

تاثیر کرونا بر تحول دیجیتال چیست؟

شیوع جهانی کرونا بسیاری از کسب و کارها را مجبور به سازگاری خود برای ادامه حیات ساخته است. ما در این مقاله نگاهی به نحوه تغییر کسب و کارها می‌اندازیم، کدام تغییرات به همین شکل باقی خواهند ماند و این برای جهان بعد از کرونا به چه معناست.

گزارشی از McKinsey اینگونه استدلال می‌کند که «اکنون زمان ارزیابی مجدد نوآوری‌های دیجیتالی است». پاندمی فعلی، بسیاری از کسب و کارها را مجبور به سازگاری خود برای ادامه حیات ساخته است. عبارت «ضرورت، مادر نوآوری است» قبلاً به اندازه امروزه، اینقدر ملموس نبوده است.

در چند ماه گذشته، نحوه استفاده ما از خدمات تغییر کرده است. بیشتر ما، نه تنها در شغل خود بلکه در آموزش، خرید، ورزش و سایر فعالیت‌های روزمره، امور مربوطه را از راه دور انجام می‌دهیم.

همه ما مجبور به سازگار شدن شده‌ایم. اما در رابطه با شرکت‌ها این سوال وجود دارد که چگونه باید از ادامه کسب و کار خود محافظت کنند. بسیاری از شرکت‌ها به دلیل عدم توانایی در انجام کار خود به شکل عادی، به راهکارهای جایگزین و مدل‌های دیگر کسب و کار خود روی آورده‌اند. رستوران‌ها به سمت ارسال غذا رفته‌اند، باشگاه‌ها کلاس‌های مجازی برگزار می‌کنند و حتی آرایشگران به آموزش آنلاین می‌پردازند تا به افراد بیاموزند چگونه موهای خود را کوتاه کنند.

این راهکارهای جایگزین، احتمالاً به نوآوری یا بهینه‌سازی دیجیتال نیاز دارد. در برخی موارد، فرایندهای دیجیتال‌سازی سریع و رو به جلو است که کسب و کارها قبلاً آنها را بررسی کرده‌اند و در سایر موارد، موقعیت‌هایی ایجاد شده که هیچ وقت در نظر گرفته نمی‌شدند.

آیا اکنون وقت عمل است؟

جو امروزه تغییرات زیادی را ایجاد کرده و این انکارناپذیر می‌باشد. امروزه بسیاری از مشکلاتی که شرکت‌ها با آن مواجه شده‌اند، با شیوع جهانی کووید شدیدتر شده است. برای مثال:

- امنیت داده: آیا به واسطه دورکاری و اشتراک داده، کسب و کار شما با افزایش شکافها یا

تهدید آنها مواجه شده است؟

- قابلیت استفاده: تغییرات دیجیتالی، چیزی نیست که کسب و کار شما به راحتی از عهده آن

برآید. اما گزینه‌ای است که شاید بتواند به هدف قرار دادن چالش‌های ناشی از شیوع جهانی

کووید کمک کند و شرایط عادی را برای کسب و کار و مشتریان شما حفظ نماید. نحوه سازگاری

شرکت شما طی این دوران، به احتمال زیاد نحوه عملکرد آن در آینده را تحت تاثیر قرار

می‌دهد. تحقیقات McKinsey نشان می‌دهد که اقدامات مشخص، به موقع و در مقیاس

مناسب، برای کاربرد فناوری‌های دیجیتال با ایجاد ارزش در یک ردیف قرار دارد.

آیا قدم‌های صحیح برداشته شده کسب و کارها به سمت دیجیتالی شدن، نه تنها در ادامه حیات در پاندمی کنونی، بلکه در ظهوری قدرتمندانه‌تر کمک می‌کند؟ این امکان وجود دارد که فرایندهای جدید، تنها بر نحوه خدمت‌رسانی به مشتریان موثر نباشند بلکه ارائه خدمات در آینده را نیز بهبود بخشند.

چه تغییراتی را مشاهده کردیم و کدام تغییرات ماندگار خواهند بود؟

تقویت زیرساخت دیجیتالی

همه ما، اقداماتی را انجام داده‌ایم که به ما کمک کرده‌اند کار کنیم، بیاموزیم، ورزش کنیم و به عبارتی به زندگی خود ادامه دهیم. مدرسه‌ها و دانشگاه‌ها، کلاس‌های خود را به صورت آنلاین برگزار کرده‌اند. بیشتر شرکت‌ها در صورت امکان به کارمندان خود توصیه نمودند که از منزل امور محوله را انجام دهند. در انگلستان، پرداخت‌های بدون تماس مورد توجه قرار گرفته است. سقف پرداخت بدون تماس، از ۳۰£ به ۴۵£ افزایش داشته است.

اما آیا این روند ادامه خواهد داشت؟ برای مثال، آیا افراد با بازگشت به شرایط عادی، سفر کاری کمتری خواهند داشت؟ آیا افزایش تدریس آنلاین را مشاهده خواهیم کرد؟ و آیا فعالیت شرکت‌ها با دورکاری، نسبت به شرایط کار در محل، بهبود خواهد یافت؟

استفاده بهتر از فناوری و هوش مصنوعی (AI)

بسیاری از شرکت‌ها محصولات خود را بازطراحی نموده‌اند و یا خدماتی فراتر از حد نرمال ارائه می‌دهند. تقاضا برای محصولاتی مانند Zoom، Google Meet و Slack که امکان دورکاری را فراهم می‌کنند، بالا رفته است. Slack در جهت پشتیبانی از کاربران جدید، وبینارهای رایگان همراه با جلسات پرسش و پاسخ و مشاوره از طریق تلفن را برگزار می‌کند. Google راهکار ویدئو کنفرانس به نام Google Meet را ابداع کرده که برای هر فرد دارای حساب کاربری در گوگل، رایگان است.

شیوع جهانی این بیماری همچنین توجه فناوری‌هایی نظیر هوش مصنوعی و یادگیری ماشینی را به نحوه کمک‌رسانی به مشاغل جلب ساخته است. برخی از امور در کسب و کارها که AI می‌تواند برای آنها مفید باشد عبارت است از اولویت‌بندی فروش، وظایف بخش پشتیبان و احراز مدارک و هویت.

ظهور مراقبت از راه دور

شیوع جهانی کووید-۱۹، چالش‌های زیادی را به ویژه برای شرکت‌های درمانی به همراه داشته است. وقتی دیگر امکان ویزیت حضوری پزشک از شما وجود نداشته باشد، چه خواهید کرد؟ چگونه از تجویز صحیح دارو برای فرد مطمئن می‌شوید وقتی به روش‌های دیجیتالی روی آورده‌اید؟

مراقبت از راه دور، عبارت است از کاربرد پلتفرم‌ها و فناوری‌های دیجیتالی برای ارائه خدمات درمانی. برخی از خدمات‌دهندگان مانند Babylon در انگلستان و Doctor on Demand در آمریکا قبل از شیوع جهانی بیماری کووید-۱۹ این روش را امتحان کرده بودند. اما احتمال دارد شرکت‌های خدمات درمانی بیشتری در آینده از این روش و راهکارهای جدید استفاده کنند.

ممکن است واضح به نظر برسد اما با بسته شدن بسیاری از مغازه‌ها، فروش آنلاین، کلید زنده ماندن به حساب می‌آید. شرایط امروزه نشان داده است که اندکی حضور آنلاین برای حیات ضرورت دارد. برای شرکت‌هایی که اخیراً وارد حوزه فروش آنلاین شده‌اند، این امر محتمل است که کسب و کار خود را در این سمت رونق دهند.

با این حال، کسب و کارهایی که حضور آنلاین آنها موفقیت‌آمیز بوده است نیز با مشکلات خاص خود مواجه شده‌اند. به عنوان مثال، سوپر مارکت‌ها برای همگام شدن با موج سفارشات آنلاین شدیداً تلاش می‌کنند. سایر مشاغل نیز با چالش‌هایی در زنجیره‌های تامین و کاهش موجودی مواجه شده‌اند.

این اتفاقات برای جهان بعد از کووید به چه معناست؟

با تمایل بیش از پیش بسیاری از کسب و کارها به راهکارهای جایگزین دیجیتالی، آیا پس از گذر از شیوع جهانی کووید، شرایط به گذشته باز خواهد گشت؟

اگر راهکارهای دیجیتال، راحت‌تر هستند، تجربه بهتری را برای کاربر ایجاد می‌کنند و قابلیت مقیاس آنها برای کسب و کارها بالاتر است، پس چرا باید به فرایندهای زمان‌بر، ناکارآمد یا رو در رو برگردیم؟ آیا این نگاهی سریع به آینده است که در آن فرایندهای دیجیتال، نحوه عملکرد مشاغل و خدمت‌رسانی به مشتریان به طور چشمگیری ارتقاء خواهد یافت؟

ما با استارت‌آپ‌ها و بانک‌های چالشگر که از فرایندهای دیجیتال برای پیشرفت خود استفاده می‌کنند آشنا هستیم. اما نکته‌ای که باید درباره تغییرات دیجیتال در ذهن داشت، این است که با توسعه آن، ما با ریسک افزایش شکاف بین افراد همراه و غیر همراه با روش‌های دیجیتال مواجه می‌شویم. این موضوع نه تنها می‌تواند بر کسب و کارها اثر بگذارد بلکه باید مشتریانی که این روش‌های دیجیتال را دشوار می‌پندارند، مانند افراد سالخورده، در نظر داشته باشیم.

با این حال، تغییرات دیجیتال، اگر به درستی انجام شوند، می‌توانند امنیت آینده شرکت‌ها را تضمین کنند. شیوع جهانی کووید، بر این موضوع تاکید کرده که مشاغل در دنیا نیازمند انعطاف‌پذیری و دیجیتالی شدن هستند. و به واسطه این امر و شیوع فراگیر کووید، قوی‌تر از گذشته ظاهر خواهند شد.

منبع: <https://onfido.com>

این مقاله توسط عصر بانک و با حمایت UID ترجمه شده است