

بلوغ دیجیتال چه پیش نیازهایی دارد؟ تغییر مسیر اقتصاد با تحول دیجیتال

همزمان با گسترش و نفوذ قابل توجه اینترنت و شبکه‌های اجتماعی در بین مردم، رفتار و نیاز مصرف‌کنندگان تغییر کرد و میزان و شکل تقاضا برای خدمات دیجیتال افزایش یافت.

به گزارش پایگاه تخصصی تحلیلی سرمایه نگر، اکنون در عصری زندگی می‌کنیم که سبک دیجیتال بر دیگر سبک‌ها غالب است و کسب و کارها و انجام امورات بسیاری دیجیتالی‌شده است. دنیای در حال حاضر به سرعت در حال حرکت پرشتاب به سمت دیجیتال شدن است و ظهور واژه‌هایی همچون استارت‌آپ و هوش مصنوعی نشان از اهمیت این موضوع در زندگی جوامع بشری دارد.

بنابراین، در هر اقتصاد و سازمانی لازم و واجب است که مسیر تحول دیجیتال هموار شود و همگام با تحولات جهانی، در این مسیر قدم برداشت تا از تکنولوژی روز دنیا عقب نماند. در طی روند تحول دیجیتال کیفیت محصولات و خدمات قابل ارائه از سوی سازمان‌ها و بنگاه‌های اقتصادی و کسب و کارها بهبود می‌یابد و بدین شکل علاوه بر کمیت، کیفیت نیز در تحول دیجیتال مورد توجه قرار می‌گیرد.

سرمایه‌گذاری در موضوع تحول دیجیتال صرفاً یک هزینه کرد ساده نیست و در واقع اجرای طرحی نوآورانه، مهم و تأثیرگذار است که اجرای صحیح آن می‌تواند تغییرات شگرف در فضای کسب و کار ایجاد کند؛ البته که مسیر تحول دیجیتال برای هر بنگاه اقتصادی متفاوت است.

تحول دیجیتال از زمان آغاز خود در نیمه قرن بیستم تا به امروز جلوه‌ها و اهداف مختلفی داشته و این پدیده، مسیرهای جدیدی را دنبال می‌کند که هر یک می‌توانند تغییرات بزرگی در دنیای کسب‌وکار ایجاد کنند.

یکی از حوزه‌هایی که به شدت با فرایند دیجیتال وابسته است و اهمیت فراوانی در کسب و کار آن دارد، اپراتورهای ارتباطی است که متناسب با تغییرات بازار و نیازهای فراوان و به روز شده متقاضیان، به سمت تحول دیجیتال حرکت می‌کنند.

در زمانی نه چندان دور، اپراتورها صرفاً ارائه دهنده خدمات ارتباطی صوتی و پیامکی بودند اما؛ سرعت تغییر در خدمات آن‌ها به دلیل سرعت بالای پیشرفت فناوری بسیار زیاد است و اکنون به دنیای دیجیتال وارد شده‌اند و خدمات بسیار گوناگونی در حوزه‌های مختلف ارائه می‌کنند.

تغییرات عمده در رفتار مصرف‌کنندگان، نیاز به نوآوری، رقابت با ارائه‌دهندگان خدمات OTT و دیگر عوامل اقتصادی و اجتماعی از دیگر دلایلی است که سبب شده تا اپراتورهای تلفن همراه در کشور از جمله همراه اول در این مسیر گام بردارند و نحوه خدمات‌دهی خود را دیجیتالی‌شده و به‌روز کنند.

نیاز به نوآوری و دیجیتالی‌سازی

در دنیایی که رقابت سنگینی برای حفظ کسب و کار و رشد درآمدزایی شکل گرفته، اپراتورها چاره‌ای جز نوآوری و دیجیتالی‌سازی خدمات نیافتند و به همین منظور، همراه اول مدل «بلوغ دیجیتال» را به اجرا درآورد تا فرآیندها و خدمات خود را به‌روز کند و نیاز مخاطبین خود را به بهترین شکل ممکن پاسخ دهد.

تغییر در الگوی زندگی و رفتاری مصرف‌کنندگان

همزمان با گسترش و نفوذ قابل توجه اینترنت و شبکه‌های اجتماعی در زندگی عموم مردم، رفتار و خواسته‌ها و نیاز مصرف‌کنندگان نیز تغییر کرد و میزان و شکل تقاضا برای خدمات دیجیتال افزایش یافته است. این تغییر رفتار، اپراتورها را به سمت ارائه سرویس‌های دیجیتال سوق داد.

کاهش درآمدهای سنتی با ظهور شبکه‌های اجتماعی

ظهور خدمات OTT مانند پیام‌رسان‌ها و سرویس‌های ویدیویی مبتنی بر اینترنت انقلابی در عرصه ارتباطات ایجاد کرد و اپراتورها برای جذب هر چه بیشتر ترافیک سنگینی که در این بستر شکل گرفته بود، وارد رقابت سنگینی شدند؛ چرا که پیام‌رسان‌های مجازی باعث کاهش درآمد اپراتورها از محل خدمات سنتی همچون پیامک و مکالمات صوتی شد و برای جبران این کاستی، نیاز دارند که تحول دیجیتال را در خدمات خود پیاده‌سازی کنند.

افزایش انتظارات کاربران

امروزه به واسطه گسترش فضای مجازی و نفوذ بالای خدمات دیجیتال در زندگی مردم، انتظارات کاربران از اپراتورها در ارائه خدمات بسیار بالا رفته و اپراتوری که نتواند خدمات پایدار و گسترده‌ای عرضه کند، به سرعت جای خود را به رقبا می‌دهد. در نتیجه، این انتظارات، اپراتورها را به بهبود کیفیت

خدمات و ارائه سرویس‌های نوآورانه ترغیب کرده است.

تنوع بخشیدن به جریان‌های درآمدی

با کم‌رنگ شدن فضای سنتی در بین کاربران، اپراتورها به منظور کاهش وابستگی به درآمدهای سنتی، تنوع بخشی به جریان‌های درآمدی خود را در دستور کار قرار دادند و بازی را اپراتوری برنده می‌شود که بتواند خدماتی متنوع و سریع در اختیار کاربران قرار دهد.

سیاست‌گذاری همسو با تحول دیجیتال

یکی از استراتژی‌های کلان کشور در جهت افزایش رفاه اجتماعی و بهبود فضای کسب و کار، تحول دیجیتال و رشد اقتصاد دانش‌بنیان است و اپراتورهای ارتباطی همسو شدن با سیاست‌های دولت در راستای توسعه خدمات دیجیتال سیاست‌گذاری و فعالیت می‌کنند. البته در این مسیر از نقش حمایتی دولت نباید غافل شد و توسعه زیرساخت‌های فناوری اطلاعات، ارائه تسهیلات به شرکت‌های دانش‌بنیان و ایجاد بسترهای قانونی برای کسب‌وکارهای دیجیتال می‌تواند نقش بسزایی در تحول دیجیتال ایفا کند.

در نهایت، مجموع عوامل گفته شده سبب گردید تا اپراتورها در حوزه‌هایی مانند 5G، اینترنت اشیا، خدمات ابری، محتوای دیجیتال و هوش مصنوعی سرمایه‌گذاری کنند و اکوسیستم دیجیتال کشور را تقویت کنند. در این مسیر، بزرگترین و اولین اپراتور تلفن همراه کشور پیش قدم بوده و آغازگر تحولی بزرگ در ارائه خدمات دیجیتال در کشور بوده است. همراه اول که به تازگی هویت بصری خود را تغییر داده، نشان داد که عزم جدی در تحول بنیادین و حرکت به سوی دنیای دیجیتال دارد و تغییرات اساسی را از فرایندهای ابتدایی شروع کرده است.