Τεχνικό δελτίο κατάρτισης

|  |  |
| --- | --- |
| **Τίτλος** | Αναζωπύρωση και καινοτομία: MSME: Ψηφιακές λύσεις για τις ΜΜΕ |
| **Λέξεις- κλειδιά** | Καινοτομία; Ψηφιακός μετασχηματισμός; Διαχείριση αλλαγών; Ανατρεπτικές τεχνολογίες; Καινοτόμες ψηφιακές λύσεις; Υπολογιστικό νέφος; Ανάλυση δεδομένων;Αυτοματοποίηση; Τεχνητή νοημοσύνη |
| **Παρέχεται****από** | IDP |
| **Γλώσσα** | Αγγλικά |
| **Χώρος εκπαίδευση ς** | ☒ **Βασικές αρχές της ψηφιακής επιχειρηματικότητας σε περιβάλλοντα μικροεπιχειρήσεων*** **Ψηφιακή επικοινωνία και branding**
* **Ψηφιακή χρηματοδότηση**
* **Κυβερνοασφάλεια**
 |
| **Μαθησιακά αποτελέσμα τα** | **EntreComp** |
| ☒ Ιδέες & ευκαιρίες* Πόροι

☒ Σε δράση**Ειδικές ικανότητες:*** + Όραμα
	+ Αναλαμβάνοντας την πρωτοβουλία
	+ Σχεδιασμός & Διαχείριση
 |
| **DigComp** |
| ☒ Πληροφορική και παιδεία δεδομένων* Επικοινωνία και συνεργασία

☒ Δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου* Ασφάλεια

☒ Επίλυση προβλημάτων**Ειδικές ικανότητες:*** + Διαχείριση δεδομένων, πληροφοριών και ψηφιακού περιεχομένου
	+ Ανάπτυξη ψηφιακού περιεχομένου
	+ Εντοπισμός αναγκών και τεχνολογικών απαντήσεων
	+ Εντοπισμός κενών ψηφιακών ικανοτήτων
 |
| **Επίπεδο επάρκειας** |
| * Επίπεδο 1
* Επίπεδο 2
 | * Επίπεδο 3

☒ Επίπεδο 4 | * Επίπεδο 5
* Επίπεδο 6
 | * Επίπεδο 7
* Επίπεδο 8
 |
| **Ίδρυμα** | **Ενδιάμεσο** | **Προχωρημένο** | **Εμπειρογνώμονα****ς** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Περιγραφή** | Αυτή η ενότητα ξεκινά με μια ενότητα που αφορά τη διερεύνηση της καινοτομίας ως καταλύτη για τον ψηφιακό μετασχηματισμό στις ΜΜΕ, παρουσιάζοντας τη νοοτροπία και τις στρατηγικές που απαιτούνται για την προώθηση μιας κουλτούρας καινοτομίας, την προσαρμογή στις ανατρεπτικές τεχνολογίες και την προώθηση της διαχείρισης οργανωτικών αλλαγών προς την κατεύθυνση της ψηφιακής ανθεκτικότητας. Στην ενότητα 2, θα παρουσιαστούν καινοτόμες ψηφιακές λύσεις ως προς τις δυνατότητές τους για τη βελτιστοποίηση των επιχειρηματικών διαδικασιών και τη δημιουργία ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων στο ψηφιακό τοπίο. Στην ενότητα 3 θα δοθεί μεγαλύτερη έμφαση στην εφαρμογή αυτών των καινοτόμων λύσεων για την ανάπτυξη των επιχειρήσεων μέσω πρακτικών προσεγγίσεων και παρουσίασης σχετικών προκλήσεων και βέλτιστων πρακτικών. |
| **Μαθησιακο ί στόχοι** | Στο τέλος αυτής της ενότητας θα είστε σε θέση να...**ΚΑΙΝΟΤΟΜΊΑ ΓΙΑ ΨΗΦΙΑΚΌ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΌ*** Να κατανοήσουν την έννοια του ψηφιακού μετασχηματισμού και να διατυπώσουν τη σημασία του για τις ΜΜΕΚΜ
* Προώθηση μιας κουλτούρας καινοτομίας σε μια ΜΜΕΚΜ, συμπεριλαμβανομένων στρατηγικών για αλλαγή νοοτροπίας και πρακτικών προσεγγίσεων για την προώθηση οργανωτικών αλλαγών.

**ΚΑΙΝΟΤΌΜΕΣ ΨΗΦΙΑΚΈΣ ΛΎΣΕΙΣ*** Αποκτήστε γνώσεις σχετικά με καινοτόμες ψηφιακές λύσεις, εντοπίζοντας και αξιολογώντας τις δυνατότητές τους.

**ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΉ ΑΝΆΠΤΥΞΗ*** Σχεδιάστε την αποτελεσματική εφαρμογή ψηφιακών λύσεων στις ΜΜΕΚΜ, ξεπερνώντας τις κοινές προκλήσεις
* Να κατανοούν πλήρως τις πρακτικές προσεγγίσεις για την ενσωμάτωση τεχνολογιών όπως το cloud computing, η ανάλυση, η αυτοματοποίηση και η τεχνητή νοημοσύνη στις επιχειρηματικές λειτουργίες των ΜΜΕ.
 |
| **Ευρετήριο (3 επίπεδα: Ενότητα- Μονάδα- Τμήμα)** | **Αναζωπύρωση και καινοτομία: MSME: Ψηφιακές λύσεις για τις ΜΜΕ****Μονάδα 1. Αγκαλιάζοντας την καινοτομία για τον ψηφιακό μετασχηματισμό*** 1. Εισαγωγή στον ψηφιακό μετασχηματισμό στις ΜΜΕΚΜ
	2. Οικοδόμηση μιας κουλτούρας καινοτομίας
	3. Προσαρμογή στις ανατρεπτικές τεχνολογίες
	4. Διαχείριση αλλαγών για ψηφιακή ανθεκτικότητα

**Μονάδα 2. Αξιοποίηση της δύναμης των καινοτόμων ψηφιακών λύσεων*** 1. Επισκόπηση των καινοτόμων ψηφιακών λύσεων
	2. Υπολογιστικό νέφος για ΜΜΕ
	3. Ανάλυση δεδομένων και τεκμηριωμένη λήψη αποφάσεων
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | * 1. Αυτοματοποίηση για αποδοτικότητα εργασιών
	2. Τεχνητή νοημοσύνη για βελτιστοποίηση επιχειρήσεων

**Μονάδα 3. Εφαρμογή καινοτόμων ψηφιακών λύσεων για επιχειρηματική ανάπτυξη*** 1. Αποτελεσματικές στρατηγικές εφαρμογής
	2. Προκλήσεις και βέλτιστες πρακτικές για την ενσωμάτωση στις επιχειρηματικές λειτουργίες
 |
| **Ανάπτυξη περιεχομέν ου** | **Αναζωπύρωση και καινοτομία: MSME: Ψηφιακές λύσεις για τις ΜΜΕ****Μονάδα 1. Αγκαλιάζοντας την καινοτομία για τον ψηφιακό μετασχηματισμό*** 1. **Εισαγωγή στον ψηφιακό μετασχηματισμό στις ΜΜΕΚΜ**

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αναφέρεται στην ενσωμάτωση ψηφιακών λύσεων σε όλες τις πτυχές μιας επιχείρησης, αλλάζοντας ριζικά τον τρόπο λειτουργίας της και την παροχή αξίας στους πελάτες.Οι ΜΜΕ καλούνται να υιοθετήσουν και να ενσωματώσουν τις ψηφιακές τεχνολογίες για να παραμείνουν ανταγωνιστικές και να επιτύχουν μακροπρόθεσμη επιτυχία.Σε αυτό το περιεχόμενο, ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί **βασική κινητήρια δύναμη για την** ενίσχυση των ΜΜΕ:* + - **Αποτελεσματικότητα:** Εξορθολογισμός των διαδικασιών για την εκτέλεση εργασιών με ελάχιστους πόρους, χρόνο και σπατάλη, εξασφαλίζοντας τη βέλτιστη παραγωγικότητα.
		- **Ευκινησία:** Προσαρμογή και ανταπόκριση στις αλλαγές του επιχειρηματικού περιβάλλοντος
		- **Ενισχυμένη εμπειρία πελατών:** Αύξηση των υπηρεσιών και της ικανοποίησης των πελατών μέσω εξατομικευμένων αλληλεπιδράσεων

Από την παραδοσιακή κατάσταση στον ψηφιακό μετασχηματισμό: το **διάγραμμα διαδικασίας μετασχηματισμού****1. Παραδοσιακό 2. Ψηφιακή 3. Ενσωμάτωση 4. Ψηφιακός****κράτος υιοθέτηση μετασχηματισμό**Η διαδικασία αντανακλά και αποτελείται από 4 φάσεις:1. Η κατάσταση πριν από τον ψηφιακό μετασχηματισμό
2. Η υιοθέτηση ψηφιακών τεχνολογιών
3. Η ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών σε διάφορες πτυχές και λειτουργίες
4. Η επιτευχθείσα κατάσταση του ψηφιακού μετασχηματισμού

**1.2 Οικοδόμηση μιας κουλτούρας καινοτομίας** |

**digital-dream-lab.eu**

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι αποκλειστικά του/των συγγραφέα/ων και δεν αντανακλούν κατ' ανάγκη τις απόψεις και τις γνώμες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο

|  |  |
| --- | --- |
|  | **1. Παραδοσιακό 2. Ψηφιακή 3. Ενσωμάτωση 4. Ψηφιακός****κράτος υιοθέτηση μετασχηματισμό**Στη σφαίρα των καινοτόμων ψηφιακών λύσεων και ως αρχικό βήμα στο ταξίδι του ψηφιακού μετασχηματισμού - μετάβαση από την παραδοσιακή κατάσταση στην ψηφιακή υιοθέτηση - οι ΜΜΕ πρέπει να **αλλάξουν νοοτροπία προς την καινοτομία**.Συμβουλές για τις ΜΜΕ για την εσωτερική οικοδόμηση μιας κουλτούρας καινοτομίας:* Από το "Έτσι το κάναμε πάντα" στο "Πώς μπορούμε να το κάνουμε καλύτερα;"
* Ανοιχτή επικοινωνία και ανταλλαγή ιδεών - συνεδριάσεις καταιγισμού ιδεών και διαλειτουργικές ομάδες που εργάζονται για την καινοτομία
* Intrapreneurship - μια μηνιαία "Ημέρα Καινοτομίας" όπου οι εργαζόμενοι αφιερώνουν χρόνο για να εργαστούν σε προσωπικά έργα, οδηγώντας στην ανάπτυξη ενός επιτυχημένου νέου προϊόντος ή/και καινοτόμων διαδικασιών.
	1. **Προσαρμογή στις ανατρεπτικές τεχνολογίες**

Από τον εντοπισμό στην υιοθέτηση ανατρεπτικών τεχνολογιών: οπτική αναπαράσταση μέσω **διαγράμματος ροής*** 1. **Διαχείριση αλλαγών για ψηφιακή ανθεκτικότητα**

Κατά την υιοθέτηση της καινοτομίας και των ψηφιακών τεχνολογιών για τον ψηφιακό μετασχηματισμό, μια επιχειρησιακή και συγκεκριμένη ώθηση μπορεί να προέλθει από τη διαχείριση της αλλαγής. Καθώς οι ΜΚΜΜΕ αγκαλιάζουν την ανατρεπτική τεχνολογία, καθοριστικός παράγοντας είναι η αποτελεσματική διαχείριση της αλλαγής.Η διαχείριση της αλλαγής αναδεικνύεται ως η στρατηγική προσέγγιση για τη μετάβαση ατόμων, ομάδων και οργανισμών από την τρέχουσα κατάσταση στην επιθυμητή μελλοντική κατάσταση. Περιλαμβάνει προσεκτικό σχεδιασμό, επικοινωνία και στρατηγικές και προωθεί λειτουργικές αλλαγές στους οργανισμούς, ελαχιστοποιώντας την αντίσταση και προωθώντας την οργανωτική αλλαγή. |

**digital-dream-lab.eu**

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι αποκλειστικά του/των συγγραφέα/ων και δεν αντανακλούν κατ' ανάγκη τις απόψεις και τις γνώμες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο

|  |  |
| --- | --- |
|  | Στοχεύοντας στην ψηφιακή ανθεκτικότητα ως αποτέλεσμα για βιώσιμη ανάπτυξη και προσαρμοστικότητα, παραθέτουμε ορισμένες στρατηγικές για την αποτελεσματική διαχείριση της αλλαγής με σχετικό συγκεκριμένο παράδειγμα:* **Σαφή σχέδια επικοινωνίας**: Τακτικές ειδήσεις για την ανταλλαγή ενημερώσεων προόδου εντός του οργανισμού
* **Συμμετοχή των εργαζομένων**: Διαλειτουργικές ομάδες και ημέρες "ανάληψης ηγεσίας" για εναλλακτική και καινοτόμο συνεργασία στην εφαρμογή καινοτόμων ψηφιακών λύσεων
* **Προγράμματα κατάρτισης**: Μαθήματα και εργαστήρια για την ενίσχυση των δεξιοτήτων, των γνώσεων και της επάρκειας

**Μονάδα 2. Αξιοποίηση της δύναμης των καινοτόμων ψηφιακών λύσεων*** 1. **Επισκόπηση των καινοτόμων ψηφιακών λύσεων**

Για την αξιοποίηση των δυνατοτήτων ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων στο ταχέως εξελισσόμενο ψηφιακό τοπίο, ακολουθεί μια επισκόπηση των βασικών καινοτόμων ψηφιακών λύσεων που έχουν σχεδιαστεί για την ενδυνάμωση των ΜΜΕ:* + - **CLOUD COMPUTING**

Εξερευνήστε την ευελιξία και την επεκτασιμότητα των λύσεων που βασίζονται στο cloud* + - **ΑΝΆΛΥΣΗ (ΔΕΔΟΜΈΝΩΝ)**

Αξιοποιήστε τη δύναμη των δεδομένων για τεκμηριωμένη λήψη αποφάσεων* + - **ΑΥΤΟΜΑΤΙΣΜΟΣ**

Βελτίωση της αποδοτικότητας μέσω της αυτοματοποιημένης εκτέλεσης εργασιών* + - **ΤΕΧΝΗΤΉ ΝΟΗΜΟΣΎΝΗ**

Ξεκλειδώστε τις δυνατότητες της Τεχνητής Νοημοσύνης για τη βελτιστοποίηση των επιχειρήσεωνΑς εξερευνήσουμε σε βάθος κάθε ψηφιακή λύση στις ακόλουθες ενότητες - ανακαλύψτε πώς αυτές οι τεχνολογίες μπορούν να εξορθολογήσουν τις λειτουργίες και να βελτιώσουν την αποδοτικότητα των ΜΜΕ.* 1. **Υπολογιστικό νέφος για** ΜΜΕ

Το Cloud Computing είναι ένα παράδειγμα που αφορά την παροχή υπηρεσιών υπολογιστών μέσω του διαδικτύου. Περιλαμβάνει υπηρεσίες όπως αποθήκευση, επεξεργασία, δικτύωση. |

**digital-dream-lab.eu**

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι αποκλειστικά του/των συγγραφέα/ων και δεν αντανακλούν κατ' ανάγκη τις απόψεις και τις γνώμες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο

|  |  |
| --- | --- |
|  | Με αυτούς τους όρους, οι ΜΜΕ μπορούν να έχουν πρόσβαση και να χρησιμοποιούν υπολογιστικούς πόρους χωρίς την ανάγκη για επιτόπια υποδομή, προσφέροντας μια ευέλικτη και επεκτάσιμη λύση.**ΠΑΡΟΧΕΣ*** **Επεκτασιμότητα**: Εύκολα κλιμάκωση των πόρων προς τα πάνω ή προς τα κάτω με βάση τις επιχειρηματικές ανάγκες
* **Αποδοτικότητα κόστους**: Πληρώνετε μόνο για τους πόρους που χρησιμοποιούνται, μειώνοντας το αρχικό κόστος.
* **Προσβασιμότητα**: Πρόσβαση σε δεδομένα και εφαρμογές από οπουδήποτε με σύνδεση στο διαδίκτυο

**ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΧΡΗΣΗΣ ΓΙΑ τις ΜΜΕ*** **Αποθήκευση δεδομένων και δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας**: Ασφαλής αποθήκευση και δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας κρίσιμων επιχειρηματικών δεδομένων
* **Συνεργασία**: Διευκόλυνση της ομαδικής εργασίας με εργαλεία συνεργασίας που βασίζονται στο cloud
* **Λογισμικό ως υπηρεσία (SaaS)**: Αξιοποίηση εφαρμογών λογισμικού που φιλοξενούνται στο υπολογιστικό νέφος

**2.3 Ανάλυση δεδομένων και τεκμηριωμένη λήψη αποφάσεων**Η ανάλυση δεδομένων περιλαμβάνει την εξέταση ακατέργαστων δεδομένων μέσω εξελιγμένων εργαλείων για την αποκάλυψη πληροφοριών, τάσεων και προτύπων που παρέχουν πληροφορίες για τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων.**ΒΑΣΙΚΑ ΣΥΣΤΑΤΙΚΑ*** **Περιγραφική ανάλυση**: Ανάλυση ιστορικών δεδομένων
* **Predictive Analytics**: Πρόβλεψη μελλοντικών τάσεων και αποτελεσμάτων με βάση μοτίβα
* **Prescriptive Analytics**: Προτείνετε ενέργειες για βέλτιστα αποτελέσματα

**ΠΑΡΟΧΕΣ*** **Ενημερωμένη λήψη αποφάσεων**: Λήψη αποφάσεων με βάση τα δεδομένα, με βάση αξιοποιήσιμες γνώσεις
* **Λειτουργική αποτελεσματικότητα**: Εξορθολογισμός διαδικασιών και εντοπισμός τομέων για βελτίωση
* **Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα**: Κερδίστε ανταγωνιστικό πλεονέκτημα αξιοποιώντας τα δεδομένα για καινοτομία

**ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΧΡΗΣΗΣ ΓΙΑ τις ΜΜΕ** |

**digital-dream-lab.eu**

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι αποκλειστικά του/των συγγραφέα/ων και δεν αντανακλούν κατ' ανάγκη τις απόψεις και τις γνώμες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο

|  |  |
| --- | --- |
|  | * **Εμπειρίες πελατών**: Κατανόηση της συμπεριφοράς και των προτιμήσεων των πελατών για στοχευμένες σχέσεις
* **Βελτιστοποίηση της αλυσίδας εφοδιασμού**: Βελτίωση της αποτελεσματικότητας και μείωση του κόστους στην αλυσίδα εφοδιασμού
* **Χρηματοοικονομικές προβλέψεις**: Βελτίωση του προϋπολογισμού και του οικονομικού προγραμματισμού

**2.4 Αυτοματοποίηση για αποδοτικότητα εργασιών**Η αυτοματοποίηση περιλαμβάνει την αξιοποίηση της τεχνολογίας και των ψηφιακών λύσεων για την εκτέλεση εργασιών με ελάχιστη ανθρώπινη παρέμβαση, βελτιστοποιώντας τις διαδικασίες και απελευθερώνοντας πολύτιμο χρόνο και πόρους για να επικεντρωθούν σε στρατηγικές πρωτοβουλίες.**ΠΑΡΟΧΕΣ*** **Κέρδη αποδοτικότητας**: Βελτιστοποίηση των επαναλαμβανόμενων εργασιών, μείωση της χειροκίνητης προσπάθειας και των πιθανών σφαλμάτων.
* **Βελτιστοποίηση πόρων**: Κατανομή των ανθρώπινων πόρων σε πιο σύνθετες και στρατηγικές λειτουργίες
* **Συνέπεια**: Εξασφάλιση συνεπούς και τυποποιημένης εκτέλεσης εργασιών

**ΒΑΣΙΚΟΙ ΤΟΜΕΙΣ ΣΤΙΣ ΜΜΕ*** **Καταχώρηση και επεξεργασία δεδομένων**: Ελαχιστοποίηση των λαθών και εξοικονόμηση χρόνου.
* **Υποστήριξη πελατών**: Εφαρμογή chatbots και αυτοματοποιημένων απαντήσεων για τη διαχείριση κοινών ερωτημάτων πελατών
* **Αυτοματοποίηση ροής εργασιών**: Βελτιστοποίηση εσωτερικών διαδικασιών, όπως εγκρίσεις και δρομολόγηση εγγράφων

**2.5 Τεχνητή νοημοσύνη για βελτιστοποίηση επιχειρήσεων**Η Τεχνητή Νοημοσύνη (ΤΝ) είναι μια οριζόντια λύση σε όλες τις άλλες που περιλαμβάνει την εφαρμογή προηγμένων αλγορίθμων και τεχνικών μηχανικής μάθησης για την ενδυνάμωση των επιχειρήσεων με διορατικότητα, αυτοματοποίηση και λήψη στρατηγικών αποφάσεων.**ΠΑΡΟΧΕΣ*** **Διαπιστώσεις βάσει δεδομένων**: Απόσταξη πληροφοριών από τεράστια σύνολα δεδομένων για τεκμηριωμένες δυνατότητες λήψης αποφάσεων
* **Αυτοματοποίηση διαδικασιών**: Γίνετε μάρτυρες της απρόσκοπτης βελτιστοποίησης πολύπλοκων διαδικασιών μέσω έξυπνης αυτοματοποίησης.
* **Δυνατότητες πρόβλεψης**: Πρόβλεψη τάσεων και αποτελεσμάτων με βάση ιστορικά δεδομένα, επιτρέποντας έτσι προληπτικές και προσανατολισμένες στο

μέλλον στρατηγικές. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΣΤΙΣ ΜΜΕ*** **Predictive Analytics**: Πρόβλεψη μελλοντικών τάσεων, επιτρέποντας στους οργανισμούς να βελτιώνουν προληπτικά τις επιχειρηματικές στρατηγικές.
* **Chatbots και εικονικοί βοηθοί**: Ενσωματώστε chatbots και εικονικούς βοηθούς με τεχνητή νοημοσύνη για να βελτιώσετε τις αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες, να βελτιώσετε την υποστήριξη και να βελτιώσετε τη συνολική εμπειρία των χρηστών.
* **Εξατομικευμένο μάρκετινγκ**: Προσαρμογή και υποστήριξη της υλοποίησης στρατηγικών μάρκετινγκ με ακρίβεια, με βάση τις ατομικές προτιμήσεις και συμπεριφορές των πελατών.

**Μονάδα 3. Καινοτόμες ψηφιακές λύσεις για επιχειρηματική ανάπτυξη****3.1 Αποτελεσματικές στρατηγικές εφαρμογής**Αυτή η ενότητα αποτελεί πυξίδα για την καθοδήγηση της επιχείρησής σας προς την ανάπτυξη μέσω της αποτελεσματικής εφαρμογής καινοτόμων ψηφιακών λύσεων. Η επιτυχής εφαρμογή δεν αφορά μόνο την υιοθέτηση τεχνολογιών, αλλά και την ενορχήστρωση μιας στρατηγικής προσέγγισης που διασφαλίζει την απρόσκοπτη ενσωμάτωση και τα απτά επιχειρηματικά αποτελέσματα. Η προσέγγιση αυτή περιλαμβάνει:* **Καθορίστε σαφείς στόχους (DCO** στην επόμενη διαφάνεια**)**: Καθορίστε συγκεκριμένους, μετρήσιμους και εφικτούς στόχους για κάθε ψηφιακή λύση ώστε να ευθυγραμμιστούν με τους γενικούς επιχειρηματικούς στόχους.
* **Ιεράρχηση λύσεων (PS στην** επόμενη διαφάνεια**)**: Διαδοχή της υλοποίησης με βάση την προτεραιότητα, εστιάζοντας σε λύσεις που έχουν άμεσο αντίκτυπο ή καλύπτουν κρίσιμες ανάγκες.
* **Διαλειτουργική συνεργασία (CC** στην επόμενη διαφάνεια**)**: Προώθηση της συνεργασίας μεταξύ διαφορετικών τμημάτων για να εξασφαλιστεί μια ολιστική και ολοκληρωμένη προσέγγιση εφαρμογής

Κατά συνέπεια, η εφαρμογή συνοδεύεται από συνεχή παρακολούθηση και βελτιστοποίηση, ως εξής:* **Μετρήσεις επιδόσεων**: Καθορισμός KPIs για τη μέτρηση της επιτυχίας και του αντίκτυπου των ψηφιακών λύσεων στους επιχειρηματικούς στόχους
* **Μηχανισμοί ανατροφοδότησης**: Εφαρμογή βρόχων ανατροφοδότησης για τη συλλογή πληροφοριών από τους χρήστες και τα ενδιαφερόμενα μέρη, επιτρέποντας τη συνεχή βελτίωση.
* **Επεκτασιμότητα**: Σχεδιασμός για την επεκτασιμότητα των ψηφιακών λύσεων καθώς εξελίσσονται οι επιχειρηματικές ανάγκες, εξασφαλίζοντας μακροπρόθεσμη συνάφεια και ανάπτυξη.
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Πρακτικά παραδείγματα στρατηγικών εφαρμογής των καινοτόμων ψηφιακών λύσεων μας (βλ. ενότητα 2 για αναφορά):* **CLOUD COMPUTING**

**DCC:** Καθορισμός στόχων, όπως η μετάβαση δεδομένων στο cloud, η μείωση της επιτόπιας υποδομής και η βελτίωση της απομακρυσμένης πρόσβασης για την ενίσχυση της συνολικής επιχειρησιακής ευελιξίας.**ΥΓ:** Ξεκινήστε με μη κρίσιμες εφαρμογές, εξασφαλίζοντας μια ομαλή μετάβαση πριν μεταφέρετε βασικά συστήματα στο cloud**CC:** Εμπλοκή των ομάδων πληροφορικής, οικονομικών και λειτουργιών για την ευθυγράμμιση της υιοθέτησης του νέφους με τους οργανωτικούς στόχους και τις οικονομικές εκτιμήσεις* **ΑΝΆΛΥΣΗ (ΔΕΔΟΜΈΝΩΝ)**

**DCC:** Θέστε στόχους όπως η αξιοποίηση της ανάλυσης δεδομένων για τη βελτίωση της λήψης αποφάσεων, τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών και την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.**ΥΓ:** Ξεκινήστε με περιγραφικές αναλύσεις για την κατανόηση ιστορικών δεδομένων πριν προχωρήσετε σε προγνωστικές και προδιαγραφικές αναλύσεις.**CC:** Συνεργασία με τις ομάδες μάρκετινγκ, λειτουργιών και πληροφορικής για να διασφαλιστεί ότι η ανάλυση δεδομένων ευθυγραμμίζεται με τις ανάγκες συγκεκριμένων τμημάτων.* **ΑΥΤΟΜΑΤΙΣΜΟΣ**

**DCC:** Να αναφέρετε σαφώς τους στόχους της αυτοματοποίησης, είτε για την αύξηση της επιχειρησιακής απόδοσης, είτε για τη μείωση των σφαλμάτων, είτε για την απελευθέρωση ανθρώπινων πόρων για στρατηγικά καθήκοντα.**ΥΓ:** Ξεκινήστε με την αυτοματοποίηση επαναλαμβανόμενων εργασιών, όπως η καταχώρηση δεδομένων, πριν προχωρήσετε σε πιο σύνθετες διαδικασίες, όπως η αυτοματοποίηση ροής εργασιών.**CC:** Συμμετοχή των ομάδων ανθρώπινου δυναμικού, λειτουργιών και πληροφορικής για τον εντοπισμό τομέων αυτοματοποίησης και τη διασφάλιση της ευθυγράμμισης με τους γενικούς επιχειρηματικούς στόχους.* **ΤΕΧΝΗΤΉ ΝΟΗΜΟΣΎΝΗ**

**DCC:** Περιγράψτε στόχους όπως η χρήση της τεχνητής νοημοσύνης για προγνωστική ανάλυση, η εφαρμογή chatbots για αλληλεπιδράσεις με πελάτες και η εξατομίκευση των προσπαθειών μάρκετινγκ**ΥΓ:** Ξεκινήστε με μια εστιασμένη εφαρμογή τεχνητής νοημοσύνης, όπως η εφαρμογή ενός chatbot για την υποστήριξη πελατών, πριν επεκταθείτε σε πιο σύνθετες λύσεις τεχνητής νοημοσύνης. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **CC:** Συνεργασία με τις ομάδες πληροφορικής, μάρκετινγκ και υποστήριξης πελατών για την απρόσκοπτη ενσωμάτωση της τεχνητής νοημοσύνης και την κάλυψη των αναγκών κάθε τμήματος.**3.2 Προκλήσεις και βέλτιστες πρακτικές για την ενσωμάτωση στις επιχειρηματικές λειτουργίες**Η αποτελεσματική ενσωμάτωση των λειτουργιών για την ανάπτυξη των επιχειρήσεων έχει πολλές προκλήσεις. Ακολουθούν ορισμένες προκλήσεις κατά την εφαρμογή καινοτόμων ψηφιακών λύσεων - με σχετικές βέλτιστες πρακτικές για την αντιμετώπισή τους:* **Αντίσταση στην αλλαγή:**  **Κουλτούρα έτοιμη για αλλαγή**: Επικοινωνήστε τα οφέλη για να ενσταλάξετε τον ενθουσιασμό και να μειώσετε την αντίσταση
* **Πολυπλοκότητα ολοκλήρωσης:**  **Ολοκληρωμένη στρατηγική ολοκλήρωσης:** Διεξαγωγή αξιολόγησης των υφιστάμενων συστημάτων για τον εξορθολογισμό της διαδικασίας
* **Ανησυχίες για την ασφάλεια δεδομένων:**  **Ασφάλεια δεδομένων:** Διασφάλιση της συμμόρφωσης με τους κανονισμούς και τα πρότυπα προστασίας δεδομένων και εφαρμογή μέτρων κυβερνοασφάλειας
* **Κενά δεξιοτήτων:**  **Συνεχής μάθηση:** Παροχή συνεχούς κατάρτισης για την ενδυνάμωση του προσωπικού με νέες δεξιότητες και γνώσεις

Πρακτικά παραδείγματα για την ενσωμάτωση καινοτόμων ψηφιακών λύσεων (βλ. ενότητα 2 για αναφορά) στις επιχειρηματικές λειτουργίες:**CLOUD COMPUTING****Προκλήσεις*** **Πολυπλοκότητα μετάβασης δεδομένων**: Μετάβαση μεγάλου όγκου δεδομένων στο σύννεφο χωρίς διακοπή των τρεχουσών λειτουργιών
* **Διαχείριση κόστους**: Έλεγχος και βελτιστοποίηση του κόστους που σχετίζεται με το cloud καθώς η χρήση κλιμακώνεται
* **Ανησυχίες για την ασφάλεια**: Η αντιμετώπιση των ανησυχιών σχετικά με την ασφάλεια των δεδομένων και τη συμμόρφωση σε ένα περιβάλλον cloud
* **Κλείδωμα προμηθευτή**: Μετριασμός του κινδύνου εξάρτησης από έναν μόνο πάροχο υπηρεσιών cloud

**Βέλτιστες πρακτικές*** **Πιλοτική μετανάστευση**: Ξεκινήστε με μια μικρής κλίμακας μετάβαση δεδομένων για να εντοπίσετε και να αντιμετωπίσετε τις προκλήσεις πριν από μια μετάβαση πλήρους κλίμακας
* **Εργαλεία παρακολούθησης κόστους**: Χρήση εργαλείων για την παρακολούθηση και τη βελτιστοποίηση της χρήσης των πόρων cloud, εξασφαλίζοντας τη σχέση κόστους-αποτελεσματικότητας.
 |

**digital-dream-lab.eu**

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι αποκλειστικά του/των συγγραφέα/ων και δεν αντανακλούν κατ' ανάγκη τις απόψεις και τις γνώμες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο

|  |  |
| --- | --- |
|  | * **Κρυπτογράφηση και συμμόρφωση**: Εφαρμόστε ισχυρά πρωτόκολλα κρυπτογράφησης και τηρήστε τα πρότυπα συμμόρφωσης που αφορούν τον κλάδο.
* **Στρατηγική πολλαπλών υπολογιστικών νεφών**: Εξετάστε μια προσέγγιση πολλαπλών υπολογιστικών νεφών για να αποφύγετε την εξάρτηση από έναν μόνο προμηθευτή και να ενισχύσετε την ευελιξία.

**ΑΝΆΛΥΣΗ (ΔΕΔΟΜΈΝΩΝ)****Προκλήσεις*** **Ποιότητα δεδομένων**: Διασφάλιση της ακρίβειας και της αξιοπιστίας των δεδομένων για ουσιαστική ανάλυση
* **Κενά δεξιοτήτων**: Γέφυρα του χάσματος στις δεξιότητες ανάλυσης δεδομένων μεταξύ των εργαζομένων.
* **Πολυπλοκότητα ολοκλήρωσης**: Ολοκλήρωση διαφορετικών πηγών δεδομένων για ολιστική ανάλυση
* **Διαχείριση μεγάλων δεδομένων**: Αποτελεσματικός χειρισμός και ανάλυση μεγάλου όγκου δεδομένων

**Βέλτιστες πρακτικές*** **Πλαίσιο διακυβέρνησης δεδομένων**: Καθιέρωση πλαισίου διακυβέρνησης δεδομένων για τη διατήρηση προτύπων ποιότητας δεδομένων
* **Προγράμματα κατάρτισης**: Επενδύστε σε εκπαιδευτικά προγράμματα για την ενίσχυση των δεξιοτήτων ανάλυσης δεδομένων των εργαζομένων
* **Πλατφόρμες ολοκλήρωσης δεδομένων**: Αξιοποίηση ισχυρών πλατφορμών ολοκλήρωσης δεδομένων για τον εξορθολογισμό της ολοκλήρωσης διαφορετικών πηγών δεδομένων
* **Επεκτάσιμη υποδομή**: Εφαρμογή επεκτάσιμης υποδομής για την αποτελεσματική διαχείριση και επεξεργασία μεγάλων δεδομένων

**ΑΥΤΟΜΑΤΙΣΜΟΣ****Προκλήσεις*** **Εντοπισμός ευκαιριών αυτοματοποίησης**: Αναγνώριση των εργασιών και των διαδικασιών που μπορούν να επωφεληθούν από την αυτοματοποίηση
* **Αντίσταση των εργαζομένων**: Υπερνίκηση της αντίστασης στην υιοθέτηση αυτοματοποιημένων ροών εργασίας
* **Εξασφάλιση αξιοπιστίας**: οικοδόμηση εμπιστοσύνης στην αξιοπιστία και την ακρίβεια των αυτοματοποιημένων διαδικασιών
* **Κόστος εφαρμογής**: Διαχείριση του αρχικού κόστους που συνδέεται με την εφαρμογή της αυτοματοποίησης

**Βέλτιστες πρακτικές*** **Έλεγχοι αυτοματισμού**: Διενέργεια ελέγχων για τον εντοπισμό και την ιεράρχηση εργασιών κατάλληλων για αυτοματοποίηση.
* **Προγράμματα διαχείρισης αλλαγών**: Εφαρμογή προγραμμάτων διαχείρισης αλλαγών για την αντιμετώπιση των ανησυχιών των εργαζομένων και την

προώθηση θετικής στάσης απέναντι στην αυτοματοποίηση |

|  |  |
| --- | --- |
|  | * **Μέτρα διασφάλισης ποιότητας**: Εφαρμογή αυστηρών μέτρων διασφάλισης ποιότητας για τη διασφάλιση της αξιοπιστίας των αυτοματοποιημένων διαδικασιών.
* **Ανάλυση κόστους-οφέλους**: Διεξαγωγή ολοκληρωμένης ανάλυσης κόστους- οφέλους για την αιτιολόγηση και βελτιστοποίηση του κόστους της αυτοματοποίησης.

**ΤΕΧΝΗΤΉ ΝΟΗΜΟΣΎΝΗ****Προκλήσεις*** **Ηθικές ανησυχίες**: Πλοήγηση σε ηθικά ζητήματα που σχετίζονται με εφαρμογές ΤΝ
* **Πολυπλοκότητα ενσωμάτωσης**: Ολοκλήρωση της ΤΝ απρόσκοπτα με τα υπάρχοντα συστήματα και ροές εργασίας
* **Εξηγησιμότητα**: Διασφάλιση της διαφάνειας και της επεξηγηματικότητας στη λήψη αποφάσεων με βάση την τεχνητή νοημοσύνη.
* **Data Bias**: Μετριασμός της προκατάληψης στους αλγορίθμους τεχνητής νοημοσύνης και διασφάλιση δίκαιων και αμερόληπτων αποτελεσμάτων

**Βέλτιστες πρακτικές*** **Κατευθυντήριες γραμμές δεοντολογίας**: Ανάπτυξη και τήρηση των ηθικών κατευθυντήριων γραμμών που διέπουν τις εφαρμογές ΤΝ εντός του οργανισμού.
* **Συνεργασία με την ΤΠ**: Στενή συνεργασία με τις ομάδες πληροφορικής για να διασφαλιστεί η ομαλή ενσωμάτωση της ΤΝ στα υπάρχοντα συστήματα.
* **Εξηγήσιμα μοντέλα τεχνητής νοημοσύνης**: Προτιμήστε μοντέλα ΤΝ που προσφέρουν διαφάνεια και μπορούν να παρέχουν εξηγήσεις για τις αποφάσεις τους.
* **Ποικίλα και αντιπροσωπευτικά δεδομένα**: Διασφάλιση ποικιλομορφίας και αντιπροσώπευσης στα δεδομένα εκπαίδευσης για την ελαχιστοποίηση της προκατάληψης στους αλγορίθμους τεχνητής νοημοσύνης.

**ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗ****Ο ψηφιακός μετασχηματισμός ως στρατηγική επιταγή:*** Ο ψηφιακός μετασχηματισμός δεν αποτελεί επιλογή αλλά στρατηγική επιταγή για τις ΜΜΕ που στοχεύουν σε βιώσιμη ανάπτυξη
* Η υιοθέτηση της καινοτομίας είναι ζωτικής σημασίας για την καλλιέργεια ανθεκτικότητας, ευελιξίας και ανταγωνιστικότητας σε ένα ταχέως εξελισσόμενο επιχειρηματικό τοπίο.

**Η στρατηγική εφαρμογή οδηγεί στην επιτυχία:*** Η επιτυχία της υιοθέτησης του cloud computing, της ανάλυσης δεδομένων, της

αυτοματοποίησης και της τεχνητής νοημοσύνης εξαρτάται από μια στρατηγική και καλά σχεδιασμένη εφαρμογή. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | * Οι σαφείς στόχοι, η προσεκτική ενσωμάτωση και η διαλειτουργική συνεργασία είναι υψίστης σημασίας.

**Πλοήγηση στις προκλήσεις με βέλτιστες πρακτικές:*** Οι προκλήσεις είναι εγγενείς στο ταξίδι του ψηφιακού μετασχηματισμού, αλλά ο προληπτικός εντοπισμός και η εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών ανοίγουν το δρόμο για την επιτυχία
* Η καθιέρωση μιας κουλτούρας έτοιμης για αλλαγές, τα ισχυρά μέτρα ασφάλειας δεδομένων και η συνεχής ανάπτυξη δεξιοτήτων είναι το κλειδί για την αντιμετώπιση των εμποδίων.

**Καλλιέργεια της συνεχούς μάθησης και της προσαρμοστικότητας:*** Στο δυναμικό ψηφιακό τοπίο, η συνεχής μάθηση είναι απαραίτητη για την οργανωτική και ατομική ανάπτυξη.
* Η προσαρμοστικότητα διασφαλίζει ότι οι ΜΜΕΚ όχι μόνο είναι προετοιμασμένες για τις τρέχουσες προκλήσεις, αλλά και έτοιμες για το μέλλον

να αγκαλιάσουν τις αναδυόμενες τεχνολογίες. |
| **5 λήμματα γλωσσάριο υ** | **MSMEs:** Πολύ μικρές, μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, οι οποίες στην περίπτωσή μας καλούνται να υιοθετήσουν και να ενσωματώσουν τις ψηφιακές τεχνολογίες για μακροπρόθεσμη επιτυχία και ανταγωνιστικότητα.**Ψηφιακός μετασχηματισμός:** Η ενσωμάτωση καινοτόμων ψηφιακών λύσεων σε όλες τις πτυχές μιας επιχείρησης, αλλάζοντας ριζικά τις λειτουργίες της και την παροχή αξίας στους πελάτες.**Ενδοεπιχειρηματίας: "αλλά** με πρόσβαση στους πόρους του σημερινού εργοδότη τους. (...) Οι ενδοεπιχειρηματίες είναι άτομα που έχουν αναλάβει τη δημιουργία νέων και καινοτόμων προϊόντων στο πλαίσιο μιας ήδη εδραιωμένης επιχείρησης. Με την υποστήριξη των διαθέσιμων πόρων μιας εταιρείας, οι ενδοεπιχειρηματίες αναπτύσσουν ιδέες ανοικτού τύπου και τις μετατρέπουν σε προϊόντα και υπηρεσίες του πραγματικού κόσμου".**Πηγή:** [**Coursera, What Is an Intrapreneur?**](https://www.coursera.org/articles/intrapreneur)**Διαχείριση αλλαγών:** Μια στρατηγική εσωτερική προσέγγιση για τη μετάβαση ατόμων, ομάδων και οργανισμών από την τρέχουσα κατάστασή τους σε μια επιθυμητή μελλοντική κατάσταση, η οποία περιλαμβάνει προσεκτικό σχεδιασμό, επικοινωνία και στρατηγικές.**Blockchain: "Η** αλυσίδα μπλοκ είναι ένα ειδικό είδος βάσης δεδομένων, που ονομάζεται επίσης αποκεντρωμένο ψηφιακό βιβλίο, το οποίο συντηρείται από πολυάριθμους υπολογιστές κατανεμημένους σε όλο τον κόσμο. Τα δεδομένα της αλυσίδας μπλοκ οργανώνονται σε μπλοκ, τα οποία είναι χρονολογικά ταξινομημένα και εξασφαλίζονται με κρυπτογραφία".**Πηγή:** [**Binance Academy, What Is Blockchain?**](https://academy.binance.com/en/articles/what-is-blockchain-and-how-does-it-work) |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **IoT:** "Το Διαδίκτυο των πραγμάτων (IoT) περιγράφει φυσικά αντικείμενα ενσωματωμένα με αισθητήρες και ενεργοποιητές που επικοινωνούν με υπολογιστικά συστήματα μέσω ενσύρματων ή ασύρματων δικτύων - επιτρέποντας την ψηφιακή παρακολούθηση ή ακόμη και τον έλεγχο του φυσικού κόσμου".**Πηγή:** [**McKinsey & Company, What is the Internet of Things?**](https://www.mckinsey.com/featured-insights/mckinsey-explainers/what-is-the-internet-of-things) |
| **5 ερωτήσεις αυτοαξιολό γησης****πολλαπλής επιλογής** | **Ερώτηση 1. Ποιος είναι ο πρωταρχικός ρόλος της διαχείρισης αλλαγών στον ψηφιακό μετασχηματισμό;**Επιλογή α. Μεγιστοποίηση της καινοτομίας Επιλογή β. Μεγιστοποίηση της αντίστασης Επιλογή γ. Μετάβαση ατόμων και οργανισμών Επιλογή δ. Αγνοώντας τις επιχειρησιακές αλλαγές **Σωστή επιλογή: γ****Ερώτηση 2. Τι διακρίνει τις φάσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού σύμφωνα με το Διάγραμμα Διαδικασίας Μετασχηματισμού;**Επιλογή α. Αριθμός εμπλεκόμενων εργαζομένων Επιλογή β. Διαγράμματα με χρωματική κωδικοποίηση Επιλογή γ. Τυχαία ακολουθία γεγονότωνΕπιλογή δ. Η κατάσταση πριν και μετά τον μετασχηματισμό**Σωστή επιλογή: δ****Ερώτηση 3. Τι καθιστά την ανάλυση δεδομένων κρίσιμο στοιχείο για τις ΜΜΕΚΜ;**Επιλογή α. Αποτελεσματική χειροκίνητη επεξεργασία δεδομένων Επιλογή β. Εξορθολογισμός επαναλαμβανόμενων εργασιών Επιλογή γ. Αποκάλυψη πληροφοριών για τη λήψη αποφάσεων Επιλογή δ. Μείωση της ανάγκης για αυτοματοποίηση**Σωστή επιλογή: γ****Ερώτηση 4. Πώς συμβάλλει ο αυτοματισμός στην αύξηση της αποδοτικότητας των ΜΜΕΚΜ;**Επιλογή α. Αύξηση της χειρωνακτικής προσπάθειας Επιλογή β. Εξορθολογισμός επαναλαμβανόμενων εργασιών Επιλογή γ. Μείωση της χρήσης των πόρωνΕπιλογή δ. Εξασφάλιση ασυνεπούς εκτέλεσης εργασιών**Σωστή επιλογή: β****Ερώτηση 5. Ποια είναι η κύρια πρόκληση στην εφαρμογή καινοτόμων ψηφιακών λύσεων;**Επιλογή α. Έλλειψη ποιότητας δεδομένωνΕπιλογή β. Αγκαλιάζοντας την αντίσταση στην αλλαγή Επιλογή γ. Πολυπλοκότητα ολοκλήρωσηςΕπιλογή δ. Υπερβολικό κόστος εφαρμογής**Σωστή επιλογή: γ** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Βιβλιογραφ ία και****περαιτέρω****αναφορές** |  |
| **Σχετικό****υλικό** | DREAM\_WP3\_Training\_IDP\_EN |
| **Βίντεο (εάν****υπάρχει)** |  |