

Digitalni terminološki kotichek

Digitalizacija pomeni uporabo digitalnih tehnologij (IKT rešitve, IoT, AI, Big data...) v obstoječem načinu poslovanja in notranjih procesih poslovanja. Pri tem dosegamo hitrejše, preglednejše in bolj povezano poslovanje po navadi s ciljem zniževanja stroškov in povečanja produktivnosti.

Digitalna preobrazba je poslovna preobrazba organizacije: z inoviranjem poslovnih modelov z uporabo digitalnih tehnologij, s pomočjo digitalnih zmožnosti in kompetenc ter digitalne kulture, vse s ciljem doseganja konkurenčne prednosti v digitalni ekonomiji na osnovi zagotavljanja večje vrednosti in boljše izkušnje kupcem.

Industrija 4.0 govori o digitalni preobrazbi, vendar se osredotoča na proizvodna podjetja in na preobrazbo proizvodnje. Temelji na nemškem modelu, kjer je delež proizvodnih podjetij zelo pomemben.

Digitalno poslovanje 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 preobrazbe** oziroma poti, ki jo mora podjetje prehoditi iz trenutnega klasičnega v digitalno poslovanje, da bi zagotovilo (trajno) konkurenčno prednost.

Digitalna strategija podjetja je tisti del poslovne strategije podjetja, ki se ukvarja z izkoriščanjem zmožnosti uporabe digitalnih tehnologij pri spremembah poslovanja oz. z razvojem digitalnega poslovanja podjetja.

Digitalna ekonomija vsebuje poslovne transakcije, ki nastajajo na podlagi digitalnih tehnologij (spletna prodaja, spletne platforme, prodaja IKT opreme in storitev, lasten razvoj programske opreme, ...) in torej vsebuje tudi nove poslovne modele (npr. digitalne platforme). Veliko te ekonomije poteka preko interneta in so omogočene zaradi interneta.

Digitalna zrelost podjetja je njegova stopnja razvoja na področju značilnosti digitalne ekonomije in digitalnih elementov kot npr.: digitalni kupec, digitalna strategija, digitalne tehnologije, operativno poslovanje, kultura, upravljanje in vodenje.

Zmožnost podjetja je zbir povezanih poslovnih virov (procesov, kompetenc, tehnologije, poslovnih vlog, ...), ki delujejo usklajeno v doseganju rezultata, ki prispeva k uresničitvi smisla obstoja podjetja (poslanstva).

Digitalna zmožnost je oblika zmožnosti podjetja v digitalni ekonomiji, kot npr. predvidevanje novih potreb kupcev, inoviranje digitalnih poslovnih modelov, poslovna

agilnost, upravljanja digitalne preobrazbe. Te zmožnosti potrebujemo, da lahko uresničimo digitalno strategijo.

Customer eXperience (CX) je izkušnja kupca (uporabniška izkušnja) v poslovanju z nami.

Customer journey je popotovanje kupca do našega podjetja (vizualna tehnika, ki prikaže proces kako kupec prvič najde podjetje prvič in nato kako posluje z nami ter kakšno izkušnjo ima pri tem).

Touchpoints so točke spoja kupčevega popotovanja (zunanjih procesov) in notranjih procesov podjetja.

Employee eXperience (EX) je izkušnja našega zaposlenega v odnosu z našim podjetjem, ki bistveno vpliva na izkušnjo kupca.

Vrednost za kupca nastane na podlagi zadovoljitve njegovih potreb.

Digitalni poslovni modeli so poslovni modeli podjetij z uporabo digitalnih tehnologij. Poslovni model pove kako organizacija ustvarja vrednost za svoje kupce in zase.

Digitalna platforma je najvišja oblika digitalnih poslovnih modelov, kjer se srečujeta povpraševanje in ponudba v digitalnem svetu.

Digitalna kultura je oblika kulture podjetja, ki v razmerah digitalne ekonomije zagotavlja dobro izkušnjo zaposlenega in dobro izkušnjo kupca.