



Digitalizacija **gdje smo i kako dalje**

Danijela Bistrički Morović

Digitalizacija?

Gartner: „Digitalization is the use of digital technologies to change a business model and provide new revenue and value-producing opportunities; it is the process of moving to a digital business.”

Deloitte :“Digital transformation is the use of technology to radically improve the performance or reach of an organisation. In a digitally transformed business, digital technologies enable improved processes, engaged talent, and new business models.”

McKinsey: “Creating value at the new frontiers of the business world, creating value in the processes that execute a vision of customer experiences, and building foundational capabilities that support the entire structure.”

Forrester: "Digital transformation is not just about technology. It's the necessary but challenging journey of operating digital-first with the speed and nimbleness to change rapidly, exploit technology to create lean operations, and free people to do more complex tasks.”

Accenture : “Digital transformation refers to the idea of integrating digital technology into all areas of a business, in order to transform the way that business operates and how it delivers value to its customers.”

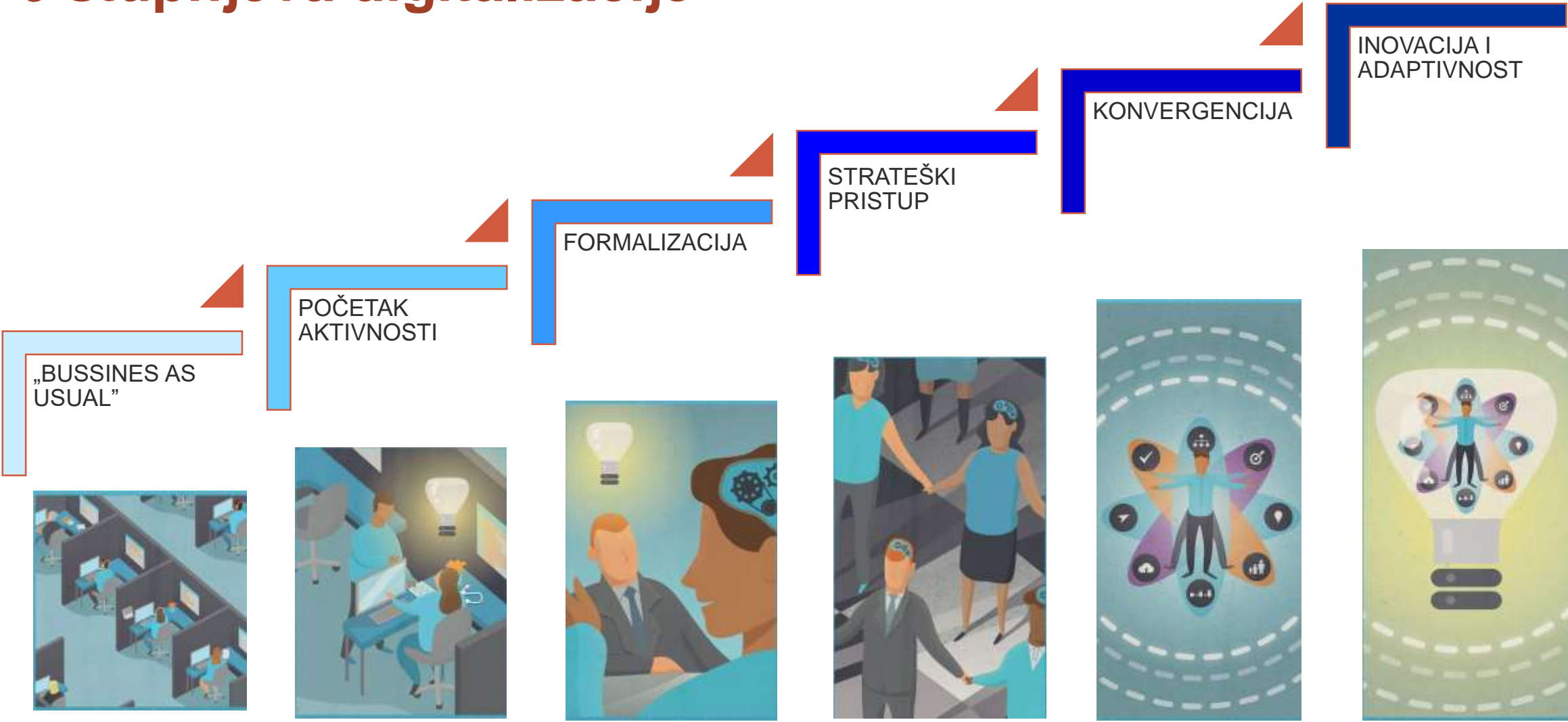
Digitalizacija?



*Proces transformacije u digitalno poslovanje.
Korištenje novih tehnologija u svrhu promjene
poslovnih modela i stvaranja novih prilika za rast
prihoda i vrijednosti poslovanja*

*Postižemo je transformacijom korisničkog iskustva,
proizvoda i usluga, procesa i organizacijske
kulture/načina rada.*

6 stupnjeva digitalizacije



Promjene se ne prihvaćaju. Procesi, tehnologije i poslovni modeli se ne mijenjaju.

„BUSSINES AS USUAL”



Upravljanje i vodstvo

- Izostanak međudjelne suradnje u upravljanju korisničkim iskustvom
- Silosi uzrokuju nepostojanje sveobuhvatnog pogleda na korisnika

Operativni model

- Odgovornosti u digitalizaciji nisu formalizirane niti podržane

Korisničko iskustvo

- Poslovna strategija fokusirana na trenutne potrebe korisnika

Podaci i analitika

- Analitika se koristi samo u svrhu izvještavanja

Integracija tehnologija

- IT kontrolira tehnološke planove

Digitalna pismenost

- „Ad hoc” trening programi

POČETAK AKTIVNOSTI



Započinje se sa digitalnim inicijativama (eksperimentima) što pokreće digitalnu pismenost i kreativnost. Počinje se razmišljati o korisničkom iskustvu i raznim kanalima prema korisnicima

Upravljanje i vodstvo

- Prepoznaju se prilike koje pružaju nove tehnologije za testiranje novih usluga i kanala

Operativni model

- Iako se eksperimentira sa digitalnim proizvodima i digitalizacijom procesa i dalje su to pojedinačne i nekoordinirane aktivnosti

Korisničko iskustvo

- Konkurencija i pojava novih igrača na tržištu dovodi do shvaćanja važnosti korisničkog iskustva i započinje se s ispitivanjem novih strategija pristupa korisnicima

Podaci i analitika

- Započinje se sa korištenjem podataka za analizu korisničkog iskustva

Integracija tehnologija

- Istražuju se nove platforme i alati za kreiranje digitalnih proizvoda i upravljanje digitalnim korisničkim iskustvom

Digitalna pismenost

- Istražuju se novi oblici edukacije kroz konferencije, online edukaciju

FORMALIZACIJA



Digitalne inicijative više nisu sporadične, već jasne i orijentirane prema rezultatima. Nastaje potreba za digitalnim vještinama i novim tehnologijama

Upravljanje i vodstvo

- Individualne inicijative se koordiniraju i orijentiraju prema zajedničkom cilju

Operativni model

- Međuodjelna koordinacija u identifikaciji procesa kritičnih za korisničko iskustvo i optimizaciju

Korisničko iskustvo

- Fokus na eliminaciju kritičnih točaka

Podaci i analitika

- Kreira se cjelokupni pogled na korisničko iskustvo te koristi za optimizaciju proizvoda i procesa

Integracija tehnologija

- Razvija se plan razvoja tehnologija koje mogu podržati digitalne inicijative

Digitalna pismenost

- Prioritet postaje edukacija managementa i započinje se sa kontinuiranim stjecanjem digitalnih vještina

STRATEŠKI PRISTUP



Prepoznaje se snaga u suradnji različitih inicijativa. Postoje jasni strateški planovi za digitalnu transformaciju te potrebne resurse i ulaganja. Korisničko iskustvo postaje fokus.

Upravljanje i vodstvo

- Potreba za promjenama postaje jasna kroz cijelu organizaciju, što dovodi do vidljivosti i važnosti digitalnih inicijativa
- Digitalna transformacija postaje dio strategije

Operativni model

- Formalizirane uloge i odgovornosti kao i modeli za daljnju transformaciju i fokus na korisničko iskustvo

Korisničko iskustvo

- Započinje se sa cjelokupnom transformacijom procesa i brže odgovara na izazove tržišta

Podaci i analitika

- Daljnje povećanje potreba za sveobuhvatnim podacima te njihovu dostupnost u realnom vremenu

Integracija tehnologija

- Digitalni proizvodi i kanali integriraju se sa „tradicionalnima” kreirajući jedinstven pogled na korisnika i njegove aktivnosti na svim kanalima

Digitalna pismenost

- „Digitalne vještine postaju neophodne za većinu funkcija, HR intenzivira napore za dodatnu edukaciju i privlačenje novih zaposlenika sa digitalnim znanjima



Postoji dedikirani tim za digitalnu transformaciju koji koordinira strategiju i operativnu implementaciju prema poslovnim i korisnički orijentiranim ciljevima.

Upravljanje i vodstvo

- Digitalne inicijative dovode do uspostavljanja nove vizije i kompanijske kulture

Operativni model

- Rezultati digitalnih inicijativa dovode do transformacije cjelokupnog poslovanja

Korisničko iskustvo

- Cjelovit pogled na korisničko iskustvo rezultira inovacijama na digitalnim i tradicionalnim kanalima

Podaci i analitika

- Vidljiva operativna poboljšanja koja dolaze kao rezultat fokusa na analitiku

Integracija tehnologija

- Integracija rješenja koja pružaju konzistentno i optimalno korisničko iskustvo na digitalnim i tradicionalnim kanalima te internim procesima

Digitalna pismenost

- Jasna vrijednost digitalnih inicijativa dozvoljava i veća ulaganja u trajnu edukaciju



Digitalna transformacija i promjena postaju svakodnevnica. Identificiraju se novi trendovi i kontinuirano radi na unapređenju.

Upravljanje i vodstvo

- Strategija postaje digitalna strategija
- Poslovanje postaje digitalno poslovanje

Operativni model

- Kako transformacija postaje konstantna proaktivno se traže nova područja za inovaciju i optimizaciju, pogotovo u područjima koja nisu primarno digitalna

Korisničko iskustvo

- Cjelovit pogled na korisničko iskustvo rezultira inovacijama na digitalnim i tradicionalnim kanalima

Podaci i analitika

- Inovacije u poslovanju postaju prioritet te se razvijaju novi modeli koji iskorištavaju podatke za nove proizvode i usluge

Integracija tehnologija

- Poslovne jedinice sukreiraju tehnološke planove razvoja

Digitalna pismenost

- Svi zaposlenici imaju nužne vještine za kontinuiranu inovaciju

Koje korake slijediti u digitalnoj transformaciji?



Digitalizacija dokumenata

Konverzija dokumenata u digitalni format



Organizacija sadržaja

Kategorizacija i centralizacija upravljanja dokumentima



Automatizacija procesa

Digitalizacija poslovanja uvođenjem elektroničkih formulara



Optimizacija procesa

Sagledavanje e2e procesa dovodi do povećanja efikasnosti

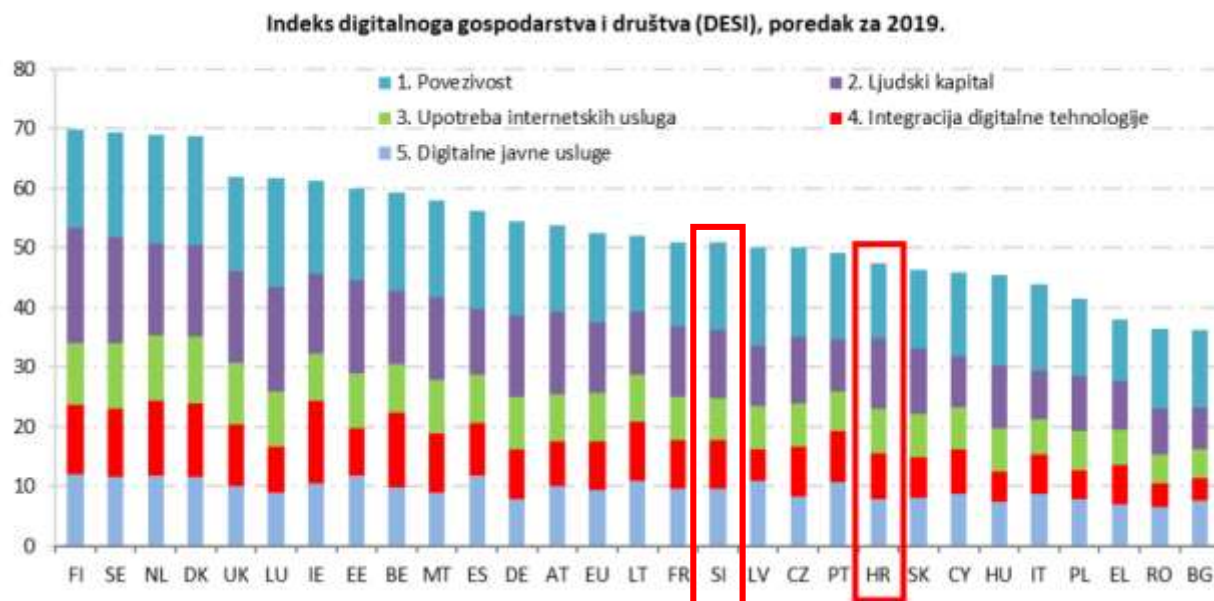


Transformacija procesa

Poticanje inovacija transformacijom procesa korištenjem analitike

Kako izmjeriti stupanj digitalizacije?

EU DESI indeks – Indeks digitalnog gospodarstva i društva - komparacija Hrvatska/Slovenija vs. EU



	Hrvatska		EU
	rang	rezultat	rezultat
DESI 2019.	20.	47,4	52,5
DESI 2018.	21.	43,8	49,8
DESI 2017.	20.	41,4	46,9

	Slovenia		EU
	rank	score	score
DESI 2019	16	50.9	52.5
DESI 2018	15	47.9	49.8
DESI 2017	16	45.1	46.9

EU DESI indeks (Hrvatska)

- *Pokrivenost fiksnom širokopojasnom mrežom >99,5% (8.)*
- *Potražnja za brzim širokopojasnim pristupom 19% (26.)*
- *Osobe s diplomom iz područja IKT-a 4,7% (8.)*
- *Vijesti 91% (2.)*
- *Glazba, videozapisi i igre 88% (6.)*
- *Pohađanje internetskih tečajeva 4% (27.)*
- *Kupovina (% korisnika interneta) 47% (24.)*
- *MSP-ovi koji prodaju na internetu (% MSP-ova) 18% (13.)*
- *Promet ostvaren e-trgovinom (% prometa MSP-ova) 11% (11.)*
- *Oblak (% poduzeća) 22% (10.)*
- *E-Recepti (% liječnika opće prakse) 97% (6.)*
- *Korisnici usluga e-uprave (% internetskih korisnika koji trebaju podnijeti obrasce javnoj upravi) 75% (11.)*

Zaključak

- *Digitalizacija nije samo tehnologija*
- *Digitalizacija nije revolucija nego evolucija*
- *Pretpostavke su ispunjene ... treba krenuti ... i nastaviti ...*

