

ИКТ и дигитализация на бизнеса

МОДУЛ 4



„Подкрепата на Европейската комисия за изготвянето на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, което отразява възгледите само на авторите, и Комисията не може да носи отговорност за каквото и да е използване на информацията, съдържаща се в него.“



Co-funded by
the European Union

Този модул ще представи някои от тенденциите, които могат да бъдат открити в дигиталния бизнес, както и някои начини за използване на изкуствения интелект в бизнеса. Освен това в модула могат да бъдат намерени най-добрите практики в управлението и някои ресурси, които да се използват в предприемачеството.

Модулът е направен за тези, които изучават тенденциите в бизнеса, за това как да прилагат изкуствения интелект в бизнеса и за най-добрите практики в управлението и в предприемаческите ресурси.

ИКТ И ДИГИТАЛИЗАЦИЯ НА БИЗНЕСА



Co-funded by
the European Union

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."

ИКТ и цифровизацията на бизнеса е значима тема. Когато говорим за предприемачество, вече не е възможно да си представим извършване на бизнес без достъп до интернет, приложения, които улесняват управлението, комуникационни инструменти или видеоконференции, наред с други, особено в епохата след пандемията. Освен това не бива да забравяме инструменти като Instagram, които са изключително мощни, когато става въпрос за достигане до широка публика (особено поколение Z) чрез рекламиране на бизнеса си там. Нещо повече, можем да отидем една крачка напред, за да заключим, че ролята, която играе технологията ще придобиева все по-голямо значение.

ЗАЩО ТЕМАТА Е ВАЖНА?



Co-funded by
the European Union

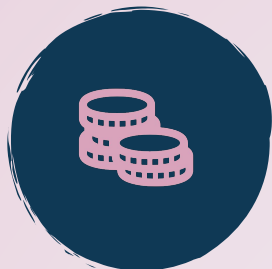
WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."

Теми



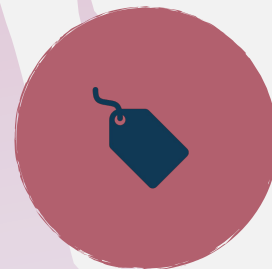
Актуални
тенденции в
дигиталния
бизнес



Изкуственият
интелект в
съвременния
бизнес



Най-добри
практики за
управление на
ИКТ



Предприемаческ
и ресурси и
мрежи



Време е за
практика!

Една от съвременните тенденции е използването на сайтове за социални мрежи за маркетингови цели, особено ако целевата група включва млади хора. Докладът Global State of Digital 2022 доказва, че потребителите на възраст между 16 и 24 години предпочитат Instagram. Нека да разгледаме **Instagram**.



Актуални тенденции в дигиталния бизнес



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

Co-funded by
the European Union

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein."

Тенденцията напоследък в Instagram е използването на т.нар „Макари“които са видеоклипове от 60 секунди или по-малко. Digital Agency Network заявява: „Постоянното публикуване на висококачествени и подходящи видеа, насочени към Вашата ниша, е страхотна тактика за привличане на желаната от Вас аудитория чрез препоръчаното съдържание на емисии на Instagram и персонализираната страница за проучване на потребителите.“



Актуални тенденции в дигиталния бизнес



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559



Co-funded by
the European Union

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."

Друга полезна функция се нарича „Въртележка“ което ви позволява да добавите до 10 снимки и видеоклипа в една публикация, в резултат на което зрителите гледат конкретния пост по-дълго. По този начин въртележките осигуряват по-висок процент на ангажираност.



Актуални тенденции в дигиталния бизнес



Portland Cider Company използва Instagram в продължение на 13 дни, за да види дали публикуването на съдържание в Instagram може да привлече нови клиенти. В резултат на похарчените \$150 за реклами те твърдят, че биха могли да отчетат:

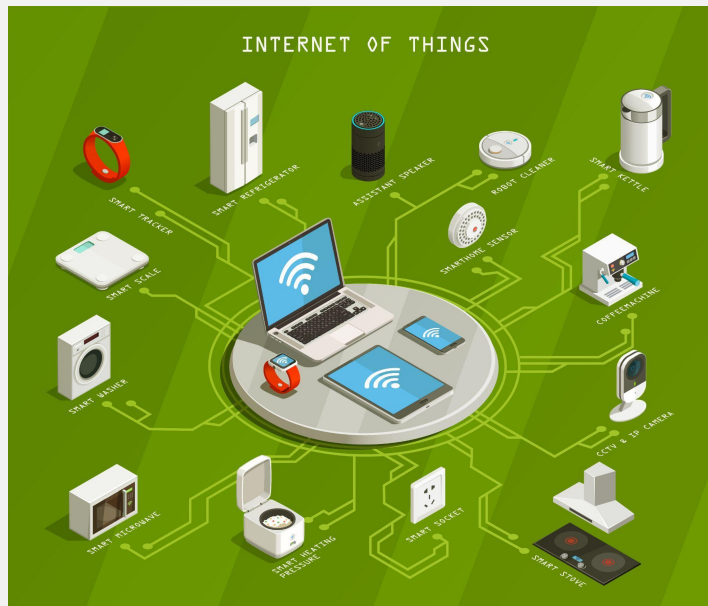
- 50 процента увеличение на импресиите;
- 42 процента увеличение на обхвата;
- и 54 процента увеличение на ангажираността.



Актуални тенденции в дигиталния бизнес



Друга тенденция е концепцията, наречена: „Интернет на нещата (IoT).“ Отнася се до цифровата взаимосвързаност на ежедневните обекти от бита ни с интернет. Това е най-важният компонент в рамките на цифровата трансформация, защото позволява, задвижва и ускорява възможностите за създаване или промяна на бизнеса и подобрения в начините за работа или живот, обединявайки „физическия свят“ с „виртуалния свят“.



Актуални тенденции в дигиталния бизнес



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559



Co-funded by
the European Union

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."

Съществува и концепцията, наречена „**Интернет на поведението:**“ Отнася се до използването на данни за промяна на поведението. Информация, която може да се употреби за повлияване на поведението чрез вериги за обратна връзка. **IoB** може да събира, комбинира и обработва данни от много източници, включително: бизнес данни на клиенти; социална медия; внедрявания за разпознаване на лица в обществено пространство; и дори проследяване на местоположението. Нарастващото усъвършенстване на технологията, която обработва тези данни, позволи тази тенденция да се разрасне. **IoB** има етични и социални последици според целите и резултатите от индивидуални употреби.



Актуални тенденции в дигиталния бизнес

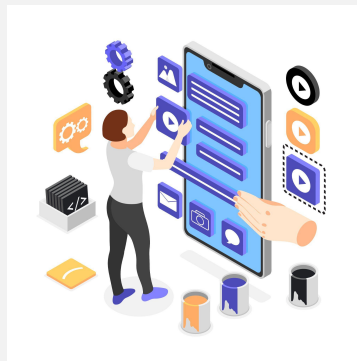


Актуални тенденции в дигиталния бизнес

Персонализирани цифрови изживявания: Стратегиите за персонализиране, управлявани от данни, се позиционират като приоритет за компаниите, които искат да достигнат директно и да се свържат ефективно със своите потребители.

Омниченъл и мултиченъл: Разнообразяването на цифровите канали е голямо предимство за клиентите, които искат да бъдат обслужвани както и където искат.

Управление на данни: Организациите инвестират в анализ на данни, за да трансформират опита на своите клиенти, да подобрят ефективността и да идентифицират нови бизнес възможности. Но стойността на анализа на данните ще зависи от предоставените им данни и от професионалистите, които наистина знаят как да управляват данните.



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

Автоматизация: ще бъде разработена с цел постигане на оперативно съвършенство и подобряване на търговските и продуктовите процеси. Ускоряването на роботизираната екосистема е неизбежно и обратимо. Внедряването на работи се увеличи при пазарните лидери благодарение на връзката между устройствата на IoT и 5G мрежите, които улесняват тяхното използване.



Актуални тенденции в дигиталния бизнес



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union

Разпределен облак: Това е мястото, където облачните услуги се разпространяват на различни физически местоположения, но работата, управлението и еволюцията остават отговорност на доставчика на публичния облак. Възможността организациите да разполагат с тези услуги физически по-близо, помага при сценарии с ниска латентност, намалява разходите за данни и помага да се съобразят със законите, които налагат данните да остават в конкретна географска област.

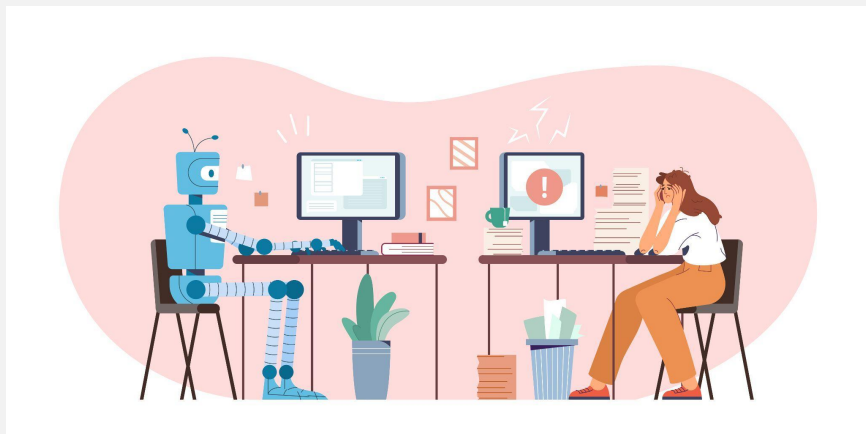


Актуални тенденции в дигиталния бизнес

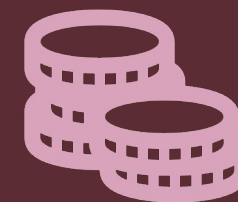


Изкуственият интелект е използването на технологии, които правят възможно една машина или софтуер да се държат подобно на човешкия интелект.

Това е една част от компютрите, която помага за разработването на програми, които могат да учат, разсъждават и разбират, почти като хора.



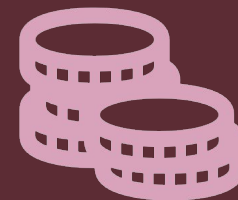
Приложение на изкуствения интелект в бизнеса



Може да се използва за:

- **Рационализира процеса на подбор на персонала:** AI инструментите могат да намалят времето, което служителите по човешки ресурси прекарват в подбор на автобиографии, позволявайки по-концентрирано време за кандидатите, които отговарят на квалификациите или нуждите на компанията.
- **Повишава киберсигурността:** Увеличаването на цифровата информация от клиенти и компании означава по-голяма нужда от цифрова сигурност. AI работи за киберсигурността, като преглежда моделите на поведение в софтуера, приложенията и съхранената информация на компанията.

Приложение на изкуствения интелект в бизнеса

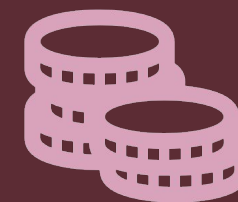


Може да се използва и за:

- **Модернизира мрежата:** Технологиите, управлявани от изкуствен интелект, ще помогнат на ИТ екипите да защитават по-добре мрежите. AI, използвайки техники за машинно обучение, може да намери грешки в мрежата и да ги коригира при нужда.



Приложение на изкуствения интелект в бизнеса



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559



Co-funded by
the European Union

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein."

1. Използване на рамков/ITSM софтуер

Една от най-основните добри практики за управление на ИТ услуги е да имате някаква рамка за предоставяне на ИТ услуги. Това може да помогне на организациите да използват по-ефективно и ефикасно ИТ ресурсите и да сведат до минимум риска от объркване между бизнес звената.



Управление на ИКТ. Добри практики



2. Имайте ясни цели

Наличието на ясни цели за ИТ е ключова част от ефективното управление на ИТ. Независимо дали една компания използва управлявани услуги от доставчик трета страна или вътрешен ИТ персонал и ресурси, наличието на конкретни цели помага да се информира подходът на компанията към ИТ.



Управление на ИКТ. Добри практики



3. Използвайте правилните показатели

Показателите за ефективност са ключов елемент, по който фирмите могат да проследяват въздействието на конкретни инициативи. Използването на правилните показатели помага да се гарантира, че организацията може точно да проследява напредъка към своите най-важни цели.

Въпреки това „правилните“ показатели за даден бизнес може да варират в зависимост от целите, които преследва. Някои примери за полезни категории показатели за ИТ инициативи включват:

- Показатели за разходите. Колко харчи организацията за ИТ? Каква е тяхната цена за разрешаване на проблеми с услугата? Колко работно време се спестява след инициализиране на конкретно ИТ решение?

Управление на ИКТ. Добри практики



3. Използвайте правилните показатели

Някои примери за полезни категории показатели за ИТ инициативи включват:

- Показатели за продуктивност. Колко задачи изпълняват служителите на ден/седмица/месец? Колко често служителите си сътрудничат по проекти? Колко време отделят служителите за некритични задачи преди и след внедряване на ИТ решението?
- Показатели за ниво на обслужване. Колко бързо се решават служебните задачи? Какво е времето за работа на ориентираният към клиента ИТ продукти? Какъв процент от времето спестяват споразуменията за ниво на обслужване (SLA)?

Управление на ИКТ. Добри практики



3. Използвайте правилните показатели

Полезността на тези показатели може да варира в зависимост от организацията. Например, бизнес, който предлага „обслужващо бюро“ за други бизнеси, може да иска да се съсредоточи върху показатели за ниво на обслужване като процент на успешно приключени разговори или средно време за разрешаване.

Предприятията, които искат да намалят разходите, естествено ще се съсредоточат върху показатели, свързани с разходите.



Управление на ИКТ. Добри практики



4. Притежавате най-добрата ИТ сигурност

Следване най-добрите практики при ИТ сигурността са от решаващо значение за защитата на „крепостта“ на организацията. Съвременните ИТ решения донесоха много удобства, но също така въведоха нови рискове под формата на киберпрестъпления.

Например компаниите трябва да се борят с:

- Зловреден софтуер и вируси. Програми, които могат да имат различни ефекти върху компютърната система, вариращи от увреждане на файлове, до пасивна кражба на информация, консумиране на системни ресурси, стартиране на злонамерени програми за други кибератаки и др.

Управление на ИКТ. Добри практики



4. Имате най-добрата ИТ сигурност

Например компаниите трябва да се борят с:

- Фишинг атаки. Вид измама, при която престъпник изпраща фалшиво съобщение, представяйки се за някой друг, за да подмами жертвата си да предприеме някакво действие (като плащане на фалшива фактура, предоставяне на потребителска информация за вход или предаване на чувствителни данни).
- Международен или корпоративен шпионаж. Чуждестранни агенти може да се опитат да откраднат данни на фирми с ценна интелектуална собственост (IP) или връзки с правителствени агенции.

Управление на ИКТ. Добри практики



4. Имате най-добрата ИТ сигурност

Например компаниите трябва да се борят с:

- DDoS атаки. Разпределените атаки за отказ на услуга (DDoS) имат за цел да нарушат способността на организацията да предоставя услуги чрез претоварване на техните системи. Тези атаки често разчитат на ботнет мрежи, създадени чрез инсталиране на зловреден софтуер на други системи.

Поради заплахи като тези, наличието на възможно най-добрата ИТ сигурност (киберсигурност) е задължително за съвременния бизнес. Силните защиты и добрата киберсигурност помагат да се сведе до минимум рискът от пробив в сигурността на данните или загуба на данни, причинени от кибератаки.

Управление на ИКТ. Добри практики



5. Направете операциите за успех на клиентите основен приоритет

За всеки бизнес удовлетвореността на клиента винаги трябва да бъде приоритет. Въпреки че дефиницията за може да варира от един бизнес модел до друг, удовлетвореността на клиентите може да помогне на една компания да постигне дългосрочен успех и стабилност.

Компания, която има опит в това, ще има повече време да привлича нови клиенти - което прави постигането на целите за продажби по-лесно.



Управление на ИКТ. Добри практики



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."

5. Направете операциите за клиентска удовлетвореност основен приоритет

И така, разработването на ИТ инициативи с поглед към това как ще помогнете на клиентите да постигнат собствените си цели – независимо дали чрез оптимизиране на потребителското им изживяване, или контролирането на някакъв рисков фактор за тях, е важна най-добра практика за управление на ИТ.

Това важи дори за компании, които не се занимават с управление на ИТ услуги. Например, една компания може внедри нов софтуер, който прави нейното собствено управление на веригата за доставки по-ефективно, така че нейните клиенти да могат да получат по-надежден достъп до стоки и услуги.

Управление на ИКТ. Добри практики



Бизнес мрежите са вид партньорство и интеграция, с които можете да постигнете общи цели и да постигнете по-добри резултати в икономиката, технологиите, развитието, обучението, производството и генерирането на знания.

Характеристиките са:

- Сътрудничество- успехът на един зависи от другите и резултатите се нуждаят от участието на всички.
- Взаимозависимост- работи се в относително индивидуалната автономия, но в рамките на ангажираност с други предприемачи.
- Координация- нужда от организация на усилията, яснота на задачите.
- Търсене и пазарна ориентация: Трябва да има пазар (потребител)

Предприемачески ресурси и мрежи



Характеристиките са:

- Ориентация към предприемача: приемете проект и бъдете готови да го управлявате с инвестиране на време и собствени ресурси.
- Бизнес ориентация: Проектът трябва да бъде печеливш бизнес

Ориентация към генериране на постоянни промени в производствената структура на предприемача: проектите трябва да генерират корекции.



Предприемачески ресурси и мрежи



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559



Co-funded by
the European Union

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."

Компаниите, които са част от мрежа, могат да извършват свързани или допълващи дейности. В тази перспектива има различни видове мрежи:

- Глобални мрежи: Формирани от взаимосвързани звена, работещи от различни географски местоположения и следователно не се влияят от условията на конкретна среда (институции за подпомагане, научна и технологична инфраструктура, специализиран пазар на труда, по-ниски транзакционни разходи, между другото).

Предприемачески ресурси и мрежи



В тази перспектива има различни видове мрежи:

- Местни мрежи: Те са тези, които работят в определено географско пространство (населено място), където членовете взаимодействат помежду си чрез връзки, които могат да бъдат вертикални, хоризонтални или и двете, генерират благоприятна среда (технологични иновации и развитие, потоци от знания, обмен на услуги и информация и др.)



Предприемачески ресурси и мрежи



В тази перспектива има различни видове мрежи:

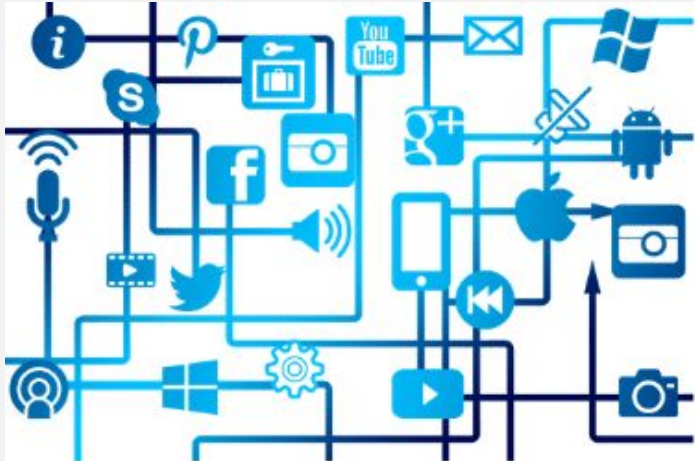
- Вертикални мрежи: Във вертикалните мрежи компаниите са в последователни точки във веригата, което означава, че поддържат отношения доставчик-купувач, допълват се взаимно, единият прави нещо, от което другият може да се нуждае или изисква.
- Хоризонталните мрежи са съставени по следния начин: Те се формират от компании, които правят нещо подобно, когато имат общ продукт, има случаи, в които тези мрежи обединяват преки конкуренти.

Предприемачески ресурси и мрежи



В обобщение, хоризонталните мрежи са начин за постигане на икономии от мащаба и подобряване на преговорната сила на компаниите.

По-лесно е да се формират мрежи с компании, които се допълват, а не се конкурират помежду си.



Предприемачески ресурси и мрежи



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

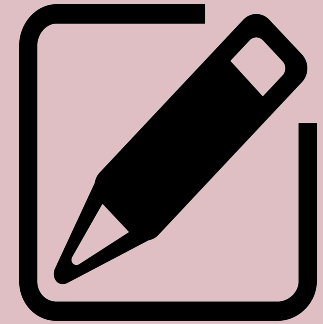


Co-funded by
the European Union

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."

- 1) Какво е IoT?
 - a) Дигитална взаимосвързка в ежедневието;
 - b) Връзка между „физическия свят“ и „дигиталния свят“;
 - c) Всички те са правилни;
- 2) Защо е важно да имате добра ИТ сигурност?
 - a) За предотвратяване на фишинг;
 - b) За предотвратяване на зловреден софтуер;
 - c) Всички те са правилни;
- 3) Може ли изкуственият интелект да се приложи в бизнеса?
 - a) Да;
 - b) Не;
- 4) В колко типа мрежи могат да бъдат компаниите?
 - a) Глобални и локални мрежи;
 - b) Вертикални и хоризонтални мрежи;
 - c) Всички тях;

Да се упражним!



5) Дейност

Помислете за вашата компания и за начините, по които бихте могли да я рекламирате чрез сайтове за социални мрежи.

Изтеглете Instagram и създайте забавно съдържание, за да подобрите видимостта на Вашата марка, както и да достигнете до широка публика.

Вижте последните тенденции в Instagram, като отидете на следната връзка <https://later.com/blog/instagram-reels-trends/>, вдъхновете се и се забавлявайте, докато създавате съдържание за Вашия бизнес.

Да се упражним!



Допълнителна информация

Форбс. *Топ 10 на тенденциите в дигиталната трансформация за 2022 г.*

<https://www.forbes.com/sites/danielnewman/2021/10/13/top-10-digital-transformation-trends-for-2022/?sh=c561e6263307>

Харвард. *БизнесПриложения за изкуствен интелект: актуализация за 2020 г.*

<https://professional.dce.harvard.edu/blog/business-applications-for-artificial-intelligence-an-update-for-2020/>

Upwork. *Какво е ИТ сигурност? Примери и най-добри практики за 2022 г.* <https://www.upwork.com/resources/it-security>

SAP. *Какво може да направи SAP Business Network за вашия бизнес?*

<https://www.sap.com/products/business-network.html>

Помогнете на Скаут. *Успех на клиента: какво означава, защо има значение и много други.*

<https://www.helpscout.com/helpu/customer-success/>

ПРЕПРАТКИ

Jametlene Reskp. https://unsplash.com/photos/3Dtu6_XfqIk

Krakenimages. https://unsplash.com/es/fotos/376KN_ISplE

KWSM. *Казус от практиката: Използване на Instagram за свързване с вашата целева аудитория.*

<https://kwsmdigital.com/case-study-using-instagram-to-connect-with-your-target-audience/>

Лукас. <https://www.pexels.com/es-es/foto/persona-senalando-el-grafico-de-lineas-de-papel-590041/>

Макровектор. *Diagrama de flujo isométrico de internet de las*

cosas. https://www.freepik.es/vector-gratis/diagrama-flujo-isometrico-internet-cosas_6169717.htm#query=internet%20of%20things&position=9&from_view=search

Макровектор. Concepto isométrico de desarrollo de interfaz de usuario con una mujer joven que crea un diseño personalizado para la aplicación

móvil. https://www.freepik.es/vector-gratis/concepto-isometrico-desarrollo-interfaz-usuario-mujer-joven-que-crea-diseno-personalizado-ilustracion-vector-aplicacion-movil_26764326.htm#query=personalized%20digital%20experiences&position=0&from_view=search

ПРЕПРАТКИ

Маклаклан, Стейси. *Демографията на Instagram през 2022 г.: Най-важните потребителски статистики за търговците.* <https://blog.hootsuite.com/instagram-demographics/>

Редгрейсток. *Робот срещу човешка векторна илюстрация. Máquina robótica y mujer cansada que trabaja en la computadora en la oficina.* https://www.freepik.es/vector-gratis/robot-vs-ilustracion-vector-plano-humano-maquina-robotica-mujer-cansada-que-trabaja-computadora-oficina-humanoid-versus-persona-empleado-desafiante-inteligencia-artificial-tecnologia-ia-moderna_16503947.htm#query=artificial%20intelligence%20in%20business&position=1&from_view=search

Зайберт, Леон. <https://unsplash.com/es/fotos/2m71lgfA6mg>

ThemYou&Me. *ТОП 5 ПРИЧИНИ ТЕХНОЛОГИИТЕ СА ВАЖНИ В БИЗНЕСА.*

<https://themyouandme.com/blog/top-5-reasons-why-technology-is-important-in-business/>

Снимки: Canva



ЖЕНСКО
ПРЕДПРИЕМАЧЕСТВО :
ОТКРИВАНЕ НА НОВИ
ПЕРСПЕКТИВИ
БЛАГОДАРИМ ЗА
ВНИМАНИЕТО!



wegetproject@gmail.com

we-get.eu



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."



Co-funded by
the European Union