Tendințele anului 2018 în digitalizarea companiilor | Constantin Măgdălina

Există noțiuni care prin frecvența folosirii lor conduc la un fel de sațietate. Parcă nu vrei să le mai auzi. Se poate spune, cu unele argumente, că digitalizarea este într-o astfel de situație. Și totuși subiectul se impune companiilor prin impactul pe care îl generează. Integrezi digitalizarea, ai șansa creșterii afacerii. Nu faci asta, poți să devii istorie.

Dacă digitalizarea este un proces care pleacă din interiorul companiei, atunci trebuie să înceapă cu funcțiunile interne ale acesteia. Iată care sunt tendințele anului 2018 în digitalizare ținând cont de principalele 5 funcțiuni interne ale unei companii.

Tendința 1– Marketing –>Conținutul video
Astăzi, majoritatea interacțiunilor cu clienții au loc prin intermediul e-mailului, telefonului și chat-ului. Cu toate acestea, videoclipul este mai ușor de folosit decât oricând. Potrivit Hubspot 43% dintre oameni doresc mai mult conținut video, iar 52% dintre experții în marketing clasifică videoclipul drept instrumentul cu cel mai mare randament.Materialele video cu o durată mai mică de 90 de secunde conduc la o rată de retenție a utilizatorilor de 53%. Acest lucru înseamnă că mai multe videoclipuri scurte în e-mailurile de marketing și ferestrele de chat ar putea fi o mare oportunitate. Popularitatea conținutului video va plasa clipurile video în centrul campaniilor de marketing și vânzări în 2018.

Tendința 2 – Vânzări –>Colectarea automată a datelor
Colectarea automată a datelor a permis companiilor să creeze profiluri foarte detaliate ale clienților în managementul

relațiilor cu aceștia. Folosind colectarea de date noi, companiile pot să re-prospecteze conturi vechi și să le satisfacă și mai personalizat cerințele. Hubspot raportează că 69% dintre clienți doresc ca echipele de vânzări să lecunoasca foarte bine nevoile și 61% dintre clienți doresc ca reprezentanții de vânzări să le ofere informații relevante. Conturile de client pot deveni incredibil de dense în informații, iar un profil mai bun al clienților ar putea conduce la o creștere a vânzărilor bazată pe valorificarea informațiilor din aceste conturi.

Tendința 3 – Financiar -> Facturarea digitală

În 2018 standardizarea și automatizarea vor ajuta departamentele financiare să facă procesele de facturare complet automatizate. Universal Business Language (UBL) este o bibliotecă deschisă de standarde XML pentru documente cum ar fi comenzi de achiziție, facturi și logistică de transport. Deși este folosit de un deceniu, UBL trebuia să fie mandatat de directivele europene în 2018. Acum se pare că anul 2019 va fi termenul la care firmele europene vor fi obligate să primească și să proceseze facturile electronice folosind UBL. Unul dintre cele mai mari beneficii ale adoptării UBL este faptul că facturile devin instantaneu propuneri de rezervare, pe care clienții le pot procesa apoi în sistemele lor financiare sau în ERP. Profesioniștii financiari vor economisi mult timp și efort prin faptul că nu va mai fi necesar să recreeze datele facturii. UBL elimină potențialul de eroare umană în copierea datelor.

Tendința 4 – IT –>Cloud

Migrarea către cloud este o altă tendință prezentă în 2017, care prinde mai bine contur în 2018. Cloud computing ajută organizațiile să aibă grijă de procese centralizate, cum ar fi să permită organizațiilor stocarea datelor într-un loc accesibil de oriunde. Migrarea către cloud este relevantă din perspectivă financiară, deoarece scade costurile de hardware și de personal asociate cu hosting-ul și serverele interne. De

asemenea este relevantă din perspectiva productivității, deoarece angajații pot comunica și accesa fișiere de oriunde și nu doar în birou. Migrarea către cloud aduce cu sine și provocări în zona securității cibernetice care va fi o tendință asociată migrării către cloud. Așadar deviza este migrare în cloud,către un furnizor cu resurse și experiență în lupta împotriva malware și data breaches.

Tendința 5 – Resurse umane –>Reducerea echipelor
Potrivit HR Trend Institute numărul locurilor de muncă în departamentele de resurse umane va scădea pe măsură ce nivelul automatizării va crește. De exemplu selecția candidaților pe care acum o fac mulți recrutori, este preluată rapid de mașini inteligente. Consilierii de HR, asistenții, partenerii de afaceri vor deveni mai puțin necesari. Personalul de HR de top va fi necesar în serviciile de resurse umane, iar un arhitect HR de nivel înalt poate (și ar trebui) să joace un rol important în transformarea organizațiilor.

General Data Protection Regulation
GDPR va avea un impact transversal în departamentele de vânzări, marketing și HR. Accentul va cădea pe lucrul cu noile reguli în jurul terminologiei cheie – “consimțământ”, “drept de a fi uitat”, “opt-in”, “date personale sensibile”. Acesta va fi principalul efort pentru departamentele de vânzări, dar și în ce privește cercetarea de marketing și resursele umane în 2018.

În concluzie, 2018 va fi anul în care multe companii își vor da seama că transformarea digitală nu este un moft, un accesoriu la modă, sau ceva util doar pentru companiile mari de tehnologie. Digitalizarea este un imperativ în peisajul de afaceri de astăzi, pentru firmele care vor un avantaj competitiv. Efectul disruptiv al digitalizării în toate industriile va amenința modelele tradiționale de afaceri.

Autor: Constantin Măgdălina, Expert, Tendințe și Tehnologii Emergente

Tendințele anului 2018 în digitalizarea companiilor
Aspectele cele mai importante din principalele funcțiuni interne
MARKETING
52%
dintre experții în marketing consideră conținutul video ca având cel mai mare randament
VÂNZĂRI
61%
dintre clienți doresc ca reprezentanții de vânzări să le ofere informații relevante
FINANCIAR
52%
dintre managerii financiari spun că procesele de facturare vor fi complet automatizate
RESURSE UMANE
45%
spun că numărul locurilor de muncă în HR va scădea pe măsură ce nivelul automatizării va crește
www.constantinmagdalina.com