορικής. Μέσω του cloud computing, οι χρήστες αποκτούν πρόσβαση σε υπηρεσίες και εφαρμογές πληροφορικής μέσω του Internet, μέσω ενός δικτύου απομακρυσμένων server εταιριών, όπως η Amazon, η Microsoft, η Google, καθώς επίσης και μέσω παρόχων λογισμικού ως υπηρεσία (Software as a Service - SaaS), όπως η Salesforce.com, η Workday και η Netsuit. Οργανισμοί, όπως η Procter & Gamble, το Harvard Medical school και ο Nasdaq, αξιοποιούν το cloud computing για εφαρμογές γραφείου, ανάπτυξη μοντέλων γενετικού ελέγχου και αποθήκευση ιστορικών πληροφοριών μετοχών και ομολόγων. Το cloud computing μπορεί να βοηθήσει τους οργανισμούς να μειώσουν το κόστος επένδυσης στην Πληροφορική, καθώς οι εταιρείες στην πράξη "ενοικιάζουν" δυνατότητες αντί να έχουν υπό την κατοχή τους το πραγματικό υλικό και λογισμικό. Το cloud computing δίνει, επίσης, την επιλογή στις επιχειρήσεις να αυξομειώνουν τις δυνατότητες της Πληροφορικής, ανάλογα με τη μεταβολή στη ζήτηση των πελατών τους. Για παράδειγμα, η TC3, εταιρεία επεξεργασίας συμβολαίων απαιτήσεων ζωής, χρησιμοποίησε

τις υπηρεσίες διαδικτύου (web services) της Amazon, όταν ένας πελάτης θέλησε να ελέγξει την ακρίβεια 30 εκατ. περιπτώσεων απαιτήσεων. Η Amazon προσέφερε στη TC3 άμεση πρόσβαση στους απαραιτήτους πόρους με μόλις το ένα τρίτο του κόστους χρήσης συμβατικών συστημάτων.

Η ύφεση ενδυνάμωσε το ενδιαφέρον για το cloud computing. Σε σχετική έρευνα του CIO Magazine το Μάιο του 2009, το 40% των ερωτηθέντων CIOs ανέφεραν ότι είναι πιθανότερο να εξετάσουν τις on-demand υπηρεσίες και το SaaS, λόγω των δυσμενών οικονομικών συνθηκών. Ωστόσο, παρ'ότι δεν είναι σαφές εάν το downtime των υπηρεσιών SaaS είναι μεγαλύτερο από εκείνο των συμβατικών, και ότι τα συμβόλαια παροχής υπηρεσιών (SLAs) έχουν αρχίσει να βελτιώνονται, οι πιθανές απώλειες σε δεδομένα πελατών καθιστούν τα στελέχη επιφυλακτικά. Η μετάβαση στο cloud computing είναι αναπόφευκτη, αλλά η τεχνολογική καινοτομία και το πρώιμο στάδιο της αγοράς σημαίνουν ότι θα περάσει αρκετό διάστημα προτού πραγματοποιηθεί ευρεία χρήση σε συστήματα υψηλής κρισιμότητας.

3. Δημιουργία προϊόντων που παρέχουν στους πελάτες πληροφορίες προστιθέμενης αξίας

Οι εταιρείες μπορούν να διαφοροποιηθούν παρέχοντας προϊόντα διαχείρισης πληροφοριών τα όποια χρησιμοποιούν τις νέες τεχνολογίες. Για παράδειγμα, το τμήμα Life Fitness της Brunswick Corp., φτιάχνει εξοπλισμό γυμναστικής που δύναται να "κατεβάσει" δεδομένα ατομικής προπόνησης σε USB και μετά να τα προωθήσει σε ιστότοπο από τον οποίο μπορεί ο πελάτης να παρακολουθεί την πρόοδο του. Αυτό το χαρακτηριστικό αποδείχθηκε τόσο δημοφιλές, ώστε να βοηθήσει τα γυμναστήρια να αυξήσουν τα μέλη τους. Οι εταιρείες που ενσωματώνουν στα προϊόντα τους τεχνικές ανάλυσης δεδομένων και τα συνδέουν με το Internet δημιουργούν προστιθέμενη άξια. Εταιρείες, όπως η Mercedes και η Toyota, δημιουργούν αυτοκίνητα τα οποία μπορούν να επικοινωνήσουν μεταξύ τους και να ανταλλάξουν πληροφορίες σχετικά με την κίνηση και την κατάσταση του δρόμου. Η Whirlpool σχεδιάζει την κατασκευή "έξυπνων" συσκευών, οι οποίες μπορούν να επικοινωνούν με δίκτυα "έξυπνων" μετρητών ηλιακής ενέργειας, με σκοπό τη μείωση της ενεργειακής χρήσης σε περιόδους αιχμής. Άλλες εταιρείες παρέχουν υπηρεσίες τεχνικών αναλύσεων δεδομένων, με σκοπό να βοηθήσουν τους πελάτες να μειώσουν τα έξοδα τους. Για παράδειγμα, η Apex Management Group βοηθά ασφαλιστικές εταιρείες και εργοδότες να μειώσουν τις ασφαλιστικές απαιτήσεις χρησιμοποιώντας τεχνικές ανάλυσης δεδομένων με σκοπό να διαπιστώσουν τους κινδύνους υγείας των εργαζομένων, παρέχοντας προσαρμοσμένα προγράμματα διαχείρισης νοσημάτων.

Η ενσωμάτωση πληροφοριών και τεχνικών ανάλυσης δεδομένων σε προϊόντα και διαδικασίες μπορεί να αναβαθμίσει το επιχειρηματικό μοντέλο, καθώς η πληροφορία μετατρέπει μια απλή πώληση από συναλλαγή σε αφετηρία για μια μακρόχρονη σχέση με τον πελάτη. Τα προϊόντα καθίστανται συσκευές συλλογής δεδομένων, δημιουργώντας ευκαιρίες για σταυροειδείς πωλήσεις. Για παράδειγμα, η Netflix συνιστά στους πελάτες της ταινίες, οι οποίες βασίζονται στην online συμπεριφορά τους, ενώ το Kindle της Amazon παρέχει στους πελάτες ένα νέο τρόπο να εντοπίζουν, να αγοράζουν, να διαβάζουν και να αποθηκεύουν βιβλία και στους εκδότες να τα εμπορεύονται και να τα διανέμουν.

> Υπάρχουν ευκαιρίες από την αξιοποίηση της Πληροφορικής για όσους είναι διατεθειμένοι να τις αναζητήσουν

4. Αξιοποίηση του Internet για την απόκτηση νέων πελατών

Η ύφεση κάνει τους πελάτες σε παγκόσμιο επίπεδο λιγότερο πιστούς και περισσότερο βασιζόμενους στο Internet για τις αγορές τους. Από έρευνα της Accenture προκύπτει, ότι το 48% των πελατών είναι πιθανό να αναζητήσουν νέες και καλύτερες συμφωνίες, ενώ μόλις το 23% προτιμά να παραμείνει στον ίδιο, δοκιμασμένο πάροχο του. Ορισμένοι πελάτες χρησιμοποιούν ιστοτόπους σύγκρισης τιμών, όπως τα Pricegrabber.com και Taobao.com, καθώς επίσης και ιστοτόπους κοινωνικής διαδικτύωσης, όπως τα Facebook.com και Yahoo.com, όπου οι πελάτες μπορούν μεταξύ άλλων να "κατεβάσουν" λογισμικό με σκοπό να συγκρίνουν προϊόντα, χαρακτηριστικά, τιμές και να ανταλλάξουν απόψεις.

Επίσης, όλο και περισσότερο χρησιμοποιούνται τα κινητά τηλέφωνα για τη πραγματοποίηση αντίστοιχων ενεργειών: προβλέπεται ότι ο αριθμός των έξυπνων τηλεφώνων (smart phones) που χρησιμοποιούνται παγκοσμίως θα φτάσει τα 449 εκατ. μέχρι το 2011. Εταιρείες υπηρεσιών διαδικτύου και κινητών τηλεφώνων προσαρμόζουν την online παρουσία τους,

ACCENTURE

Ευκαιρίες από την αξιοποίηση της πληροφορικής

τις τιμές και τη φήμη τους για να διαφοροποιούνται από τους ανταγωνιστές τους. Άλλες εταιρείες εκμεταλλεύονται τα κινητά τηλέφωνα - χαρακτηριστικά η Barnes & Noble έχει δημιουργήσει μια εφαρμογή που επιτρέπει στους αγοραστές να λαμβάνουν κριτικές για ένα βιβλίο, φωτογραφίζοντας το εξώφυλλο του με το κινητό τους τηλέφωνο.

5. Δημιουργώντας επιλογές εικονικής εργασίας (virtual work)

Οι περιορισμένοι προϋπολογισμοί, η παγκοσμιοποίηση, οι προσδοκίες των υπαλλήλων και οι νέες τεχνολογίες οδηγούν τους οργανισμούς στην εικονική εργασία. Η εταιρεία Cisco πραγματοποίησε το ετήσιο συνέδριο πωλήσεων με 19.000 στελέχη της μέσω εικονικής τηλεδιάσκεψης (Telepresence) με μόλις το 10% του κόστους μίας συνάντησης με φυσική παρουσία.

Επιπροσθέτως, οι εταιρείες εισάγουν πολιτικές τηλεργασίας προκειμένου να μειώσουν το κόστος των ακινήτων τους, να δημιουργήσουν ευέλικτα ωράρια εργασίας και να μειώσουν την ενέργεια που καταναλώνεται. Ήδη από το 2008, το 42% τον εταιριών των Η.Π.Α. εφαρμόζει τέτοια προγράμματα. Οι σημερινές Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών βοηθούν τις εταιρείες να διαχειρίζονται εικονικά τις ομάδες τους, δίνοντας τη δυνατότητα οργάνωσης αποτελεσματικών συναντήσεων, εναλλακτικών συνεργασιών και ανταλλαγής γνώσης.

Από την άλλη πλευρά, οι υπάλληλοι των εταιριών, όντας και οι ίδιοι πελάτες, σχηματίζουν τις προσδοκίες τους για την τεχνολογία στην εργασία τους από τις τεχνολογικές τους εμπειρίες εκτός εργασίας. Θέλουν να χρησιμοποιούν τα ευκολότερα και πιο αποτελεσματικά εργαλεία που είναι διαθέσιμα για την κάθε εργασία και κατά την άποψη τους, η απόκτηση αυτών των εργαλείων πρέπει να είναι τόσο εύκολη και οικονομική, όσο η απόκτηση μιας εφαρμογής για το κινητό τους τηλέφωνο.

> Οι περισσότεροι οργανισμοί θα πρέπει να παρέχουν δυνατότητα για εικονική συνεργασία, χρήση cloud computing και τεχνικών ανάλυσης δεδομένων, για τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών τους

Συμπεράσματα για τους CIOs

Αναζήτηση νέων τρόπων εικονικής λειτουργίας και διαδικτυακής συνεργασίας. Μέσω της πλήρους κατανόησης των τεχνολογικών ευκαιριών αλλά και κινδύνων για ζητήματα όπως η διατήρηση της ασφάλειας συστημάτων πληροφορικής, πραγματοποιούνται πιο παραγωγικές και ολοκληρωμένες συνεργασίες μεταξύ των συναδέλφων και λαμβάνονται καλύτερες αποφάσεις.

Καθιέρωση μίας ευέλικτης πλατφόρμας Πληροφορικής. Αυτές οι πλατφόρμες θα πρέπει να είναι ευέλικτες και με προσανατολισμό σε υπηρεσίες, να αποδέχονται πολλούς τύπους συσκευών, να δίνουν τη δυνατότητα στους ανθρώπους να αλληλεπιδρούν και να βασίζονται σε διεθνή πρότυπα ασφάλειας πληροφοριών. Πρέπει να βρεθεί η χρυσή τομή για το που απαιτείται αυστηρός έλεγχος διαδικασιών και συστημάτων (για παράδειγμα στα call centers) και το που θα υπάρχει η δυνατότητα για περισσότερες επιλογές (ομαδική συνεργασία, υποστήριξη πωλήσεων, κ.λπ.).

Καλύτερη διαχείριση της ασφάλειας των εφαρμογών. Καθώς η παγκόσμια ύφεση εξομαλύνεται, οι CIOs θα έχουν την ευκαιρία να οδηγήσουν την Πληροφορική σε μια νέα εποχή, όπου αυτή δεν θα στηρίζει μόνο τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της επιχείρησης, αλλά θα αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι τους. Οι περισσότεροι οργανισμοί θα πρέπει να κάνουν ουσιαστικές αλλαγές στη αρχιτεκτονική των εφαρμογών τους και στο λειτουργικό μοντέλο τους, παρέχοντας δυνατότητα για εικονική συνεργασία, χρήση cloud computing και τεχνικών ανάλυσης δεδομένων, για τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών τους.

Η μετάβαση σε αυτή τη περίοδο θα προκαλέσει βαθιά αλλαγή στην κουλτούρα του οργανισμού. Οι CIOs θα πρέπει να πείσουν το προσωπικό τους να χρησιμοποιήσει νέες μεθόδους και να αποδείξουν στους CEOs τους, ότι η Πληροφορική συνεισφέρει τόσο στην καινοτομία, όσο στην προώθηση και στην ανάπτυξη προϊόντων. Θα πρέπει να αποδείξουν στους συνεργάτες τους ότι κατανοούν τις ανάγκες των πελατών και μπορούν να συνεργαστούν για την ικανοποίηση τους. Τα καλά νέα είναι ότι οι CIOs και η ομάδα τους είναι περισσότερο από ποτέ κατάλληλοι για αυτήν ακριβώς τη δουλειά. Η αποτελεσματική ηγεσία σε αυτά τα ζητήματα θα αποτελέσει τη μεγαλύτερη πρόκληση για τους CIOs μετά την κρίση.