

Official publications

netweek

Marketing
Week

DIGITAL BUSINESS TRANSFORMATION CONFERENCE 2019



“Will you **Survive** or **Thrive?**”

Το 4ο Digital Business Transformation Conference έδειξε με τον πλέον εύγλωττο τρόπο ότι εξελίσσεται σε συνέδριο-θεσμό που περιγράφει το πλαίσιο και τις εξελίξεις στον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων στην Ελλάδα.

ΤΟΥ ΓΡΗΓΟΡΗ ΓΡΑΜΜΕΝΟΥ

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει σταματήσει να είναι απλώς ένα buzzword και αποτελεί πλέον μια αδιαμφισβήτητη πραγματικότητα. Έτσι το 4ο συνέδριο για το Digital Business Transformation που πραγματοποιήθηκε στις 15 Μαΐου στο Maroussi Plaza από την Boussias Communications συγκέντρωσε πληθώρα digital leaders οι οποίοι παρουσίασαν τις στρατηγικές τους, και προσέφεραν τις πολύτιμες συμβουλές τους οι οποίες μπορούν να επιφέρουν άμεσες μεταβολές στις επιχειρήσεις υποδεικνύοντας τον δρόμο προς ένα “transformation journey” δημιουργικό, καινοτόμο, περιεκτικό και πρακτικό.

Η συντριπτική πλειοψηφία των επιχειρήσεων τείνει να εξελίσσεται ακόμα γραμμικά ενώ βρισκόμαστε πλέον σε μια εκθετική εποχή, τόνισε ο Γιάννης Σωτηράκος, CEO της powerX.tech. Ίσως όμως αντί για digital transformation θα έπρεπε να μιλήσουμε για της δικής μας αναβάθμισης, των ανθρώπων δηλαδή. Γιατί όπως επισήμανε και ο Δημήτρης Μπακάκος, Διευθυντής Πωλήσεων της Space Hellas η κουλτούρα της επιχείρησης αποτελεί το πιο βασικό της χαρακτηριστικό.

«Πρόκειται για ένα παράλληλο ταξίδι τεχνολογίας και κουλτούρας» είπε χαρακτηριστικά ο Γιάννης Κολοβός, CEO της Edenred. Δεν αρκεί να αλλάξουν μόνο ψηφιακά οι

οργανισμοί, πρέπει να μετασχηματιστεί και ο τρόπος που σκέφτονται συμπλήρωσε ο Θάνας Αρπάζης, IT Director της Edenred. Επίσης συμπλήρωσε πως ο ψηφιακός μετασχηματισμός δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί σε ένα μόνο κομμάτι του οργανισμού, πρέπει να αποτελεί μια ολιστική προσέγγιση.

Σε αυτό ακριβώς το θέμα εμβάθυνε η Mary Wharmby, BBVA Former Head of Design Transformation, Design Leader, Strategist & Educator, Founder Design Transformation LLC στην παρουσίαση της. Συγκεκριμένα ανέφερε πως μέσω του κατάλληλου ανθρωποκεντρικού design μπορούν να δημιουργηθούν οι ιδανικές συνθήκες για την ανάπτυξη των βέλτιστων στρατηγικών διαδικασιών.

Ποιες όμως είναι οι απαραίτητες ψηφιακές δεξιότητες για αυτή τη νέα εποχή; Αυτό είναι ένα ιδιαίτερα φλέγον θέμα καθώς το 65% των εργοδοτών πιστεύει πως οι νέοι εργαζόμενοι δεν είναι επαρκώς καταρτισμένοι για την αγορά εργασίας σύμφωνα με την Angeliki Dedopoulou, Advisor to the European Commission for ESCO & Digital Labour Market. Για αυτό το λόγο έχουν αναπτυχθεί εργαλεία όπως το ESCO και το Europass τα οποία και ανέλυσε στην συνέχεια. Ιδιαίτερη προσοχή λοιπόν πρέπει να δοθεί στον ανθρώπινο παράγοντα καθώς αυτός αποτελεί την ουσία, γιατί όπως χαρακτηριστικά είπε ο Δημήτρης Αναγνωστόπουλος,

Partner στην True North Partners «Πρέπει να προσέχουμε γιατί η καινοτομία μπορεί εύκολα να γραφτεί και {κενοτομία}...». Έτσι στην συνέχεια παρουσιάστηκαν από τον Nalen Naidoo, Divisional Executive on Shared Value Solutions της Liberty Group οι 3 ερωτήσεις που οφείλει να αναρωτηθεί κάθε CIO. Είναι το digital transformation συνυφασμένο με την στρατηγική μας; Το υποστηρίζει η κουλτούρα μας; Υπάρχουν οι διαδικασίες που θα το ζωντανέψουν; Σπουδαίο ενδιαφέρον είχε επίσης το panel που δημιουργήθηκε με διευθυντικά στελέχη διαφόρων επιφανών επιχειρήσεων. Πιο συγκεκριμένα συμμετείχαν οι:

- Αντώνης Αντωνιάδης, Founder της SNRSOLUTIONS
- Γιώργος Βουτυράς, Director of Organization and Informatics (DOI) της Metro AEBE Τάκης Λουκέρης, Managing Partner της ADUS SA. Ζήνα Μαυροειδή, Διευθύνων Σύμβουλος του e-Fresh.gr



Καθηγ. Γιάννης Α. Πολλάλης
Καθηγητής Στρατηγικής & Διευθυντής Εργαστηρίου iLEADS, Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Ο Γιάννης Πολλάλης είναι καθηγητής στο Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης από το 1999. Είναι ιδρυτής του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Οικονομικής και Επιχειρησιακής Στρατηγικής στο Πανεπιστήμιο Πειραιώς (όπου διέτελεσε Διευθυντής του κατά την περίοδο 2001-2011). Είναι επίσης ιδρυτής και διευθυντής του Εργαστηρίου Ψηφιακού Μετασχηματισμού & Στρατηγικής Ηγεσίας (iLEADS Lab).

Στην ομιλία σας αναφέρατε πως το growth mindset είναι ένα από τα βασικά στοιχεία που πρέπει να έχει μια επιχείρηση για να πραγματοποιήσει επιτυχώς τον ψηφιακό της μετασχηματισμό. Από την εμπειρία σας, πόσο εύκολο είναι για τις επιχειρήσεις να ενσωματώσουν το growth mindset στην κουλτούρα τους και τι βήματα πρέπει να κάνουν για να το υιοθετήσουν; Αυτό είναι μεγάλη κουβέντα! Τα βήματα έχουν να κάνουν περισσότερο με την εκπαίδευση, το να καταλάβει κάποιος ότι η καινοτομία, η συνεχής περιέργεια και ο πειραματισμός πρέπει να γίνουν μέρος της ζωής τους. Το Growth mindset δεν είναι εύκολο να υιοθετηθεί, όταν κάποιος έχει fixed mindset. Πρέπει να του δείξεις αποτελέσματα και αυτό που λέμε «μικρές νίκες». Δηλαδή να καταλάβει πως θα ωφεληθεί από τη συνεχή μάθηση και την αναζήτηση προκλήσεων, πως θα γίνει αυτός καλύτερος, ώστε να εδραιωθεί μέσα του η κουλτούρα του growth mindset. Υπάρχουν συγκεκριμένα βήματα ενημέρωσης για να τους ανοίξεις την όρεξη, για να αλλάξει κάποιος. Δεν είναι εύκολο όμως, πρέπει να θέλει κιόλας. Γιατί αν είναι βολεμένος, δύσκολο.



Mary Wharmby
BBVA Former Head of Design Transformation | Design leader, strategist and educator

Η Mary Wharmby είναι design leader, strategist και educator με 20 χρόνια εμπειρίας στην καθοδήγηση ομάδων για τη δημιουργία προϊόντων και υπηρεσιών που απευθύνονται σε πελάτες καθώς και εργαλεία και συστήματα που καλούνται να χρησιμοποιούν οι εργαζόμενοι.

Πως μπορεί μια επιχείρηση να ενσωματώσει το σωστό design στις διαδικασίες της;

Το design είναι ένα ισχυρό και στρατηγικό εργαλείο που παραδοσιακά δεν έχει αξιοποιηθεί όσο θα μπορούσε. Το design μπορεί να ενσωματωθεί σε ένα πλήθος διαδικασιών ώστε να γίνουν πιο αποτελεσματικές. Διαδικασίες που κυμαίνονται από τη δημιουργία επιτυχημένων πελατοκεντρικών προϊόντων και υπηρεσιών μέχρι την ενδυνάμωση των υπαλλήλων για την μετατροπή του οργανισμού σε μια πιο καινοτόμα και δημιουργική οντότητα. Παραδοσιακά, το design έχει εφαρμοστεί σχεδόν αποκλειστικά στην ανάπτυξη του προϊόντος ή της υπηρεσίας, αλλά στον σημερινό ταχέως μεταβαλλόμενο κόσμο του ψηφιακού μετασχηματισμού, η στρατηγική αξία και το μέλλον του design βρίσκονται στην ενδυνάμωση των υπαλλήλων.

Στα αρχικά στάδια, το κλειδί για την επιτυχή ενσωμάτωση του design είναι να κατανοήσουμε ξεκάθαρα το όραμα και την παρούσα δυναμική της εταιρίας. Για να είμαστε αποτελεσματικοί, το design πρέπει να είναι ευθυγραμμισμένο και ενσωματωμένο στις υπάρχουσες διαδικασίες και τοποθετημένο όσο πιο στρατηγικά γίνεται εντός του οργανισμού. Ένα δεύτερο κλειδί της επιτυχίας αποτελεί η δυνατή υποστήριξη από την ηγεσία η οποία πρέπει να ανοίξει την πόρτα και να υποστηρίξει τους νέους τρόπους εργασίας.

- Γιάννης Μπάστας, Former Technical Management Director της Unilever Global Γιάννης Παπίδης, Chief Technology & Business Change Officer του Κοινοβόλου, Dixons SE Europe A.E.B.E.
- Μιχάλης Τσαούτος, Γενικός Διευθυντής της ΕΨΑ ΑΕ Και συντονιστής ήταν ο Παναγιώτης Αδαμαντιάδης, Retail Sales Director της Alfa Ζύμνη Αναπληρωματικό Μέλος ΔΣ, ΙΠΕ από τον οποίο τέθηκε το παρακάτω ερώτημα: «ποιοι είναι οι βασικοί παράγοντες της πορείας προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό και πως συνεισφέρουν αυτοί στην ρεαλιστική ανάπτυξη του επιχειρήν;» βάση του οποίου και ανέπτυξαν τις οπτικές τους οι συμμετέχοντες.

Η υλοποίηση όμως του ψηφιακού μετασχηματισμού μπορεί να διευκολυνθεί με την κατάλληλη υποστήριξη. Έτσι λοιπόν ο Βασίλης Τζανακάκης, Named Accounts Sales Manager της Dell Technologies Greece παρουσίασε λύσεις όλου του φάσματος που χρειάζεται ένας οργανισμός για να ψηφιοποιηθεί. Ο Βαγγέλης Μπτάκος, Enterprise &



Nalen Naidoo
Divisional Executive on
Shared Value Solutions,
Liberty Group

Ο Nalen Naidoo είναι μέλος της Αναλογιστικής Εταιρείας της Νότιας Αφρικής και στο Ινστιτούτο και την Σχολή Αναλογιστών διαθέτοντας πάνω από 15 χρόνια σταδιοδρομίας. Σήμερα επικεντρώνεται στην καινοτομία των επιχειρηματικών μοντέλων στη Liberty, συμπεριλαμβανομένης της δημιουργίας, της δρομολόγησης και της διαχείρισης λύσεων Shared Value για πελάτες και συμβούλους.

Ποια είναι τα πρώτα βήματα που πρέπει να πάρει ένας CEO για να εκκινήσει τον ψηφιακό μετασχηματισμό;

Ένας CEO πρέπει να σκεφτεί τρεις ερωτήσεις κλειδιά ως μέρος οποιουδήποτε ψηφιακού μετασχηματισμού: Είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός συυφασμένος με την επιχειρηματική στρατηγική, το επιτρέπει η κουλτούρα και υπάρχουν οι διαδικασίες που θα του επιτρέψουν να έρθει στη ζωή; Για το πρώτο θέμα, η εξασφάλιση πως οι ψηφιακές πρωτοβουλίες εμπεριέχονται εντός της στρατηγικής και έχουν τεθεί ως προτεραιότητες εντός ενός ολοκληρωμένου πλαισίου, θα αυξήσει τις πιθανότητες πως και ο υπόλοιπος οργανισμός κατανοεί την πορεία που ακολουθείται. Όσον αφορά το δεύτερο θέμα, Η κουλτούρα πρέπει να παίρνει τις καλές ιδέες και να τις κάνει καλύτερες με το active listening, την επιδίωξη feedback και βλέποντας τις αποτυχίες ως ευκαιρίες μάθησης. Το τρίτο θέμα περιλαμβάνει την μετατροπή αυτών των ιδεών σε πραγματικότητα μέσω της δημιουργίας μιας διαδικασίας επικεντρωμένης στην κατανόηση του πελάτη και εν συνεχεία χτίζοντας λύσεις για αυτούς με έναν ισχυρό και επαναλαμβανόμενο τρόπο.

Public Sector Sales Manager της Lenovo στην Ελλάδα & την Κύπρο παρουσίασε νέα πρωτοποριακά προϊόντα που έχουν ως στόχο την ικανοποίηση του πελάτη. Ο Νίκος Μελισσοουργός, Global Service Delivery Manager for Greece / Cyprus της HPE εξήγησε πως οι λύσεις τους ακολουθούν 3 βασικούς παράγοντες: την τεχνολογία, τον άνθρωπο και τα οικονομικά στοιχεία. Εν συνεχεία η Θάλεια Τσαλκτζή, Solution Dept. Manager της Unisystems παρουσίασε μια ψηφιακή υπηρεσία για location services. Ποιά είναι όμως η οπτική που έχουν οι πανεπιστημιακοί που εξειδικεύονται πάνω στο αντικείμενο του ψηφιακού μετασχηματισμού; Ο Καθηγ. Γιάννης Α. Πολλάλης, Καθηγητής Στρατηγικής & Διευθυντής iLeads Lab στο Πανεπιστήμιο Πειραιώς μέσω έρευνας που διεξήγαγε στις πιο επιτυχημένες εταιρίες κατέληξε πως παρατηρούνται κάποια συγκεκριμένα κοινά χαρακτηριστικά μεταξύ τους. Συναντάται σε όλες ένα growth mindset, δηλαδή τους αρέσει να μαθαίνουν και δεν φοβούνται το περιβάλλον, γιατί διαμορφώνουν το δικό τους. Επίσης έχουν μια πελατοκεντρική εστίαση,

δηλαδή κύριο μέλημα τους δεν είναι η κερδοφορία αλλά η προσφορά αξίας στους πελάτες τους. Αντίστοιχα για τα ελληνικά δεδομένα ο Καθηγ. Γιώργος Δουκίδης, Καθηγητής & Διευθυντής του ELTRUN Laboratory στο Athens University of Economics & Business διεξήγαγε έρευνα σε 100 ελληνικές επιχειρήσεις που δηλώνουν πως πραγματοποιούν ψηφιακό μετασχηματισμό. Από την ανάλυση αυτής της έρευνας προέκυψαν συμπεράσματα για το που βρισκόμαστε σαν χώρα και που μπορούμε να κινηθούμε. Δρ. Ιωάννης Φιλιππίδης, Ακαδημαϊκός Διευθυντής προγραμμάτων Πληροφορικής & Engineering, Επίκουρος Καθηγητής στο Hellenic American University & στο Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας έχοντας και την ακαδημαϊκή ιδιότητα αλλά συγχρόνως γνωρίζοντας τις επιχειρήσεις εκ των έσω λόγω της πολυετής εμπειρίας του στο ναυτιλιακό τομέα παρουσίασε την παρούσα φάση της συγκεκριμένης βιομηχανίας. Επικεντρώθηκε ιδιαίτερα στον Ομίλου Αγγελικούση περί των δράσεων του οποίου εμβάθυνε εν συνεχεία ο Χαράλαμπος Σκιαδάς, Information Systems Manager του Ομίλου Αγγελικούσης.



Raine Vasanoja
CEO, Nordic Healthcare
Group

Ο Raine Vasanoja εργάζεται ως Διευθύνων Σύμβουλος της Nordic Healthcare Group, μιας εταιρείας Finnish Healthcare Analytics, στη Σουηδία και τη Δανία. Είναι κάτοχος Masters in Economics από το Swedish School of Economics in Finland, ενώ επίσης είναι πιστοποιημένο μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του Central Chamber of Commerce in Finland.

Πώς πιστεύετε ότι θα μοιάζει το μέλλον της υγειονομικής περίθαλψης;

Ο τομέας της υγειονομικής περίθαλψης θα αντιμετωπίσει μεγάλες δυσκολίες λόγω της αύξησης του υπερήλικου πληθυσμού παγκοσμίως. Καταρχάς, το υγειονομικό σύστημα θα χρειαστεί να υιοθετήσει μια συστηματική προσέγγιση ως προς την οργάνωση του και τον τρόπο που θα προσφέρει πραγματική αξία στους ασθενείς του. Πρέπει να υπάρχουν κίνητρα για την δημιουργία αξίας στον υγειονομικό τομέα.

Κατά δεύτερον, το υγειονομικό πρέπει να είναι αποδοτικό σε επίπεδο παρόχου καθώς οι πόροι είναι περιορισμένοι. Με καλύτερα υγειονομικά δεδομένα το AI και το machine learning θα παίξουν σπουδαίο ρόλο στην ανάπτυξη διαγνωστικών εργαλείων και στην πρόβλεψη της ροής των ασθενών. Οι υγειονομικές υπηρεσίες θα είναι πιο εξατομικευμένες και οι ασθενείς θα παίξουν ένα σημαντικό ρόλο στην παραγωγή των υπηρεσιών, όπως και στις άλλες βιομηχανίες υπηρεσιών, όπως στις τράπεζες για παράδειγμα. Με νέες και καινοτόμες τεχνολογίες πιστεύω πως το μέλλον της υγειονομικής περίθαλψης φαίνεται λαμπρό.

Στη συνέχεια έγινε η ανάλυση και άλλων σημαντικών επιχειρηματικών κλάδων όπως τους ακόλουθους:

► **Τραπεζικό**

Όπου η Sophia Bantanidis, Head of Regulatory Strategy & Policy within the Treasury and Trade Solutions (TTS) Innovation Lab της Citi τόνισε πως το μέλλον και η μορφή η οποία θα πάρει αυτό εξαρτάται από όλους μας.

Ο Αγαμέμνων Παπαστεργίου, Senior Director, Digital Banking and Innovation της Alpha Bank παρουσίασε τις δράσεις που πραγματοποιήσει η Alphabank για την επίτευξη του ψηφιακού μετασχηματισμού της καθώς και το πλάνο της για την επόμενη τριετία.

Ενώ στη συνέχεια ο Δημήτρης Πλέσσας, Διευθυντής Digital Business της Εθνικής Τράπεζας μίλησε για το πως η τράπεζα αξιοποιεί εργαλεία προσωπικής οικονομικής διαχείρισης προκειμένου να αυξήσει το engagement των χρηστών.

Αυτό το ταξίδι θα καταλήξει με την μετατροπή των τραπεζών σε technology companies είπε χαρακτηριστικά ο Κωστής Πάικος, Διευθυντής Ψηφιακών Υπηρεσιών Ιδιωτών, Group Digital Banking στην Eurobank.

► **Ασφαλιστικό**

Αφού όλα πλέον είναι διασυνδεδεμένα υπάρχει η δυνατότητα να παρατηρούμε τον βαθμό κινδύνου που παρουσιάζει ο κάθε πελάτης και να προσαρμόζουμε αναλόγως την τιμή που θα πληρώνει. Για παράδειγμα αν κάποιος οδηγεί συνετά το αυτοκίνητο του θα πληρώνει λιγότερο σε σχέση με κάποιον που το οδηγεί πιο ριψοκίνδυνα ανέφερε ο Μάνος Μαργαρίτης, CIO της Allianz Hellas.

Βέβαια ο Ξενοφών Διαπάκης, Γενικός Διευθυντής Ψηφιακού Μετασχηματισμού & Πληροφορικής της Interamerican Group και Πρόεδρος του Hellenic CIO Forum υπενθύμισε πως το digital transformation δεν είναι απλά μια τεχνολογική μετάβαση δίνοντας και εκείνος ιδιαίτερη έμφαση στον παράγοντα της κουλτούρας της εκάστοτε επιχείρησης.

► **Εστίασης**

Η Μαρία Νασιάκου, Group CRM & e-commerce Director της Vivartia Group μίλησε για την δική τους μετάβαση και εξήγησε πως αυτό που πουλάνε στον πελάτη στην ουσία είναι εμπειρίες.

► **Facility Management**

Ο Dr. Αλέξανδρος Μανιατόπουλος, Διευθύνων Σύμβουλος και Πρόεδρος της Yodiwo ΑΕ, ανέλυσε την πραγματικότητα που επικρατεί αυτή την εποχή στον χώρο του facility Management. Ενώ στη συνέχεια ο Δημήτριος Ζαχαρίας, Υπεύθυνος του Τομέα Ενεργειακών Υπηρεσιών της ENGIE Hellas Α.Ε. εξήγησε τις υπηρεσίες που παρέχει η δική τους πλατφόρμα.

► **Υγείας**

Ένας χώρος ιδιαίτερα σημαντικός και παράλληλα δύσκολος, όπου η χρήση του AI μπορεί να φέρει εντυπωσιακά αποτελέσματα ειδικά στην οργάνωση των νοσοκομείων. Τέτοιες πρακτικές έχουν ήδη εφαρμοστεί στην Σκανδιναβία και τις παρουσίασε ο Raine Vasanoja, CEO της Nordic Healthcare Group αναλύοντας συγκεκριμένα παραδείγματα. Αντίστοιχα για τις προκλήσεις αλλά και τις ευκαιρίες που υπάρχουν στον χώρο της υγείας στην Ελληνική πραγματικότητα μίλησε ο Μιχάλης Σπανός, Γενικός Διευθυντής Ψηφιακής Οργάνωσης & Καινοτομίας του Ομίλου Ιατρικού Αθηνών.

Τι συμβαίνει όμως στο Ελληνικό δημόσιο και κατά πόσο μπορεί και αυτό να περάσει τον δικό του ψηφιακό μετασχηματισμό; Με αυτό το θέμα ασχολείται ο Δημήτρης Πανόπουλος, Εκτελεστικός Υπεύθυνος στο Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Ελλάδα. Μίλησε για το εργαλείο D.B.A.P.O, το ψηφιακό βαρόμετρο προσαρμοστικότητας των δημοσίων οργανισμών και φορέων, το οποίο χρησιμοποίησαν για να μελετήσουν τα επίπεδα ψηφιοποίησης του δημοσίου τομέα. **NW**

Χρυσά Χορηγοί



Χορηγοί



Υποστηρικτές



Corporate participation supporters



Τιμητικοί Υποστηρικτές



Χορηγοί Επικοινωνίας



Conference Experience Sponsor

