

Kaj zares je digitalno poslovanje?

Povzetek: *Kako v manj kot treh minutah razložiti: kaj zares je digitalno poslovanje? Tri minute branja vam sicer lahko prinese veliko pojasnil, a nedvomno vam jih lahko še veliko več in trajneje zagotovi video zapis. To je že prva razlika med digitalizacijo (PDF) dokumenta in digitalnimi vsebinami – video zapisom. Zato predlagamo, da si najprej pogledate video - s klikom na [ta link](#) ali na spodnjo sliko in nato nadaljujete z branjem.*



Ključne besede: digitalizacija, digitalno poslovanje, digitalna transformacija, kupčeva izkušnja (CX)

Vloga: BA, MNG, CIO, MKT, HR

Kaj je digitalizacija , digitalno poslovanje in digitalna transformacija

Naj za začetek pojasnimo razliko med pojmi »digitalizacija« in »digitalno poslovanje«. Digitalizacija pomeni uporabo novih digitalnih tehnologij (IoT, AI, big data...) v obstoječem načinu in notranjih procesih poslovanja; digitalno poslovanje pa pomeni zmožnost organizacije, da poveže digitalne tehnologije s svojimi digitalnimi procesi, digitalno kulturo in digitalnimi kompetencami v drugačen način poslovanja - digitalni poslovni model. Pri tem v središče postavlja zagotavljanje nadpovprečne (boljše od konkurentov) kupčeve izkušnje (CX), česar pa ne more izvesti brez celovitega poznavanja potreb svojih kupcev, brez ustreznega razvoja in vodenja svojih zaposlenih ter brez ustreznih in pravočasnih odločitev.

Vse to so, ob spremembi kulture, bistveni elementi digitalne transformacije oziroma poti, ki jo mora podjetje prehoditi iz trenutnega klasičnega v digitalno poslovanje, da bi zagotovilo (trajno) konkurenčno prednost.

Kura ali jajce ali celo petelin

V svetu digitalizacije je mnogokrat citiran stavek »Podatki so nova nafta!« Toda »nafta« je samo sredstvo, običajno za energijo gibanja, ogrevanja, in če se gibljemo v napačno smer, nam pri tem nafta ne pomaga kaj dosti. Poleg tega cena nafte pada, električna vozila pa so že na velikih vratih.

V ospredju digitalnega poslovanja tako niso več podatki sami, temveč njihova uporabna vrednost, npr. za sprejemanje pravih odločitev. Zanimivo je, da imajo podjetja v sistematizaciji svojih delovnih mest podrobno določene odgovornosti, aktivnosti in potrebne kompetence, le redko pa imajo formalizirane tudi odločitve, ki jih mora oseba na delovnem mestu sprejemati. Seveda je res, da odločitve težko sprejmemo brez ustreznih podatkov.

A v tej zgodbi pravzaprav ni pomembno, kaj je prej - podatek ali odločitev –(jajce ali kura),temveč kdo je petelin. Odločitve in podatki morajo namreč izhajati iz potreb tistih, ki podjetjem prinašajo prihodek in dobiček, se pravi iz KUPCEV.

Kaj je poslovna analitika (BA) in kaj analitika podatkov (BI-BA)

Da pravočasno zaznamo prave potrebe kupcev in razumemo njihov pomen ter poslovne priložnosti za naše podjetje, na podlagi vrednosti zapiranja teh potreb, potrebujemo **poslovno analitiko** (BA - Business Analysis). V povezavi s tem moramo sprejemati prave odločitve (Decision making), za katere potrebujemo prave podatke, ki jih pridobimo s pomočjo **analitike podatkov** (BI - Business Intelligence ali sodobnejši izraz Business analytics).

Razlika med njima je podobna kot razlika med digitalizacijo in digitalnim poslovanjem. BA kot Business Analysis je torej širši in poslovanju bližji pojem kot analitika podatkov (Business analytic), ki je bližja tehnologijam za rudarjenje podatkov. Seveda obstaja tudi presek v obliki **prediktivne analitike** (napovedovanja pogojev poslovanja) in pa spoznanj na podlagi big data analize naših kupcev.

Novi izzivi so torej ...

(tradicionalni poslovni izzivi v novih digitalnih časih)

»Novi« poslovni izzivi so pravzaprav povsem enaki tradicionalnim izzivom – biti boljši od konkurentov. Novo je samo to, s čim si pomagamo, da smo jim kos. Pri tem je razlika v uporabi klasičnih IT in novih digitalnih tehnologij predvsem ta, da nam slednje omogočajo več in hitrejše spremembe poslovnih modelov. Za

nekatero je novo tudi to, da so drugi (kupci, dobavitelji, partnerji) veliko bolj pomembni, kot so oni sami oziroma njihovo podjetje. Da, temeljni element transformacije v digitalno kulturo je prav opustitev ega in pridobitev sposobnosti empatije.