

Ψηφιακός μετασχηματισμός επιχειρήσεων: Παλιό κρασί σε νέα μπουκάλια ή κάτι άλλο;

Οι ψηφιακές υπηρεσίες διαμορφώνουν ένα εντελώς νέο τοπίο στην καθημερινότητά μας. Το management καλείται να διοικεί το λογισμικό που θα διοικεί την επιχείρηση και τους υπαλλήλους. **ΤΟΥ ΝΙΚΟΛΑΟΥ Α. ΜΥΛΩΝΟΠΟΥΛΟΥ**

Δεν είναι η πρώτη φορά που οι επιχειρήσεις έρχονται αντιμέτωπες με ένα μεγάλο κύμα τεχνολογικής και οργανωσιακής αλλαγής. Κοιτώντας πίσω στην πιο πρόσφατη ιστορία της τεχνολογίας στις επιχειρήσεις, πολλά συστατικά της επερχόμενης αλλαγής είναι τα ίδια: νέα επιχειρηματικά μοντέλα, νέες οργανωτικές δομές, νέες δεξιότητες, νέοι τρόποι δουλειάς, ισχυρή δέσμευση από τη διοίκηση, και φυσικά, ολόκληρο το οπλοστάσιο της τεχνολογίας. Τελικά, τι είναι διαφορετικό σήμερα; Πρώτον, οι ψηφιακές υπηρεσίες είναι διάχυτες παντού και όλη την ώρα. Αυτό το βιώνουμε κυρίως μέσα από το έξυπνο κινητό, το οποίο συνοδεύει, συμπληρώνει κάθε μιας κίνηση.

Η εργασία, η επικοινωνία, η διασκέδαση, τα ψώνια, οι μεταφορές, βιώνονται ως μια αδιάσπαστη ροή ανάμεσα στο ψηφιακό και το φυσικό, το διαμεσολαβημένο και το διαπροσωπικό. Ήδη βλέπουμε ότι κάθε αντικείμενο, από το ρολόι χειρός και τις οικιακές συσκευές μέχρι το ίδιο το κτίριο ή το αυτοκίνητο, τείνει να γίνει μια πύλη που μας δίνει πρόσβαση στο σύνολο των ψηφιακών υπηρεσιών. Η αναγνώριση φωνής και η συνομιλία σε φυσική γλώσσα καταργεί τα τελευταία σύνορα στην επικοινωνία ανθρώπου-μηχανής. Σε συνδυασμό με την διασύνδεση συστημάτων και υπηρεσιών, απαλείφονται οι διακρίσεις χρόνου και τόπου, εργασίας και σπιτιού, δραστηριοτήτων στον υπολογιστή και δραστηριοτήτων έξω από αυτόν. Το αποτέλεσμα είναι ότι για πρώτη φορά στην ιστορία, ένα ανθρώπινο εργαλείο δεν αποτελεί μια διακριτή φυσική οντότητα. Δεύτερον, βιώνουμε τη μετάβαση στη λεγόμενη γνωστική τεχνολογία (cognitive computing), κύριο

χαρακτηριστικό της οποίας είναι ότι το λογισμικό αυτοματοποιεί εργασίες που δεν έχουν την αυστηρή επαναληψιμότητα της ρουτίνας, βασίζεται στην επεξεργασία τεράστιων όγκων δομημένης και αδόμητης πληροφορίας και έχει τη δυνατότητα να μαθαίνει και να προσαρμόζεται από την «εμπειρία» του. Πρόκειται για συστήματα που επιτελούν εργασίες υψηλής εξειδίκευσης σε συγκεκριμένο κάθε φορά πεδίο εφαρμογής, αλλά τα αποτελέσματα δεν είναι προκαθορισμένα όπως στους περισσότερους αυτοματισμούς που γνωρίζουμε. Τέτοιου τύπου εφαρμογές βρίσκονται ήδη παντού γύρω μας. Στις μηχανές αναζήτησης, στα κοινωνικά δίκτυα, στις ηλεκτρονικές αγορές, στις εφοδιαστικές αλυσίδες, στη δρομολόγηση των οδηγών Uber, στον εντοπισμό της απάτης στις πιστωτικές κάρτες, στις ιατρικές διαγνώσεις και αλλού. Το αποτέλεσμα είναι ότι για πρώτη φορά στην ιστορία, ένα ανθρώπινο εργαλείο δεν παράγει προκαθορισμένα αποτελέσματα. Αυτή τη φορά, η τεχνολογία μας φέρνει αντιμέτωπους με τα όρια της ανθρώπινης φύσης μας. Ο Tim O'Reilly έγραψε πρόσφατα ότι σε πολλές περιπτώσεις η δουλειά του μάντζιμεντ θα είναι να διοικεί το λογισμικό που θα διοικεί την επιχείρηση και τους υπαλλήλους. Αν η τεχνολογία είναι καλύτερη σε εργασίες που μέχρι τώρα θεωρούσαμε προνομιακό πεδίο για τον άνθρωπο, και αν το περιβάλλον στο οποίο ζούμε είναι πρωτίστως τεχνολογικό (αντί για φυσικό ή κοινωνικό), πως θα είναι η εργασία και η ζωή τα επόμενα χρόνια; Πριν από τους επιστήμονες και τις κυβερνήσεις, την απάντηση θα τη δώσουν οι επιχειρήσεις και τα στελέχη με τις επιλογές τους. Αυτή είναι η πραγματική πρόκληση του ψηφιακού μετασχηματισμού σήμερα. **NW**



Στο μέλλον η δουλειά του μάντζιμεντ θα είναι να διοικεί το λογισμικό που θα διοικεί την επιχείρηση και τους ανθρώπους-υπαλλήλους.

Νικόλαος Α. Μυλωνόπουλος, Αναπληρωτής Καθηγητής Πληροφοριακών Συστημάτων, ALBA Graduate Business School at The American College of Greece