

## DIGITALIZAREA – UN IMPERATIV PENTRU SUCCESUL ÎN AFACERI

**Introducere:** Digitalizarea a devenit un imperativ pentru afaceri în era tehnologiei și a informațiilor în care trăim astăzi. În acest sens există motive pentru care digitalizarea este esențială pentru succesul afacerilor și anume: oferă o eficiență operațională și acces la informații într-o măsură mult mai avansată, în plus, permite ca interacțiunea cu clienții să fie mult mai constructivă și rezultativă. Inovarea permanentă și adaptarea la schimbările mediului de afaceri, permite companiilor afacerile să rămână competitive și să răspundă mai bine cerințelor și așteptărilor în schimbare ale pieței. Ca rezultat, compania are oportunitatea să-și extindă piețele de desfacere și să-și dezvolte activitatea.

Digitalizarea reprezintă traducerea tuturor tipurilor de informații (test, audio și video) în format digital. Digitalizarea unei organizații implică o schimbare completă a tuturor proceselor și a modelului de afaceri. În conformitate cu definirea dată în Hotărârea Guvernului cu privire la aprobarea Programului de transformare digitală a întreprinderilor mici și mijlocii „digitalizarea înseamnă facilitarea sau îmbunătățirea proceselor prin utilizarea tehnologiilor digitale și a datelor digitizate, dezvoltând o cultură a utilizării tehnologiei informaționale în derularea afacerilor, transformarea proceselor de afaceri existente prin valorificarea tehnologiilor digitale, având ca rezultat oportunități de creștere a competitivității companiilor” [1].

**Scopul cercetării** constă în analiza și evidențierea importanței și beneficiilor digitalizării pentru mediul de afaceri. Cercetarea urmărește să aducă argumente și informații relevante pentru a demonstra că digitalizarea nu este doar un trend, ci o necesitate strategică pentru afaceri.

**Importanța digitalizării** devine tot mai vizibilă în contextul actual, iar existența sa aduce multiple avantaje și oportunități în variate domenii. Iată câteva motive principale, pentru care digitalizarea devine necesară: [2]

a) *Asigură eficiența operațională:* permite automatizarea proceselor și excluderea acțiunilor care sunt manuale și repetitive, respectiv asta duce la creșterea eficienței operaționale, micșorarea erorilor și optimizarea utilizării resurselor organizaționale. În acest mod, companiile pot îmbunătăți fluxurile de lucru, micșorând timpul care este necesar pentru finalizarea sarcinilor, crescând productivitatea muncii.

b) *Permite accesul la informații și analize avansate:* înlesnește colectarea, stocarea și analiza datelor într-o manieră mai eficientă, ceea ce permite o mai bună înțelegere a informațiilor care sunt critice pentru procesul de luare a deciziilor și pentru identificarea tendințelor în afaceri. În acest mod, organizațiile pot obține informații valoroase și pot lua decizii mai fundamentate.

c) *Inovarea și adaptabilitatea la cerințele mediului extern*: tehnologiile și soluțiile digitale permit elaborarea de produse și servicii inovatoare, ieșirea pe piețe noi și satisfacerea necesităților clienților mai eficient. Respectiv, acest lucru face ca organizațiile să devină mult mai flexibile.

d) *Îmbunătățirea interacțiunii cu clienții*: sunt posibile interacțiuni mult mai rapide și mai personalizate cu clienții. De pildă, aplicațiile mobile și chatbot-urile oferă acces la informații și servicii pentru clienți în orice moment și de oriunde; oferirea programelor de loialitate digitale; posibilitatea de analiză a datelor clienților; social media și gestionarea reputației online; existența platformelor de autoservire (precum platforme bancare online, platforme de comerț electronic, platforme de rezervare și gestionare a călătoriilor, Platforme de asigurări online s.a.)

e) *Asigurarea competitivității și supraviețuirii pe piață a companiilor*: Digitalizarea a devenit un imperativ în ultimul timp. Organizațiile care nu se adaptează și nu aplică tehnologii digitale riskă să devină mai puțin competitive.

Există deja o gamă destul de largă de exemple de *digitalizări în multe domenii și industrii*. Iată câteva exemple:

- Educația digitală: utilizarea platformelor și aplicațiilor online pentru predare și învățare, oferirea de conținut educațional digital, evaluarea digitală și comunicarea virtuală între elevi și profesori. Exemple în acest sens sunt: platforme de învățare online, E-books și cărți digitale, sisteme de management al învățământului (Moodle, Blackboard sau Google Classroom) ș.a.; colaborare și comunicare online (utilizând platforme precum Google Docs, Microsoft Teams sau Zoom).

- Industria 4.0: integrarea tehnologiilor avansate pentru a crea fabrici inteligente, cu procese de producție care sunt optimizate și gestionarea eficientă și eficace a lanțului de aprovizionare (Internetul Lucrurilor (IoT), roboții colaborativi, analiza datelor și inteligența artificială (IA), imprimarea 3D).

- Digitalizarea documentelor de lucru: permite accesul rapid la informații și ușurează partajarea și cooperarea dintre membrii echipei de lucru, inclusiv digitalizarea poate automatiza și simplifica aprobarea și de semnarea documentelor. Aici putem aduce drept exemple: semnătura electronică, backup și arhivare digitală, partajarea documentelor și colaborarea online, tehnologia OCR Optical (Character Recognition), scanarea documentelor s.a.

- Digitalizarea în domeniul sănătății: dispozitive de monitorizare a sănătății (wearable devices), aplicații mobile de sănătate (healthcare apps), dosarul medical electronic s.a.

- Digitalizarea în domeniul dreptului, precum: e-filing-digitalizarea sistemelor de depunere a documentelor legale, inteligența Artificială în cercetarea juridică, servicii juridice online, platforme de mediere online ș.a.

- Digitalizarea agriculturii, precum: agricultura de precizie (sistemele de ghidaj prin GPS, dronele și roboții agricoli), utilizarea senzorilor și a tehnologiilor de monitorizare în timp real permite agricultorilor să colecteze date despre sol, climă și sănătatea plantelor, comerțul electronic agricol; platformele și software-

urile agricole care permit să gestioneze toate aspectele operaționale ale unei ferme agricole. ș.a.

Analiza *provocărilor și riscurilor asociate digitalizării* este esențială pentru a înțelege și aborda în mod adecvat transformarea digitală în afaceri. Provocări și riscuri asociate cu digitalizarea sunt: securitatea datelor, etica și confidențialitatea datelor, inegalitatea digitală, dependentă de tehnologie, ș.a.

Există exemple cu pericole iminente utilizării IA și a digitalizării, precum cel al atacului cibernetic asupra unei oțelării din Germania care a afectat grav compania și a provocat pierderi de milioane de dolari. Hackerii au reușit să pătrundă în computerul care controla furnalul și să instaleze pe acesta un program cu impact distrugător, care a provocat supraîncălzirea și topirea cuptorului. Atacatorii nu numai că au reușit să acceseze sistemul de control al centralei, dar au scos-o și din funcțiune.

Inteligența artificială expune companiile și la amenințări comerciale care ar putea contrabalansa cu ușurință beneficiile sale enorme pe care le are. Întreprinderile încep să se confrunte cu noi obligații și pericole pe măsură ce responsabilitatea pentru luarea deciziilor trece de la oameni la mașini.

Un exemplu în acest sens a fost experimentul companiei Microsoft cu robotul Tau, care a dus la blocarea pe Twitter a robotului bazat pe inteligență artificială în primele 24 de ore de funcționare. În mai puțin de o zi, robotul a trecut de la fraze precum „Bună, lume!” și „Toți oamenii sunt buni” la declarații vădit naziste și rasiste, folosind blasfemii și scriind mesaje negative. Facebook și-a întrerupt, de asemenea, experimentul cu inteligența artificială. Sistemul folosea roboți de chat, care au fost creați inițial pentru a comunica cu persoane vii, dar care, treptat, au început să comunice între ei. La început, roboții au corespondat în limba engleză, dar la un moment dat au trecut la limba pe care ei înșiși au creat-o pe măsură ce au dezvoltat programul. Aceste exemple ilustrează bine necesitatea de a analiza cu atenție implicațiile tehnologiei IA înainte ca aceasta să fie utilizată pe scară largă în societate, inclusiv aspectele etice, iar și iar apar în vizor. [3]

Kaliujnii Iu. menționează că „Cel mai probabil risc social (etic) al utilizării tehnologiilor de inteligență artificială este riscul de a încălca dreptul constituțional la viață privată, deoarece tehnologia prelucrează o cantitate semnificativă de date personale.

Protecția împotriva acestui risc depinde în mare măsură de un cadru juridic stabilit și de securitatea tehnologiei de inteligență artificială împotriva accesului neautorizat. Atunci când se iau în considerare riscurile sociale, trebuie luate în considerare și riscurile legate de justiția socială.

Inteligența artificială, ca o colecție de tehnologii, nu este un produs complet neutru, deoarece se bazează pe programare și, prin urmare, pe interesele altora.

În plus, tehnologiile care decid cu privire la alocarea resurselor, prioritizarea tratamentului medical, natura și amploarea pedepsei pot ridica, fără îndoială, probleme de justiție socială.” [4]

Digitalizarea oferă numeroase posibilități de expansiune, inovație și eficiență. Prin implementarea și utilizarea tehnologiilor digitale, întreprinderile pot optimiza procesele interne, pot îmbunătăți interacțiunea cu clienții, pot dezvolta

produse și servicii inovatoare și accesa noi piețe. De asemenea, digitalizarea le permite afacerilor să se adapteze rapid și inovativ la schimbările pieței și să răspundă eficient cerințelor și preferințelor clienților.

**Concluzie.** În contextul acestor considerații, devine evident că digitalizarea nu reprezintă doar o tendință trecătoare, ci este o realitate pe care afacerile trebuie să o abordeze în mod activ, constructiv și strategic. Acele organizații care reușesc să integreze cu succes tehnologiile digitale în strategiile lor de afaceri vor căpăta un avantaj competitiv semnificativ și își vor putea consolida poziția pe piață.

### **Bibliografie:**

1. HOTĂRÂREA Guvernului Republicii Moldova Nr. 129 din 02-03-2022 cu privire la aprobarea Programului de transformare digitală a întreprinderilor mici și mijlocii. [Online]. URL:

[https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=130254&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=130254&lang=ro)

2. ПАХМОВ А. Что такое диджитализация? И почему тот, кто не занимается ей — вымрет, как динозавры? 22 фев 2022. [Online]. URL:

<https://vc.ru/u/1090999-anton-pahomov/369444-chto-takoe-didzhitalizaciya-i-pochemu-tot-kto-ne-zanimaetsya-ey-vymret-kak-dinozavry>

3. КЛЕКОВКИН Н. Восстание машин. Какие риски искусственный интеллект создает для экономики. 23.06.2018 [Online]. URL:

<https://www.forbes.ru/finansy-i-investicii/363499-vosstanie-mashin-kakie-riski-iskusstvennyy-intellekt-sozdaet-dlya>

4. КАЛЮЖНЫЙ Ю.Н. Основные риски использования технологий искусственного интеллекта в сфере обеспечения безопасности дорожного движения // Полицейская и следственная деятельность. – 2021. – № 3. – С. 39

- 48. DOI: 10.25136/2409-7810.2021.3.36425 URL: [https://nbpublish.com/library\\_read\\_article.php?id=36425](https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=36425)

