

STUDIU

Principalele provocări ale managerilor din România cu privire la transformarea digitală a afacerilor lor



htss.

Objective

- Înțelegerea atitudinilor privind transformarea digitală
- Definiția fundamentală a categoriei – ce înseamnă transformarea digitală
- Identificarea motivațiilor și beneficiilor pe care managerii le au în vedere atunci când investesc în procesele de transformare digitală
- Identificarea principalelor arii de activitate în cadrul companiilor pentru care managerii au implementat deja procese de transformare digitală
- Identificarea principalelor arii de activitate în cadrul companiilor pentru care managerii iau în calcul procese de transformare digitală



- Determinarea ariilor de activitate ale companiilor pe care managerii le consideră „greu de digitalizat”
- Identificarea principalelor îngrijorări ale managerilor cu privire la Inteligența Artificială, mutarea bazelor de date ale companiilor în cloud și securitatea proceselor digitale
- Identificarea principalelor îngrijorări ale managerilor atunci când vine vorba de impactul pe care transformarea digitală a afacerilor îl va avea asupra angajaților proprii.



EȘANTION

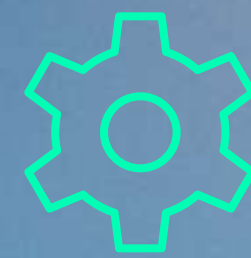
ETAPA CALITATIVĂ

15 interviuri
în profunzime

ETAPA CANTITATIVĂ

605 interviuri
CAWI + CATI

Perioada de colectare: Februarie 2024



METODOLOGIE

Durata IDI

maxim **60** minute

Chestionare aplicate online și telefonic

CAWI + CATI

Durata medie chestionar

10-12 minute

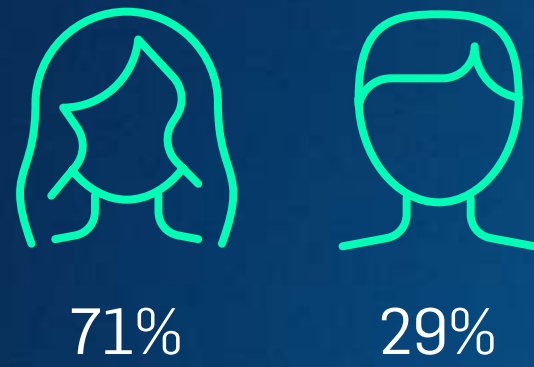


GRUP ȚINTĂ B2B

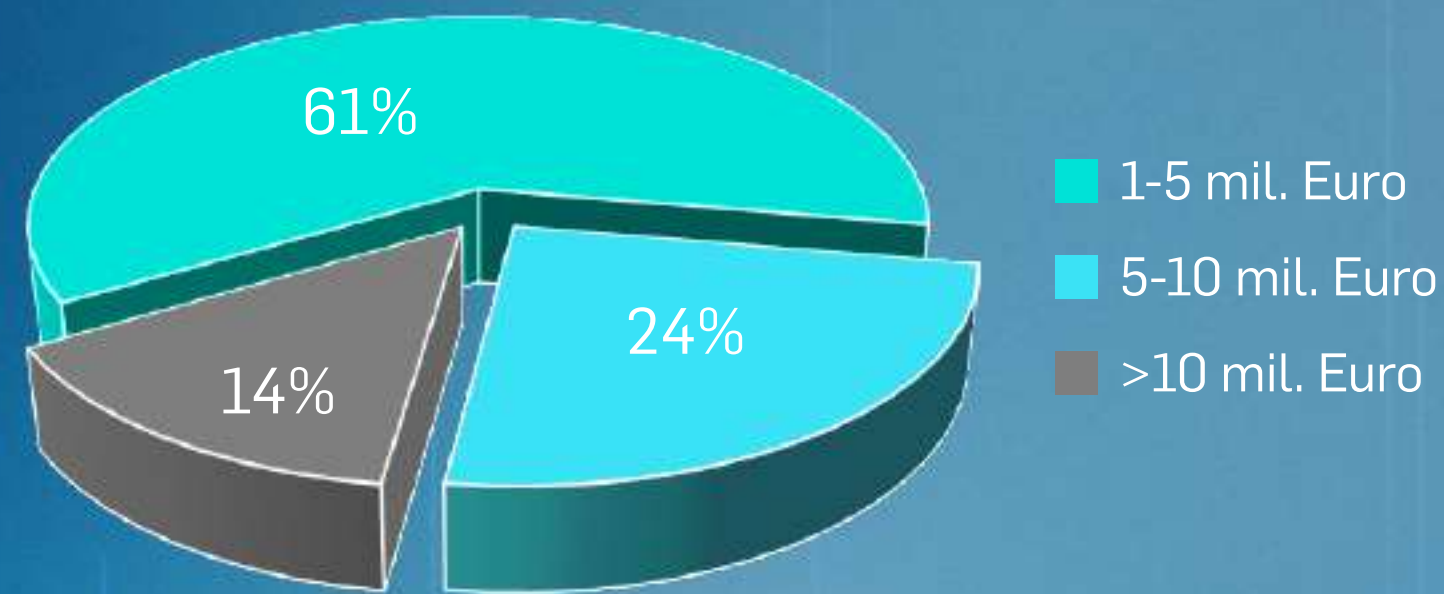
- Manageri de companii medii și mari din România, din industrii precum: healthcare, pharma, retail.
- Qual: din mediul urban mare (București, Brașov, Timișoara, Cluj, Iași).
- Quant: Eșantion reprezentativ național.
- Diverse domenii de activitate: Sănătate și Farmaceutice, Retail și Comerț, Energie și Utilități, Producție și Industrie, Transport și Logistică.
- Cifra de afaceri de peste 1 milion de Euro.

Particularități ale eșantionului

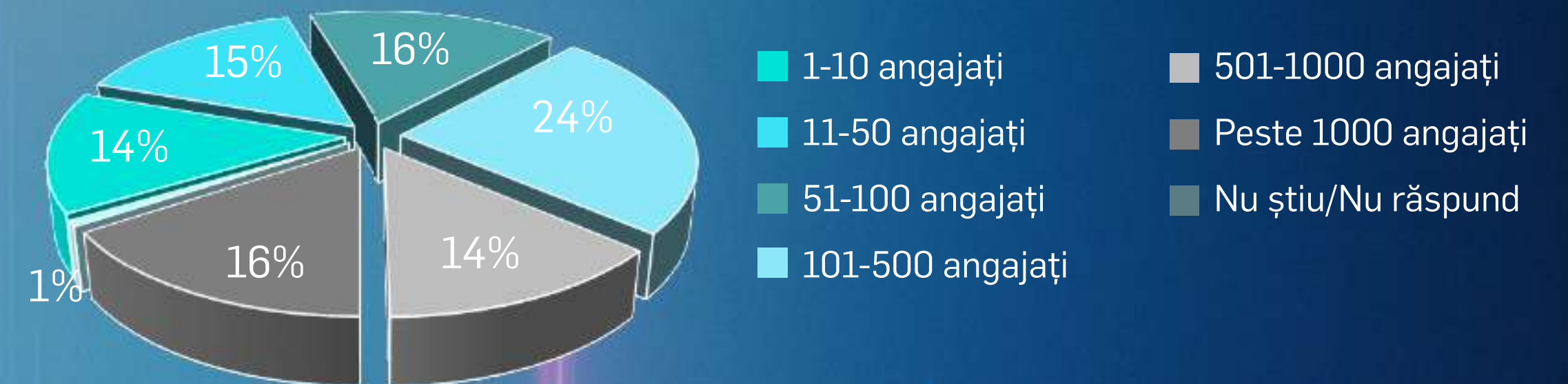
GEN



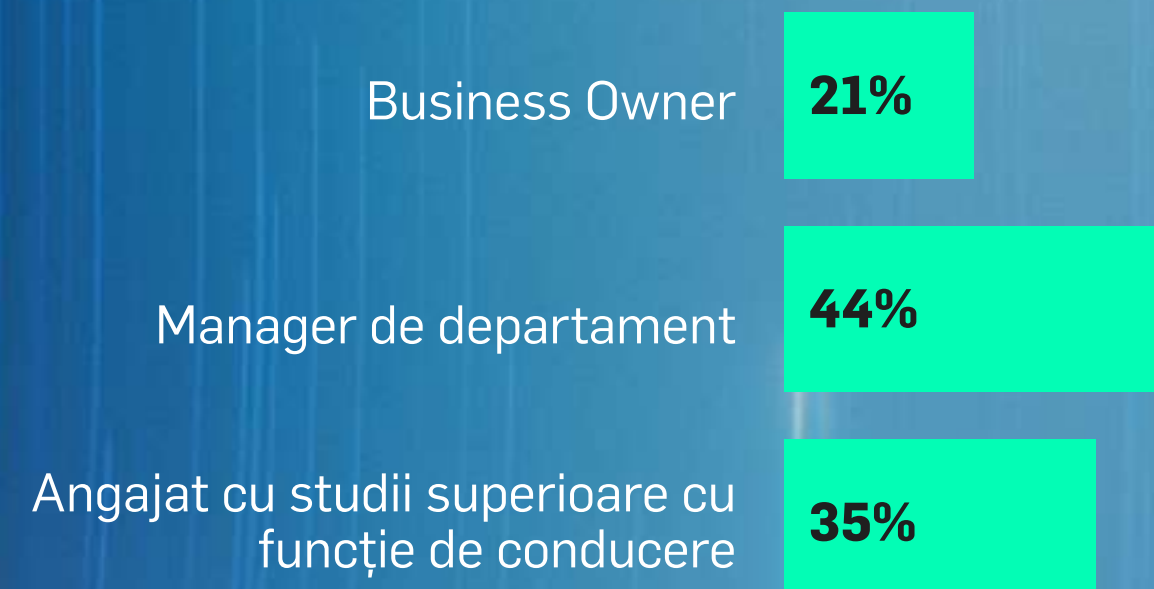
CIFRA DE AFACERI



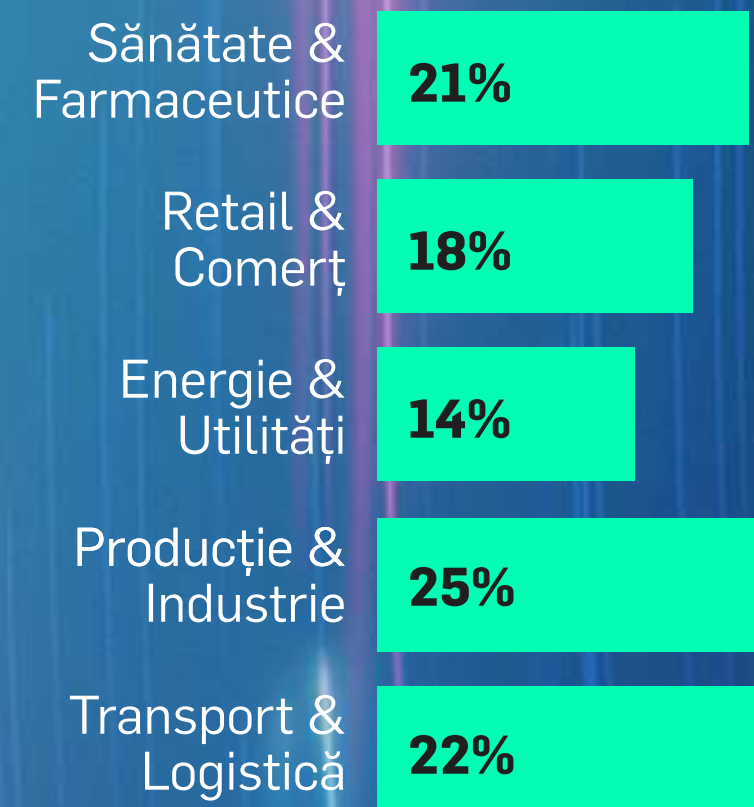
NUMĂR ANGAJAȚI



OCUPAȚIE



DOMENIU ACTIVITATE



Transformarea digitală:
percepții, atitudini,
motivații, beneficii

htss.



I M A G I N E A C A T E G O R I E I :

Transformarea digitală

Semnificație fundamentală

Percepția generală este aceea conform căreia, transformarea digitală rezidă în procesul de utilizare a tehnologiilor digitale pentru a crea sau modifica procesele de business, cultura organizațională și experiențele clienților astfel încât să răspundă mai ușor nevoilor în schimbare ale pieței și societății.

Transformarea digitală nu este doar despre adoptarea unor noi tehnologii, ci și despre schimbarea modului în care se desfășoară activitățile și se generează valoare adăugată pentru companie și clienți, marcând o schimbare profundă în strategia de business.



Motivații și beneficii pentru care managerii doresc să investească în transformarea digitală

Motivațiile și beneficiile pentru care managerii doresc să investească în transformarea digitală sunt diverse și multiple, reflectând complexitatea și dinamica diferitelor industrii și domenii de activitate.

● Optimizarea timpului

Contribuie la crearea unui flux de lucru automat, prompt, ducând la economisirea timpului și reducerea timpului de răspuns în desfășurarea activităților cotidiene.

● Eficientizarea financiară și îmbunătățirea calității serviciilor/activităților

Permite o desfășurare mai eficientă a activităților cotidiene, facilitând gestionarea documentelor și raportarea, creșterea vânzărilor (retail), optimizarea proceselor și creșterea eficacității instituției (healthcare și pharma).

● Securitate și conformitate

ajută la îmbunătățirea securității prin implementarea tehnologiilor avansate de protecție a datelor și asigurarea conformității cu reglementările legale.

● Dezvoltare și inovație

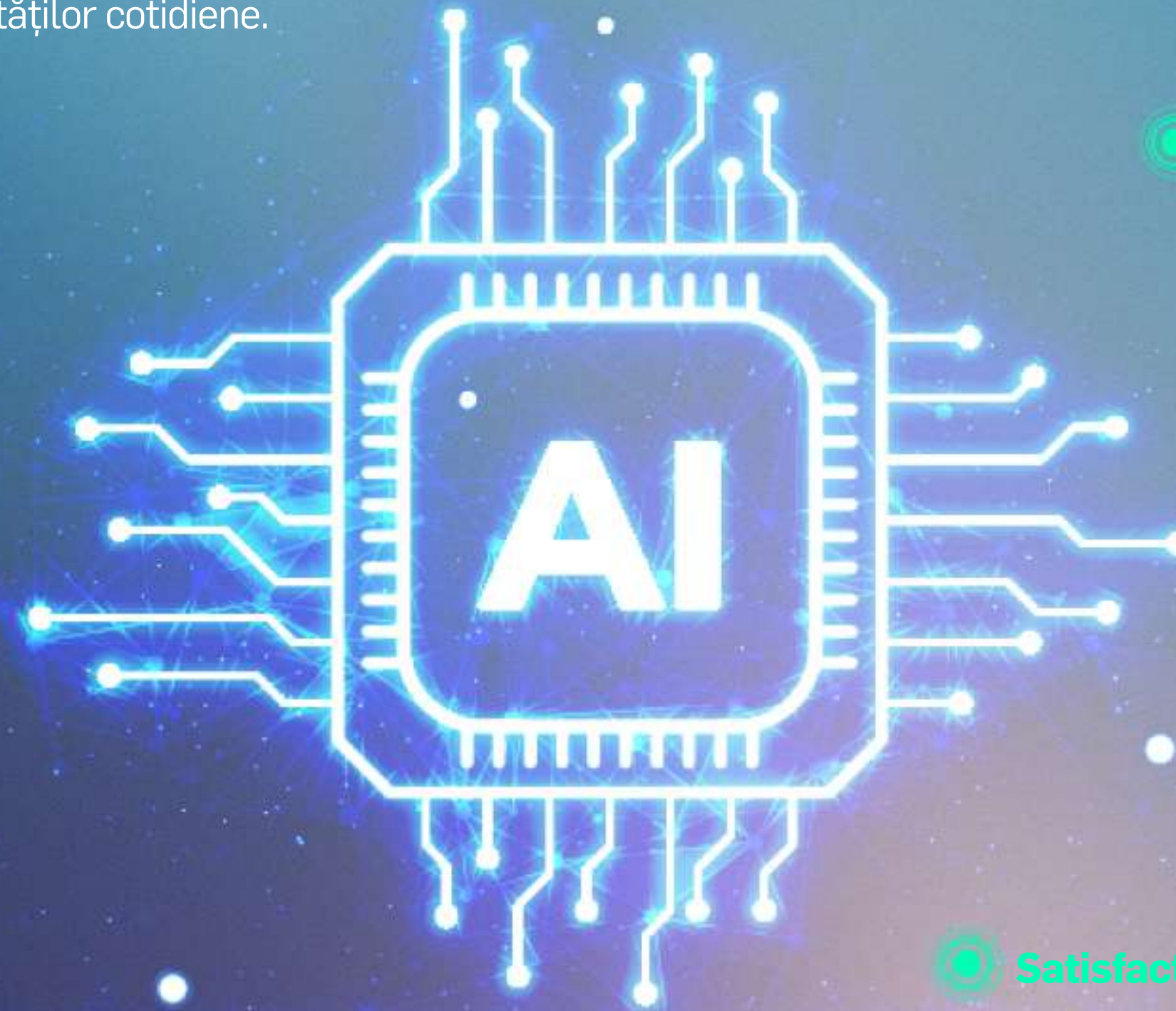
Oferă posibilitatea de a revizui și îmbunătăți acțiunile anterioare, facilitând dezvoltarea continuă a proceselor.

● Satisfacția și experiența plăcută

Poate îmbunătăți experiența clienților și angajaților, făcând interacțiunea cu compania mai simplă, mai personalizată și mai plăcută.

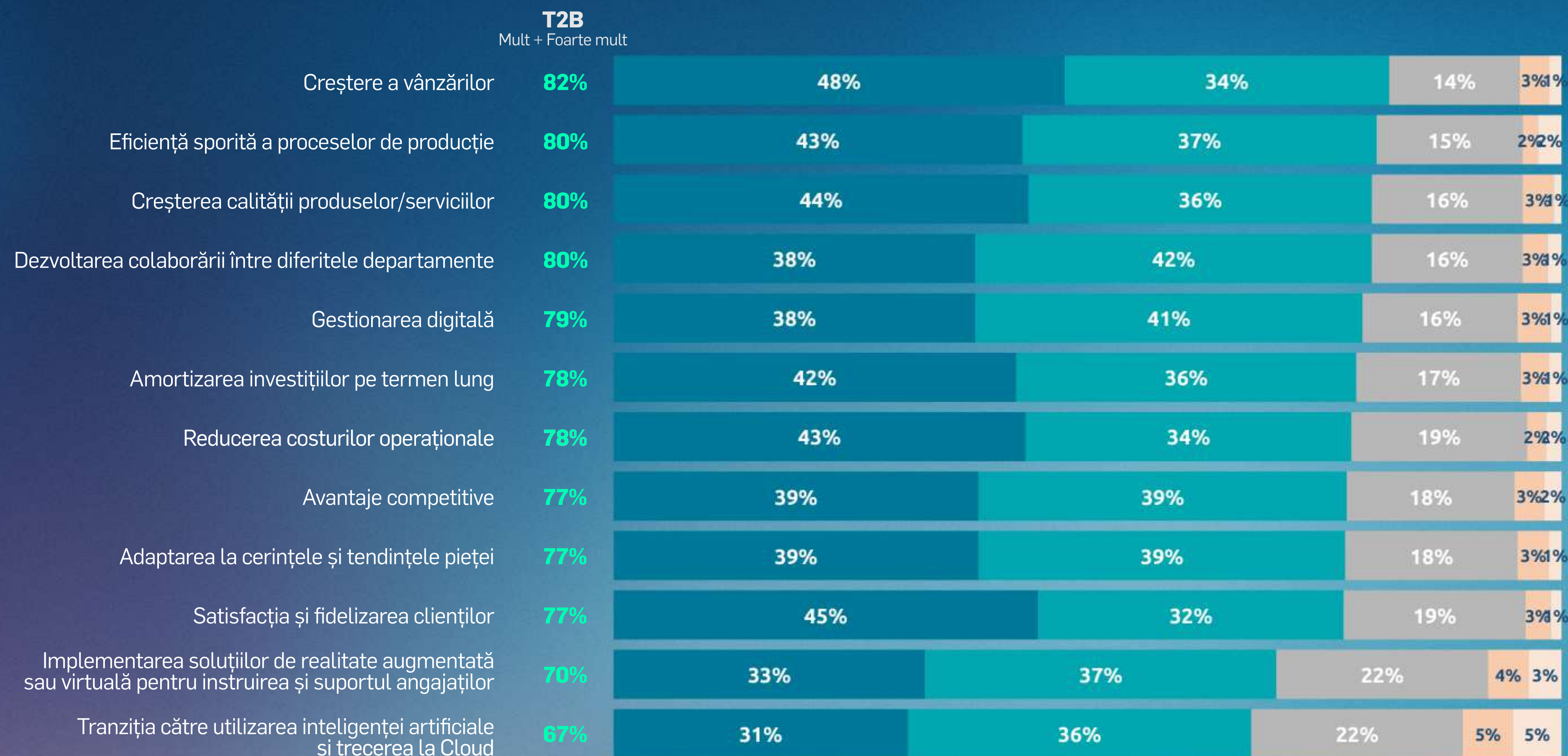
● Gestionarea mai bună a datelor

Facilitează stocarea, accesarea și gestionarea datelor, contribuind la o îmbunătățire a calității serviciilor.



Factorii motivaționali pentru investiții în transformarea digitală

În ce măsură v-ar motiva sau vă motivează următorii factori să decideți să investiți în 2024 în transformarea digitală?



Bază de date: Total eșantion
N= 605 respondenți

5. Foarte mult 4. Destul de mult 3. Nici, nici 2. Destul de puțin 1. Deloc

Factorii motivaționali pentru investiții în transformarea digitală (detaliat)

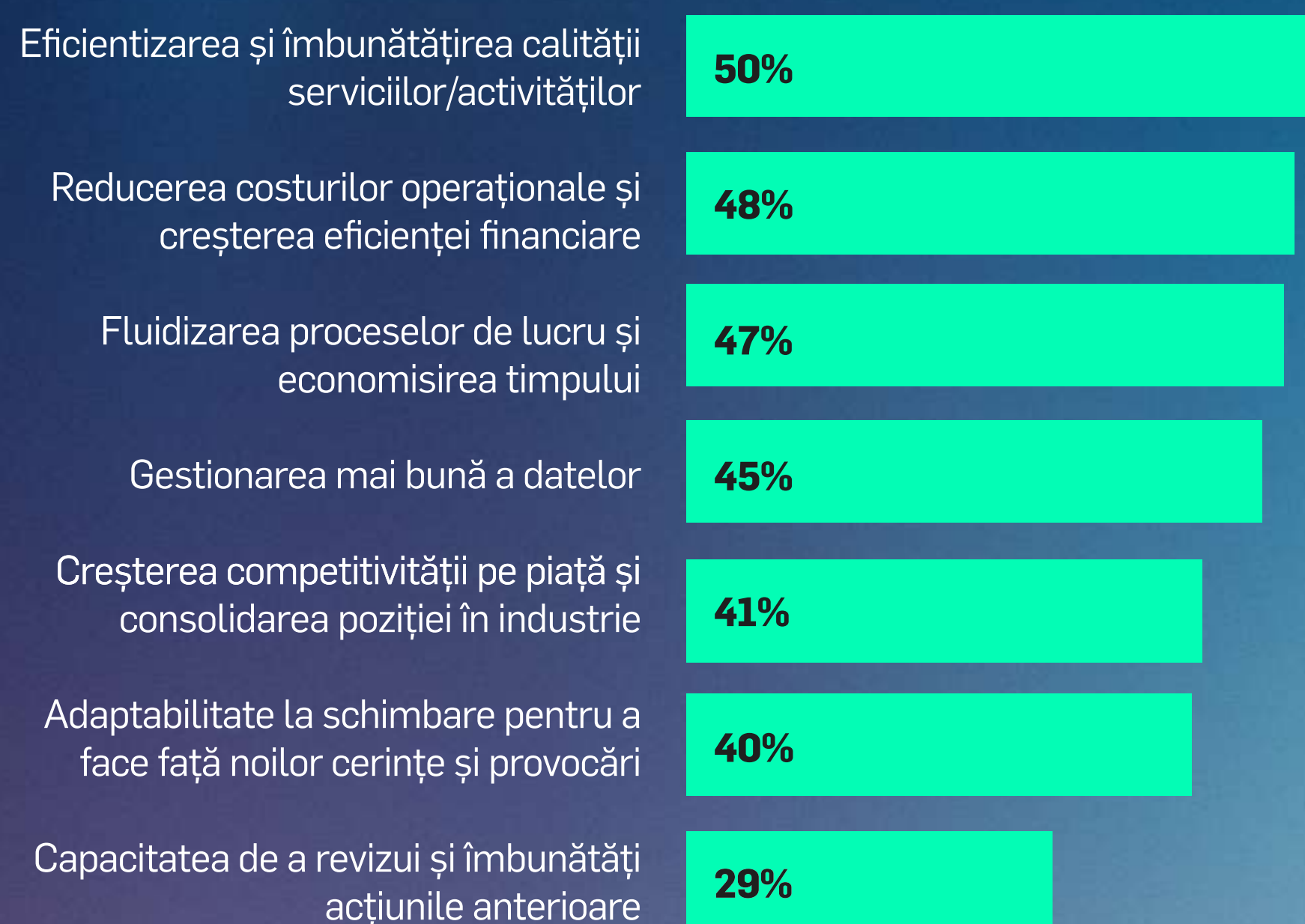
În ce măsură v-ar motiva sau vă motivează următorii factori să decideți să investiți în 2024 în transformarea digitală?

	T2B Mult + Foarte mult	Sănătate & Farmaceutice	Retail & Comerț	Energie & Utilități	Producție & Industrie	Transport & Logistică	1-5 mil. €	5-10 mil. €	>10 mil. €
Creșterea vânzărilor	82%	79%	81%	83%	87%	79%	78%	90%	83%
Eficiență sporită a proceselor de producție	80%	79%	75%	80%	90%	76%	77%	84%	90%
Creșterea calității produselor/serviciilor	80%	82%	74%	77%	84%	81%	78%	80%	88%
Dezvoltarea colaborării între diferitele departamente	80%	75%	80%	77%	84%	82%	76%	86%	85%
Gestionarea digitală	79%	79%	68%	79%	89%	76%	78%	77%	88%
Amortizarea investițiilor pe termen lung	78%	76%	78%	79%	85%	73%	74%	84%	87%
Reducerea costurilor operaționale	78%	77%	70%	78%	83%	79%	74%	85%	84%
Avantaje competitive	77%	80%	79%	66%	83%	76%	74%	84%	81%
Adaptarea la cerințele și tendințele pieței	77%	75%	64%	75%	87%	80%	76%	77%	84%
Satisfacția și fidelizarea clienților	77%	69%	75%	76%	84%	79%	74%	80%	87%
Implementarea soluțiilor de realitate augmentată sau virtuală pentru instruirea și suportul angajaților	70%	68%	69%	72%	75%	65%	66%	75%	77%
Tranziția către utilizarea inteligenței artificiale și trecerea la Cloud	67%	67%	56%	67%	77%	65%	64%	74%	71%

Bază de date: Total eșantion
N= 605 respondenți

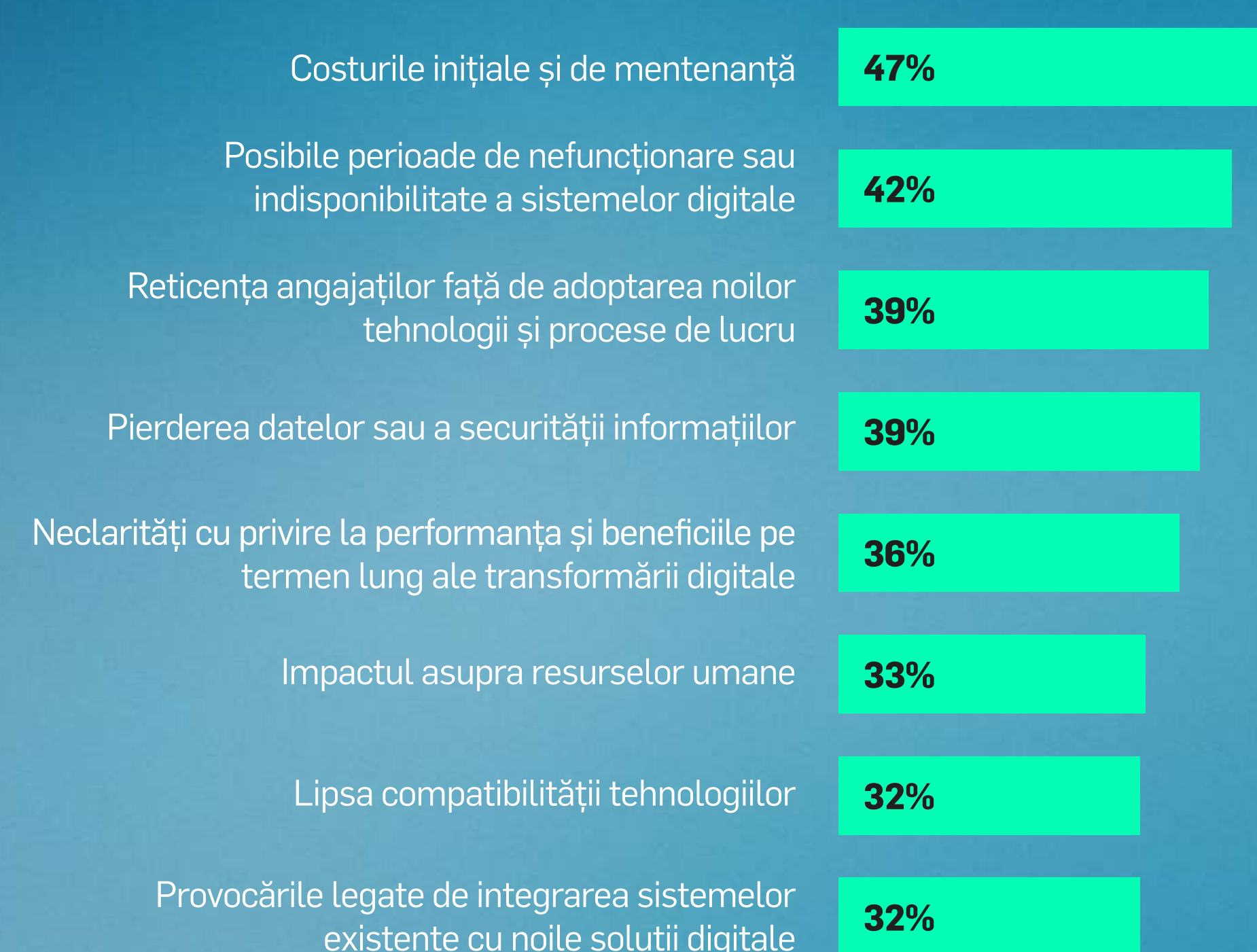
Beneficiile transformării digitale

Care considerați ca sunt principalele beneficii ale transformării digitale pentru compania dvs.?



Dezavantajele transformării digitale

Care considerați că sunt dezavantajele transformării digitale pentru compania dvs.?

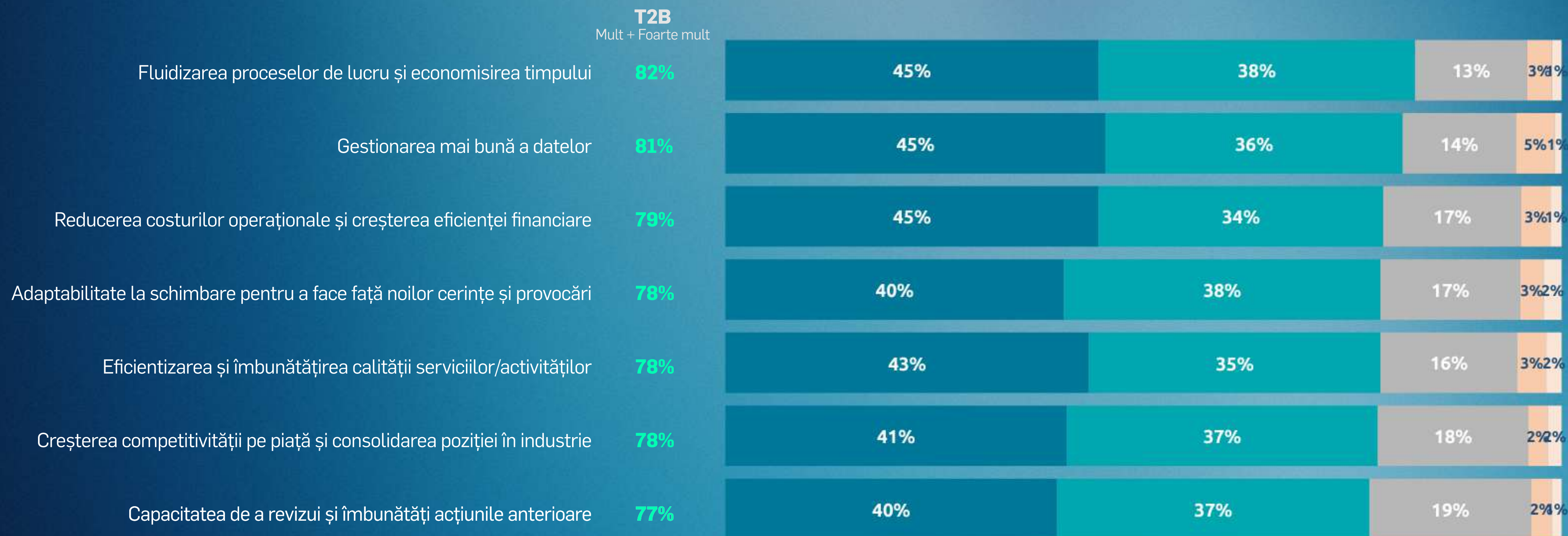


Bază de date: Total eșantion
N= 605 respondenți

Pentru a obține o perspectivă profundă asupra beneficiilor și dezavantajelor în ceea ce privește transformarea digitală, s-a aplicat o metodă riguroasă de analiză a distribuției răspunsurilor. S-a analizat numărul de respondenți care au clasat fiecare opțiune pe primele 3 locuri, aplicând criteriile de evaluare precise pentru a determina ponderea fiecărei opțiuni în totalul răspunsurilor.

Impactul beneficiilor asupra performanței globale a companiei

În ce măsură considerați ca aceste beneficii au un impact asupra performanței globale a companiei?



Bază de date: Total eșantion
N= 605 respondenți

5. Foarte mult 4. Destul de mult 3. Nici, nici 2. Destul de puțin 1. Deloc

Impactul beneficiilor asupra performanței globale a companiei (detaliat)

În ce măsură considerați ca aceste beneficii au un impact asupra performanței globale a companiei?


	Total	Sănătate & Farmaceutice	Retail & Comerț	Energie & Utilități	Producție & Industrie	Transport & Logistică	1-5 mil. €	5-10 mil. €	>10 mil. €
Fluidizarea proceselor de lucru și economisirea timpului	82%	81%	78%	71%	93%	83%	80%	89%	85%
Gestionarea mai bună a datelor	81%	78%	78%	76%	87%	83%	78%	82%	90%
Reducerea costurilor operaționale și creșterea eficienței financiare	79%	75%	71%	75%	88%	81%	73%	86%	92%
Adaptabilitate la schimbare pentru a face față noilor cerințe și provocări	78%	82%	74%	76%	83%	75%	76%	80%	87%
Eficientizarea și îmbunătățirea calității serviciilor/activităților	78%	71%	68%	85%	87%	79%	73%	87%	86%
Creșterea competitivității pe piață și consolidarea poziției în industrie	78%	73%	83%	75%	83%	75%	75%	82%	85%
Capacitatea de a revizui și îmbunătăți acțiunile anterioare	77%	76%	79%	71%	85%	72%	76%	77%	81%

Bază de date: Total eșantion
N= 605 respondenți

Implementarea proceselor de transformare digitală



htss.



**Arii de activitate pentru care
s-au implementat procese
de transformare digitală**

Pharma



Cercetare și dezvoltare (R&D)

Digitalizarea a permis accelerarea descoperirii de noi medicamente și eficientizarea proceselor de trialuri clinice prin simulări și modelări computerizate.

Producție


Implementarea tehnologiilor digitale în fabricație permite optimizarea proceselor prin monitorizare în timp real și automatizare, crescând eficiența și reducând costurile.

Lanțul de aprovizionare

sistemele digitale avansate de gestiune a lanțului de aprovizionare asigură trasabilitatea produselor, optimizarea/gestionarea stocurilor și îmbunătățirea eficienței logistice.

Interacțiunea cu clienții

Digitalizarea canalelor de comunicare și vânzare permite companiilor farmaceutice să ofere informații personalizate și suport clienților și pacienților,



**Arii de activitate pentru care
s-au implementat procese
de transformare digitală**

Pharma



Securitatea datelor

Având în vedere sensibilitatea informațiilor privind pacienții și cercetările derulate, securitatea datelor rămâne o prioritate majoră. Managerii iau în calcul implementarea unor sisteme mai robuste de securitate cibernetică și soluții de stocare în Cloud, cu o înțelegere și control îmbunătățite.



Producție

Investițiile în tehnologii care permit automatizarea și monitorizarea în timp real a proceselor de producție și cercetare pentru a crește eficiența și a reduce erorile.



Gestionarea digitală a farmaciei, inclusiv pentru efectuarea comenzilor de medicamente.





**Arii de activitate pentru care
s-au implementat procese
de transformare digitală**

Healthcare

● **Telemedicină**

Transformarea digitală a permis furnizarea serviciilor medicale la distanță, îmbunătățind accesul la îngrijire, securitate cibernetică și soluții de stocare în Cloud, cu o înțelegere și control îmbunătățite.



● **Managementul datelor pacienților**

Sistemele electronice de sănătate (EHR) permit stocarea (fișe pacienți, imagistică, analize, informații personale), accesarea și partajarea eficientă a datelor medicale, îmbunătățind coordonarea și calitatea serviciilor de sănătate.

● **Diagnosticare și tratament**

Utilizarea analizei big data în diagnosticare și elaborarea planurilor de tratament personalizate contribuie la îmbunătățirea preciziei medicale și a rezultatelor pentru pacienți.

● **Formare și educație medicală**

Platformele digitale oferă resurse de învățare și simulare pentru profesioniștii din domeniul sănătății, facilitând actualizarea continuă a cunoștințelor și a competențelor.



**Arii de activitate pentru care
s-au implementat procese
de transformare digitală**

Healthcare

Integrarea și interoperabilitatea sistemelor de date
Pentru a îmbunătăți coordonarea îngrijirilor și accesul la informații medicale, managerii din sănătate iau în calcul îmbunătățirea integrării sistemelor de sănătate electronice (EHR) și a altor platforme digitale.

Extinderea serviciilor de telemedicină
Continuarea dezvoltării și extinderii serviciilor de telemedicină pentru a oferi acces mai bun la îngrijire medicală.





Arii de activitate pentru care s-au implementat procese de transformare digitală

Retail

Comerțul electronic

Transformarea digitală a extins canalele de vânzare, permițând comercianților să atingă o piață globală prin platforme online și aplicații mobile.



Experiența clienților

Tehnologiile digitale, cum ar fi chatbot-urile și personalizarea bazată pe date, permit retailerilor să ofere o experiență de cumpărături personalizată și interactivă.



Optimizarea operațiunilor

Sistemele de gestiune a inventarului și lanțului de aprovizionare bazate pe cloud și AI îmbunătățesc eficiența operațională, de la stocare la distribuție.

Marketing și analiza datelor

Analiza datelor permite comercianților să înțeleagă preferințele și comportamentul clienților, optimizând strategiile de marketing și ofertele de produse.



**Arii de activitate pentru care
s-au implementat procese
de transformare digitală**

Retail



● Experiența omni-channel

Managerii din retail planifică să îmbunătățească integrarea între canalele online și offline pentru a oferi o experiență de cumpărături fluidă și personalizată, care să răspundă așteptărilor clienților moderni.

● Optimizarea lanțului de aprovizionare prin analiza predictivă

Utilizarea analizei predictive și a AI pentru a anticipa cererea de produse, optimiza nivelurile de stoc și îmbunătăți eficiența lanțului de aprovizionare.

● Digitalizarea operațiunilor în magazin

Implementarea tehnologiilor precum etichetele digitale de preț, kiosk-urile interactive și sistemele de plată mobile pentru a eficientiza operațiunile și a îmbunătăți experiența în magazin.



Ariile de activitate digitalizate în companii

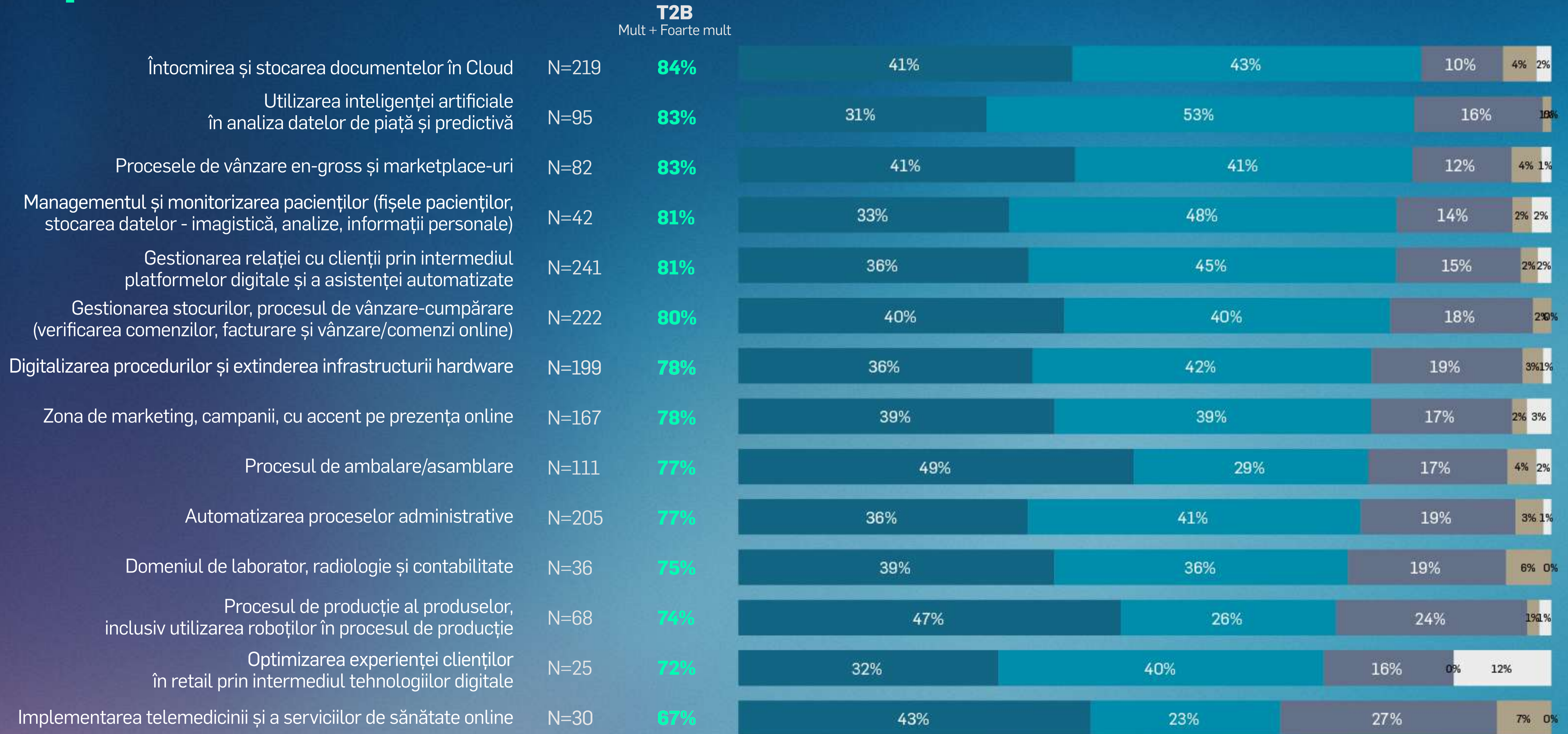
Care sunt ariile principale de activitate din cadrul companiei dvs. pentru care au fost deja implementate procese de transformare digitală?

		Sănătate & Farmaceutice	Retail & Comerț	Energie & Utilități	Producție & Industrie	Transport & Logistică	1-5 mil. €	5-10 mil. €	>10 mil. €
Gestionarea relației cu clienții prin intermediul platformelor digitale și a asistenței automatizate	40%	25%	40%	46%	41%	48%	39%	38%	48%
Gestionarea stocurilor, procesul de vânzare-cumpărare (verificarea comenzilor, facturare și vânzare/comenzi online)	37%	33%	54%	-	44%	41%	33%	39%	47%
Întocmirea și stocarea documentelor în Cloud	36%	34%	35%	34%	39%	37%	33%	34%	52%
Automatizarea proceselor administrative	34%	24%	21%	47%	39%	39%	27%	38%	56%
Digitalizarea procedurilor și extinderea infrastructurii hardware	33%	23%	33%	54%	31%	30%	29%	32%	52%
Zona de marketing, campanii, cu accent pe prezența online	28%	27%	32%	18%	31%	27%	26%	30%	30%
Procesul de ambalare/asamblare	18%	11%	19%	-	37%	16%	18%	19%	20%
Utilizarea inteligenței artificiale în analiza datelor de piață și predictivă	16%	13%	8%	25%	19%	15%	13%	21%	17%
Procesele de vânzare en-gross și market place-uri	14%	10%	26%	-	19%	10%	13%	16%	12%
Procesul de producție al produselor, inclusiv utilizarea roboților în procesul de producție	11%	8%	-	-	39%	-	8%	16%	16%
Managementul și monitorizarea pacienților (fișele pacienților, stocarea datelor - imagistica, analize, informații personale)	7%	33%	-	-	-	-	9%	5%	3%
Domeniul de laborator, radiologie și contabilitate	6%	29%	-	-	-	-	7%	4%	3%
Implementarea telemedicinii și a serviciilor de sănătate online	5%	24%	-	-	-	-	6%	4%	0%
Optimizarea experienței clienților în retail prin intermediul tehnologiilor digitale	4%	-	23%	-	-	-	4%	1%	8%
Altele	2%	2%	0%	6%	1%	2%	2%	0%	3%

Bază de date: Total eșantion
N= 605 respondenți

Gradul de succes al inițiativelor de transformare digitală

Cum evaluați gradul de succes al acestor inițiative de transformare digitală până în prezent?



Bază de date: Total eșantion
N= 605 respondenți

5. Foarte mult 4. Destul de mult 3. Nici, nici 2. Destul de puțin 1. Deloc

Gradul de succes al inițiativelor de transformare digitală

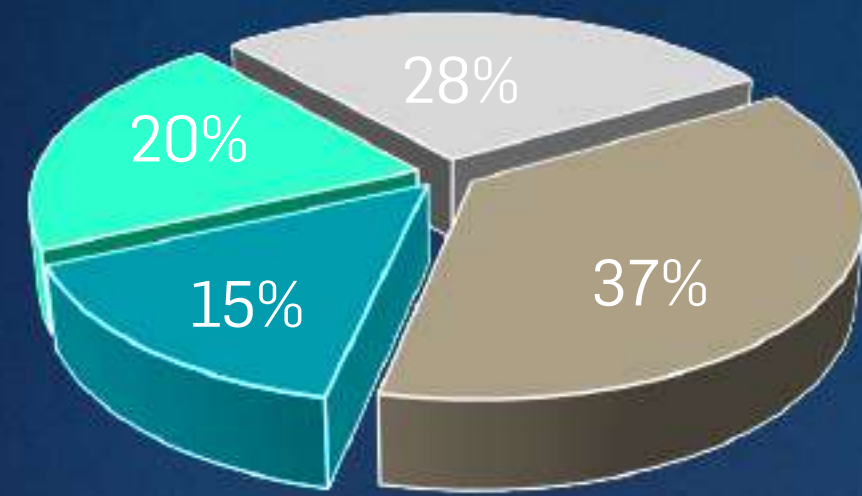
Cum evaluați gradul de succes al acestor inițiative de transformare digitală până în prezent?

	T2B Mult + Foarte mult	Sănătate & Farmaceutice	Retail & Comerț	Energie & Utilități	Producție & Industrie	Transport & Logistică	1-5 mil. €	5-10 mil. €	>10 mil. €
Întocmirea și stocarea documentelor în Cloud	84%	91%	76%	93%	90%	72%	84%	78%	91%
Utilizarea inteligenței artificiale în analiza datelor de piață și predictivă	83%	69%	44%	91%	100%	80%	78%	84%	100%
Procesele de vânzare en-gross și marketplace-uri	83%	67%	82%	-	93%	77%	84%	83%	80%
Managementul și monitorizarea pacienților (fișele pacienților, stocarea datelor - imagistică, analize, informații personale)	81%	81%	-	-	-	-	78%	86%	100%
Gestionarea relației cu clienții prin intermediul platformelor digitale și a asistenței automatizate	81%	91%	81%	90%	87%	65%	82%	79%	80%
Gestionarea stocurilor, procesul de vânzare-cumpărare (verificarea comenzilor, facturare și vânzare/comenzi online)	80%	81%	81%	-	83%	75%	77%	84%	83%
Digitalizarea procedurilor și extinderea infrastructurii hardware	78%	72%	74%	74%	91%	73%	76%	75%	84%
Zona de marketing, campanii, cu accent pe prezența online	78%	79%	74%	81%	72%	86%	72%	84%	88%
Procesul de ambalare/asamblare	77%	57%	60%	-	86%	86%	70%	82%	100%
Automatizarea proceselor administrative	77%	87%	78%	61%	-	71%	73%	75%	85%
Domeniul de laborator, radiologie și contabilitate	75%	75%	-	-	86%	-	78%	50%	100%
Procesul de producție al produselor, inclusiv utilizarea roboților în procesul de producție	74%	60%	-	-	76%	-	57%	88%	86%
Optimizarea experienței clienților în retail prin intermediul tehnologiilor digitale	72%	-	72%	-	-	-	56%	100%	100%
Implementarea telemedicinii și a serviciilor de sănătate online	67%	67%	-	-	-	-	63%	83%	0%

Bază de date: Total eșantion
N= 605 respondenți

Bugetul alocat pentru transformarea digitală și ariile de activitate dificil de digitalizat

În 2024, cât planificați să investiți în transformarea digitală a companiei dvs.?



	Total	Sănătate & Farmaceutice	Retail & Comerț	Energie & Utilități	Producție & Industrie	Transport & Logistică	1-5 mil. €	5-10 mil. €	>10 mil. €
Mai puțin de 10.000 €	28%	41%	45%	13%	15%	26%	35%	19%	15%
Între 10.001 - 20.000 €	37%	39%	33%	43%	33%	39%	44%	35%	10%
Între 20.001 - 30.000 €	15%	9%	10%	15%	20%	18%	11%	20%	23%
Mai mult de 30.000 €	20%	11%	12%	30%	31%	18%	11%	26%	51%

*Investițiile declarative sunt prezentate fără validare conceptuală (conținutul ofertei nu a fost specificat).

Care sunt ariile de activitate pe care le considerați dificil de digitalizat în cadrul companiei dvs.?

	T2B Mult + Foarte mult	Sănătate & Farmaceutice	Retail & Comerț	Energie & Utilități	Producție & Industrie	Transport & Logistică	1-5 mil. €	5-10 mil. €	>10 mil. €
Procesele care implică interacțiuni umane directe și personale (relația cu clienții)	53%	59%	61%	48%	49%	50%	52%	58%	49%
Producția sau manipularea de produse care necesită atenție specială și standarde stricte de calitate sau de siguranță	45%	35%	36%	53%	57%	42%	41%	59%	38%
Identificarea și remedierea defecțiunilor produselor sau serviciilor	38%	33%	38%	37%	48%	32%	38%	32%	48%
Procesele complexe care necesită colaborare și comunicare intensivă între diferite departamente sau echipe	28%	27%	18%	25%	29%	39%	24%	24%	52%
Gestionarea și protejarea datelor sensibile ale clienților	28%	32%	27%	20%	30%	27%	26%	26%	37%
Vânzările door to door	26%	21%	33%	24%	26%	25%	25%	28%	27%

Bază de date: Total eșantion
N= 605 respondenți

Tehnologiile emergente care vor schimba piața și strategia de afaceri a companiilor

În opinia dvs., care tehnologii emergente (tehnologii noi și avansate care încă se află în stadiile incipiente de adoptare sau dezvoltare) vor schimba radical piața în care activați?

	Total	Sănătate & Farmaceutice	Retail & Comerț	Energie & Utilități	Producție & Industrie	Transport & Logistică	1-5 mil. €	5-10 mil. €	>10 mil. €
Inteligența artificială (AI) și învățarea automată	63%	62%	60%	60%	63%	69%	60%	64%	73%
Imprimarea 3D și fabricația aditivă	41%	42%	41%	24%	53%	39%	41%	46%	36%
Internetul Lucrurilor (IoT) și conexiunea la rețea	36%	35%	48%	24%	35%	38%	39%	32%	33%
Realitatea virtuală (VR) și augmentată (AR)	33%	33%	36%	36%	31%	32%	30%	42%	34%
Blockchain și criptomonede	27%	26%	22%	31%	35%	21%	26%	31%	27%
Computația cuantică	25%	22%	33%	18%	27%	22%	25%	22%	27%

Cum credeți că aceste tehnologii vor afecta strategia de afaceri a companiei dvs.?

	Total	Sănătate & Farmaceutice	Retail & Comerț	Energie & Utilități	Producție & Industrie	Transport & Logistică	1-5 mil. €	5-10 mil. €	>10 mil. €
Vor permite eficientizarea proceselor și optimizarea operațiunilor	46%	52%	36%	49%	45%	48%	43%	47%	60%
Vor facilita inovația și dezvoltarea de produse/servicii noi	40%	45%	28%	30%	40%	49%	37%	39%	52%
Vor impune schimbări semnificative în modelele de afaceri existente	39%	31%	47%	34%	41%	42%	38%	45%	35%
Vor necesita investiții semnificative în cercetare și dezvoltare	39%	47%	34%	44%	42%	31%	36%	49%	35%
Vor crește concurența și presiunea asupra prețurilor	39%	40%	52%	29%	38%	36%	38%	42%	38%
Vor crea noi oportunități de piață și canale de distribuție	37%	29%	42%	37%	36%	43%	40%	26%	44%

Bază de date: Total eșantion
N= 605 respondenți

Ariile de activitate ale companiilor pe care managerii le consideră greu de digitalizat



Pharma

Modificarea și actualizarea prețurilor: este o activitate zilnică și necesită eforturi suplimentare, ceea ce poate fi dificil de automatizat și digitalizat fără soluții complexe;

Producția anumitor medicamente/produse, având în vedere manipularea atentă necesară și standardele stricte de producție;

Identificarea posibilelor defecte ale produselor, reprezintă o zonă dificil de digitalizat.

Sistemul de sănătate

Interacțiunile directe cu pacienții: anumite aspecte ale îngrijirii medicale necesită o interacțiune personală care nu poate fi înlocuită complet de soluțiile digitale;

Procesele de diagnostic și tratament: deși există un progres în acest domeniu, anumite proceduri complexe și interpretările medicale rămân însă dificil de digitalizat.

Retail

Interacțiunile interumane directe: managerii consideră că vânzările directe sunt greu de digitalizat, deoarece implică o conexiune personală cu clienții;

Experiența fizică în magazin: deși există inițiative pentru a îmbunătăți experiența digitală în magazin, elementele unice ale shopping-ului tradițional, cum ar fi simțul tactil și interacțiunea personală cu produsele, rămân provocări în cadrul digitalizării.

**Identificarea principalelor
temeri cu privire la
implementarea
transformării digitale**

htss.



Temeri și îngrijorări ale managerilor cu privire la Inteligența Artificială (AI)



● Confidențialitatea și securitatea datelor

Implementarea AI implică colectarea, stocarea și procesarea unor cantități semnificative de date. Există îngrijorări că aceste informații sensibile pot fi vulnerabile la acces neautorizat sau la breșe de securitate, ceea ce ar putea duce la expunerea datelor sensibile.

● Costurile asociate implementării tehnologice.

● Aspectele etice legate de deciziile automate ale AI

Există posibilitatea ca algoritmi AI să producă rezultate discriminatorii sau părtinite (biased). Această preocupare derivă din faptul că seturile de date folosite pentru antrenarea modelelor pot reflecta și amplifica stereotipuri existente, ducând la luarea deciziilor nedrepte sau discriminatorii în ceea ce privește clienții. Un alt aspect este cel legat de opacitatea proceselor decizionale ale sistemelor AI.

● Dezvoltarea unei dependențe excesive de AI, vizibilă prin:

→ **Pierderea controlului:** există temeri conform cărora dependența excesivă de sistemele AI ar putea duce la pierderea controlului asupra operațiunilor. În cazul unor defecțiuni tehnice sau erori în funcționarea sistemelor AI, ar putea apărea dificultăți în gestionarea activităților de zi cu zi;

→ **Pierderea abilităților umane:** posibilitatea pierderii abilităților și locurilor de muncă umane în favoarea automatizării complete.

● **Erori** posibile datorită răspunsurilor automatizate fără luarea în calcul a stării pacientului, impactul asupra rapoartelor incorect întocmite:

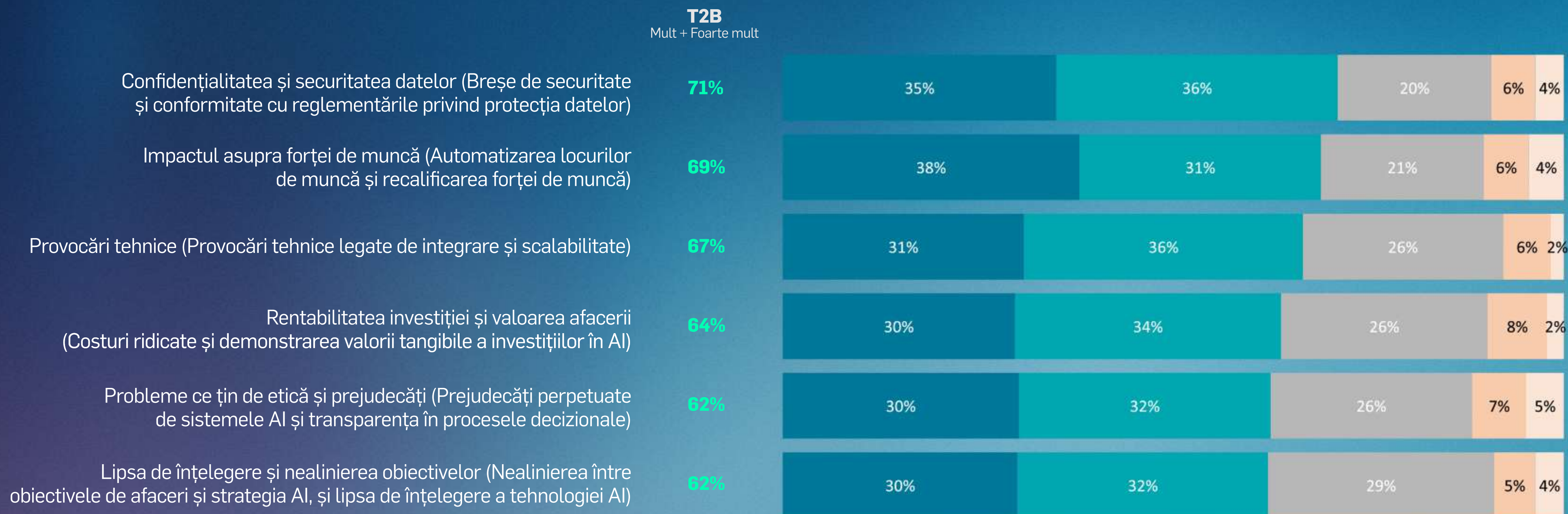
→ lipsa de transparență în luarea deciziilor AI (fundamentarea deciziilor);

→ posibile erori ale AI în gestionarea și procesarea corectă a volumelor mari de date.

● **Pregătirea forței de muncă** pentru a lucra în armonie cu soluțiile AI și provocările privind **găsirea de personal calificat** care să aibă competențe în domeniile specifice de activitate (pharma, healthcare).

Preocupări legate de riscuri și aspecte negative asociate cu utilizarea Inteligenței Artificiale

În ce măsură vă preocupați de potențialele riscuri și aspecte negative asociate cu utilizarea Inteligenței Artificiale?



Bază de date: Total eșantion
N= 605 respondenți

■ 5. Foarte mult ■ 4. Destul de mult ■ 3. Nici, nici ■ 2. Destul de puțin ■ 1. Deloc



Temeri și îngrijorări ale managerilor cu privire la mutarea bazelor de date în Cloud

● Securitatea datelor/breșe de securitate

Pierderea controlului și accesul neautorizat: există îngrijorarea că serviciile Cloud ar putea fi vulnerabile la breșe de securitate sau acces neautorizat, ceea ce ar putea compromite datele sensibile ale companiei.

● Rezistența la schimbare din partea angajaților

Dificultăți în adoptarea noilor sisteme: migrarea către Cloud poate implica modificări semnificative în modul în care datele sunt stocate și accesate, iar unele echipe pot întâmpina dificultăți în adaptarea la aceste schimbări.

● Costuri în plus

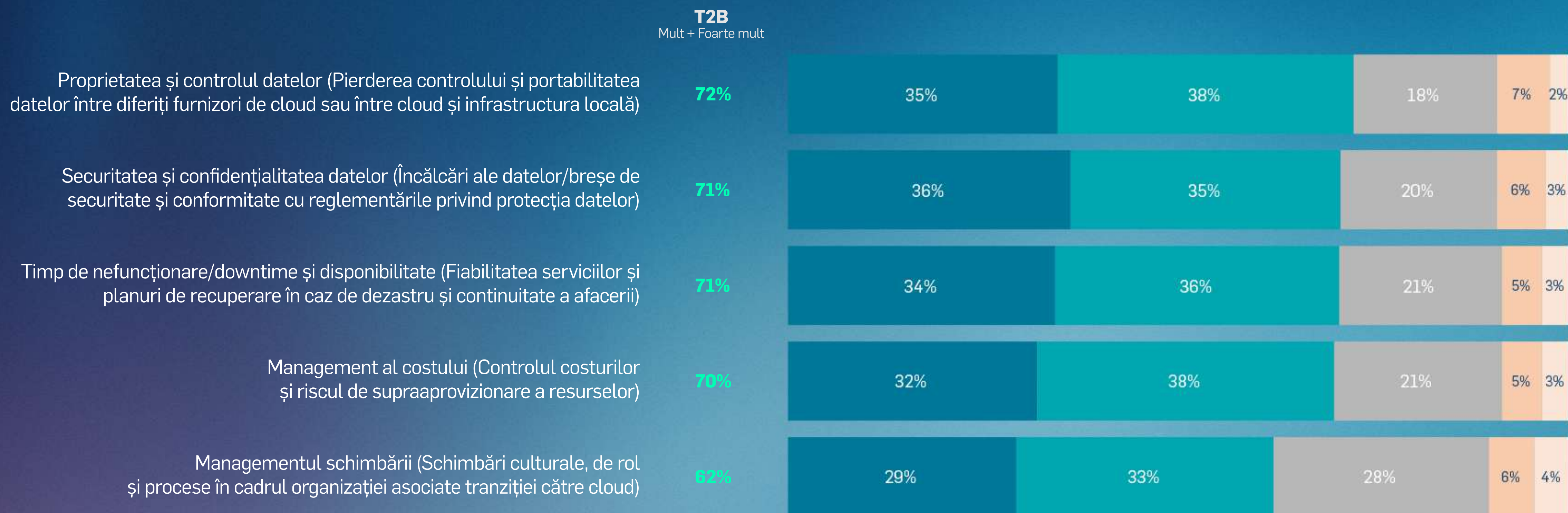
Există temerea că mutarea către Cloud ar putea aduce cu sine costuri neașteptate (tarife suplimentare pentru servicii sau resurse suplimentare necesare), ceea ce poate afecta bugetul companiei.

● Probleme legate de conformitate

Managerii se tem că migrația către Cloud ar putea ridica probleme legate de conformitate cu reglementările de securitate și normele specifice industriei.

Preocupări legate de riscuri și aspecte negative asociate cu utilizarea Mediului Cloud

În ce măsură vă preocupați de potențialele riscuri și aspecte negative asociate cu utilizarea Mediului Cloud?



Bază de date: Total eșantion
N= 605 respondenți

■ 5. Foarte mult ■ 4. Destul de mult ■ 3. Nici, nici ■ 2. Destul de puțin ■ 1. Deloc

Temeri și îngrijorări ale managerilor cu privire la securitatea proceselor digitale



● Confidențialitatea și protecția datelor

Managerii se preocupă de posibilele riscuri de securitate care pot afecta integritatea și confidențialitatea datelor deținute. Scurgerile de informații ar putea conduce la consecințe grave asupra activității și reputației instituțiilor.

● Costuri variabile și imprevizibile

Managerii sunt preocupați de posibilele costuri variabile și imprevizibile asociate cu implementarea și menținerea sistemelor de securitate (actualizări, formare continuă a personalului, dependența de furnizori externi).

● Timpuri de nefuncționare

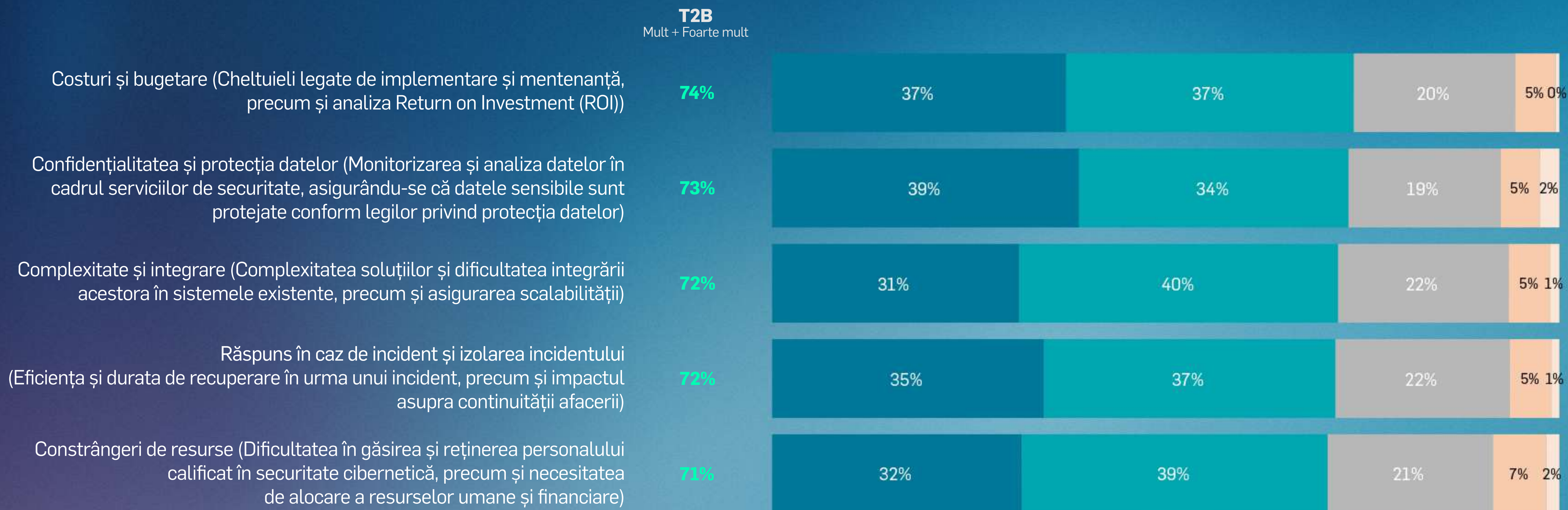
În cazul în care sistemele digitale suferă timp de nefuncționare, managerii sunt îngrijorați de impactul asupra furnizării serviciilor, care ar putea afecta eficiența operațională a instituției.

● Impactul asupra resurselor umane

Managerii se tem de necesitatea pregătirii personalului, de adaptarea la schimbările tehnologice și de potențialele reacții negative din partea angajaților.

Preocupări legate de riscuri și aspecte negative asociate cu utilizarea securității proceselor digitale

În ce măsură vă preocupați de potențialele riscuri și aspecte negative asociate cu utilizarea securității proceselor digitale?



Bază de date: Total eșantion
N= 605 respondenți

5. Foarte mult 4. Destul de mult 3. Nici, nici 2. Destul de puțin 1. Deloc

Preocupări legate de riscuri și aspecte negative asociate cu utilizarea Inteligenței Artificiale/ Mediului Cloud/ Securității proceselor digitale (detaliat)

		T2B Mult + Foarte mult	Sănătate & Farmaceutice	Retail & Comerț	Energie & Utilități	Producție & Industrie	Transport & Logistică	1-5 mil. €	5-10 mil. €	>10 mil. €
AI	Confidențialitatea și securitatea datelor	71%	70%	67%	82%	74%	65%	68%	79%	69%
	Impactul asupra forței de muncă	69%	65%	65%	76%	75%	64%	65%	78%	69%
	Provocări tehnice	67%	61%	55%	72%	77%	65%	61%	77%	72%
	Rentabilitatea investiției și valoarea afacerii	64%	63%	57%	72%	70%	58%	59%	75%	64%
	Probleme ce țin de etică și prejudecăți	62%	60%	55%	69%	69%	59%	61%	66%	63%
	Lipsa de înțelegere și nealinierea obiectivelor	62%	59%	61%	74%	66%	55%	58%	70%	64%
MEDIUL CLOUD	Proprietatea și controlul datelor	72%	72%	70%	71%	76%	71%	67%	82%	80%
	Securitatea și confidențialitatea datelor	71%	72%	69%	71%	71%	70%	65%	83%	74%
	Timp de nefuncționare/downtime și disponibilitate	71%	72%	65%	72%	72%	70%	68%	83%	59%
	Management al costului	70%	66%	67%	82%	73%	64%	65%	83%	69%
	Managementul schimbării	62%	64%	54%	64%	67%	59%	57%	74%	63%
SECURITATEA PROCESELOR DIGITALE	Costuri și bugetare	74%	72%	78%	74%	77%	70%	71%	82%	71%
	Confidențialitatea și protecția datelor	73%	76%	73%	67%	78%	70%	71%	82%	70%
	Complexitate și integrare	72%	74%	67%	79%	76%	64%	67%	84%	72%
	Răspuns în caz de incident și izolarea incidentului	72%	72%	70%	79%	72%	67%	68%	81%	71%
	Constrângeri de resurse	71%	67%	69%	74%	75%	68%	67%	77%	74%

Bază de date: Total eșantion
N= 605 respondenți

Principalele îngrijorări ale managerilor referitoare la impactul transformării digitale asupra angajaților

● Pierderea locurilor de muncă
Managerii sunt conștienți de potențialul disruptiv al automatizării și al inteligenței artificiale, anticipând faptul că anumite funcții, în special acelea cu sarcini repetitive sau administrative, ar putea fi eficientizate prin tehnologie, ceea ce ar reduce nevoia de angajați. Acest lucru poate duce nu numai la concedieri, dar și la o schimbare în natura cerințelor de pe piața muncii, unde anumite competențe devin redundante. În plus, poate exista o presiune pe marjele de profit și un imperativ de eficientizare care să forțeze organizațiile să se repleze pe soluții digitale în detrimentul forței de muncă umane.

● Necesitatea de recalificare
Recalificarea este vitală pentru a menține o forță de muncă competitivă în era digitală. Managerii recunosc că angajații trebuie să fie capabili să opereze cu noile tehnologii și sisteme care sunt implementate. Acest lucru necesită un efort substanțial din partea organizațiilor pentru a furniza programe de formare și dezvoltare profesională. Îngrijorarea este că nu toți angajații vor fi capabili sau dispuși să se adapteze la noile cerințe, iar această rezistență la schimbare poate conduce la discrepanțe în performanța organizației.

● Rezistența la schimbare
Schimbarea este adesea întâmpinată cu rezistență de către cei obișnuiți cu metodele tradiționale de lucru. Managerii se confruntă cu provocarea de a gestiona această rezistență și de a facilita o tranziție lină către noile sisteme digitale. Ei trebuie să găsească modalități de a comunica eficient beneficiile schimbării și de a implica angajații în procesul de digitalizare, pentru a reduce fricțiunile și a minimiza impactul negativ asupra productivității.

Teme și îngrijorări: care sunt diferențele AI vs. Cloud?



- **Impactul asupra forței de muncă:** În cazul AI, există o îngrijorare specifică privind înlocuirea joburilor umane, în timp ce mutarea în Cloud aduce mai multe preocupări legate de gestionarea și controlul datelor externalizate.

- **Complexitatea implementării:** AI poate necesita o înțelegere tehnică mai profundă și o integrare mai complexă în procesele existente, în timp ce migrarea în Cloud este adesea percepută ca un proces mai standardizat și mai ușor de gestionat.

- **Confidențialitatea și etica:** AI ridică întrebări specifice privind etica deciziilor automate și riscul de părtinire/discriminare, pe când în Cloud, accentul se pune mai mult pe confidențialitatea datelor și pe riscurile asociate cu stocarea externă.

Concluzii și recomandări



Concluzii generale (I)



ARIILE DE ACTIVITATE DIGITALIZATE ÎN COMPANII

- **40% dintre companii** au implementat gestionarea relației cu clienții prin intermediul platformelor digitale și a asistenței automate, mai ales în sectoarele energetic și de transport și logistică.
- **37% dintre companii** au automatizat gestionarea stocurilor și procesele de vânzare-cumpărare, în special în domeniul retail și comerț.



SUCCESUL INIȚIATIVELOR DE TRANSFORMARE DIGITALĂ

- **Peste 83% dintre respondenți** sunt mulțumiți de rezultatele transformării digitale, în special în ceea ce privește întocmirea și stocarea documentelor în cloud, utilizarea inteligenței artificiale și a procesele de vânzare en-gross.



BUGETELE ALOCATE ȘI PROVOCĂRILE DIGITALIZĂRII

- Aproximativ **1 din 4 respondenți** planuiesc să investească mai puțin de 10.000 de euro în transformarea digitală în 2024.
- Pentru aproximativ **jumătate dintre respondenți**, procesele care implică interacțiuni umane directe sunt cele mai dificil de digitalizat.

Concluzii generale (II)



FACTORII MOTIVAȚIONALI PENTRU INVESTIȚII ÎN DIGITALIZARE

- Întocmirea și stocarea documentelor în Cloud sunt principalele motivații pentru **investiții (84%)**, urmate de utilizarea inteligenței artificiale în analiza datelor de piață și procesele de **vânzare en-gross (83%)**.



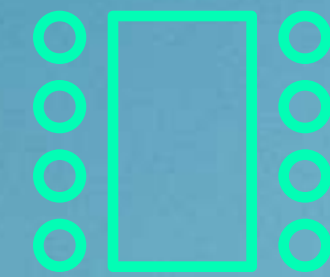
BENEFICIILE ȘI DEZAVANTAJELE TRANSFORMĂRII DIGITALE

- Eficientizarea și îmbunătățirea calității serviciilor/activităților sunt **principalele beneficii (53%)**, însă costurile inițiale și de mentenanță sunt **principalele dezavantaje (47%)**.



PRINCIPALELE MOTIVE DE INVESTIȚII ÎN TRANSFORMARE DIGITALĂ

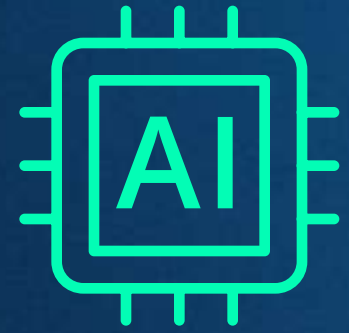
- **Creșterea vânzărilor (82%)**, eficiența sporită a proceselor de producție și **creșterea calității produselor/serviciilor (80%)** sunt principalii factori care determină companiile să investească în 2024.



IMPACTUL BENEFICIILOR ASUPRA PERFORMANȚEI COMPANIEI

- Peste **80% din respondenți** consideră că fluidizarea proceselor de lucru și gestionarea mai bună a datelor au un impact major asupra performanței globale a companiei.

Concluzii generale (III)



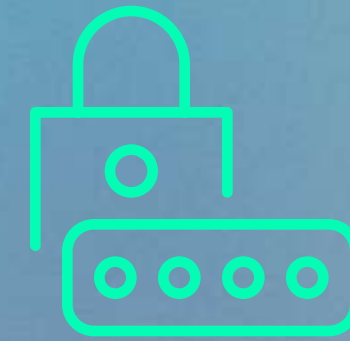
TEHNOLOGIILE EMERGENTE

- Inteligența artificială (AI) și învățarea automată vor schimba radical piața, conform a **63% dintre respondenți**.



PREOCUPĂRILE LEGATE DE RISCURILE UTILIZĂRII MEDIULUI CLOUD

- **Peste 70% dintre respondenți** sunt îngrijorați de aspecte legate de proprietatea și controlul datelor, securitatea și confidențialitatea acestora, dar și de timpul de nefuncționare și disponibilitate.



PREOCUPĂRILE LEGATE DE RISCURILE UTILIZĂRII INTELIGENȚEI ARTIFICIALE (AI)

- Aproximativ **70% dintre respondenți** sunt preocupați de riscuri legate de confidențialitatea și securitatea datelor, precum și de impactul asupra forței de muncă.



PREOCUPĂRILE LEGATE DE RISCURILE SECURITĂȚII PROCESELOR DIGITALE

- Companiile sunt preocupate de **costurile și bugetele necesare** pentru implementare și mentenanță, dar și de confidențialitatea și protecția datelor.

Concluzii: motivații și beneficii ale investițiilor în transformarea digitală

● Eficiența operațională

Managerii văd transformarea digitală ca pe un mijloc de a optimiza procesele operaționale, reducând astfel timpul și resursele necesare pentru a efectua sarcini repetitive sau complexe.

● Competitivitate

Într-o piață în schimbare, managerii sunt motivați să investească în digitalizare pentru a menține și crește competitivitatea companiei lor.

● Securitate și conformitate

Investițiile în transformarea digitală sprijină consolidarea măsurilor de securitate printr-o aplicare mai riguroasă a tehnologiilor de ultimă oră pentru protecția datelor și garantează că practicile companiei se aliniază strict cu cerințele reglementate în vigoare.

● Inovație

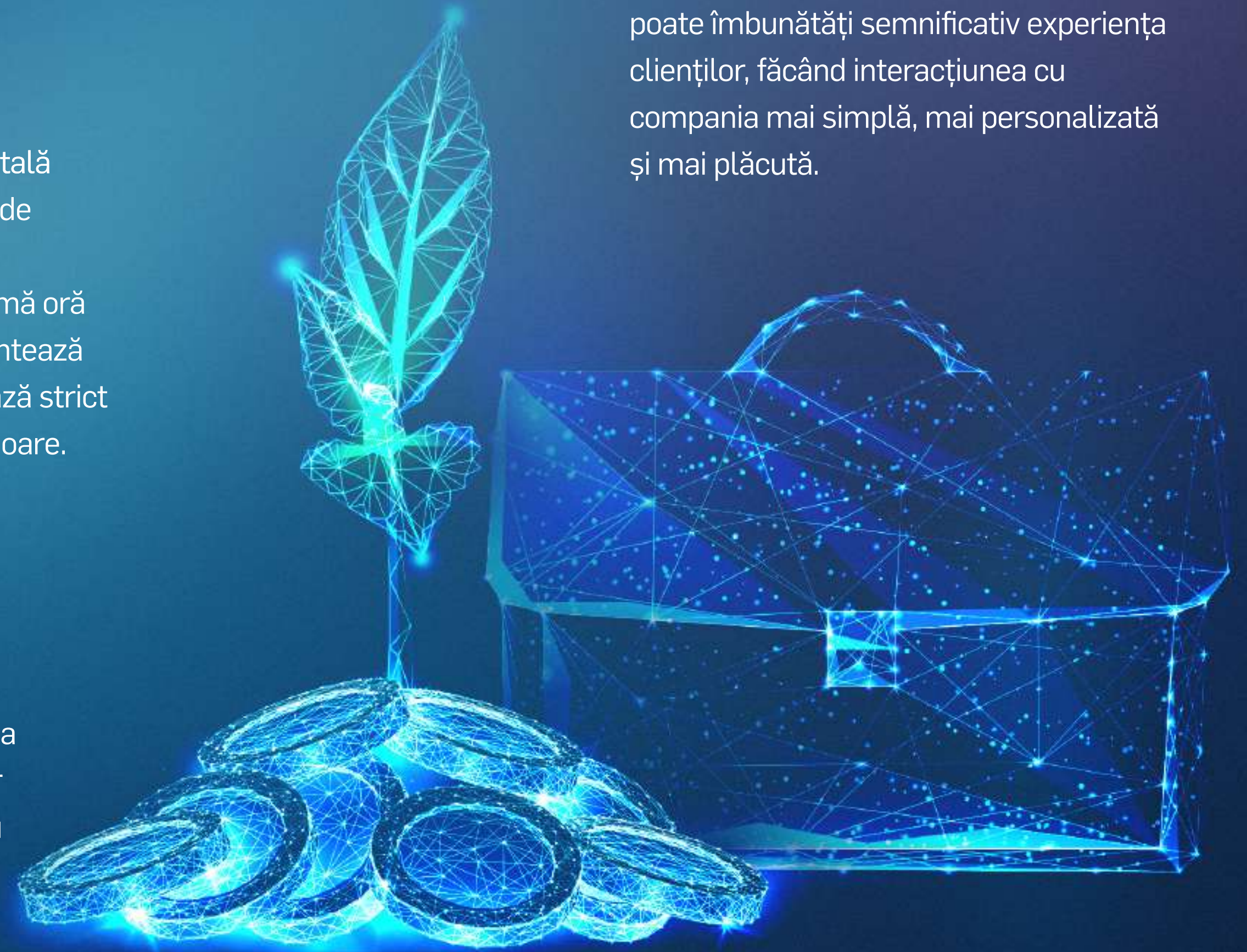
Transformarea digitală deschide calea către inovație, permițând companiilor să dezvolte noi produse și servicii sau să îmbunătățească cele existente.

● Analiza datelor

Unul dintre cele mai mari beneficii ale transformării digitale este capacitatea de a colecta și analiza date într-un mod mai eficient, oferind insight-uri valoroase pentru luarea deciziilor.

● Satisfacția și experiența clienților

Managerii sunt conștienți că digitalizarea poate îmbunătăți semnificativ experiența clienților, făcând interacțiunea cu compania mai simplă, mai personalizată și mai plăcută.



Concluzii: temeri și îngrijorări privind transformarea digitală



● Securitatea datelor

Atât în contextul AI, cât și al Cloud-ului, există îngrijorări majore privind protejarea datelor împotriva breșelor de securitate și asigurarea conformității cu reglementările de protecție a datelor, cum ar fi GDPR.



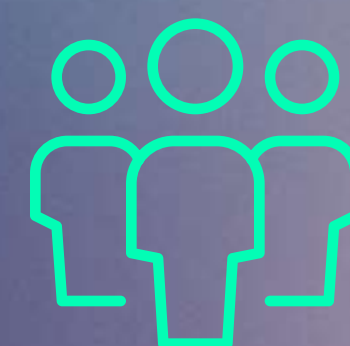
● Fiabilitatea și disponibilitatea

Sunt temeri legate de dependența de sisteme digitale, cum ar fi AI și Cloud, și riscul de întreruperi ale serviciului care ar putea afecta operațiunile zilnice.



● Costurile

Există o preocupare generală privind cheltuielile adiționale și potențial neașteptate asociate cu implementarea AI și migrarea în Cloud, precum și costurile de mentenanță și actualizare a sistemelor digitale.



● Rezistența la schimbare

Managerii sunt conștienți de reticența angajaților de a adopta noi tehnologii, temându-se de înlocuirea muncii umane cu AI și de necesitatea recalificării.

Muhtumim



htss.