

*Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Τμήμα Διοίκησης Τεχνολογίας
Νάουσα, Τρίτη 11 Δεκεμβρίου 2007, 15.00 – 17.00
Παρουσίαση κ. Αντώνη Γώδη, Πρόεδρου & Διευθ. Συμβούλου
Lexicon Εφαρμογές Μετάφρασης ΑΕ, <http://www.lexicon.com.gr>*

Ο ρόλος της τεχνολογίας στη διοίκηση επιχείρησης παροχής υπηρεσιών και η υπηρεσία ως τεχνολογικό προϊόν.

Θα προσπαθήσω να αναπτύξω ορισμένα από τα οφέλη αλλά και τις προκλήσεις που μπορεί να προκύψουν από τη χρήση των νέων τεχνολογιών σε ένα επαγγελματικό περιβάλλον και για τον ρόλο της τεχνολογίας στις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών.

Ας δούμε λοιπόν κάποια χαρακτηριστικά επιτεύγματα της τεχνολογίας μέσα από τα οποία διαφαίνεται ο ρόλος της τελευταίας σε μία επιχείρηση παροχής υπηρεσιών:

Ξεκινάμε από ένα τεχνολογικό επίτευγμα που χρησιμοποιείται πλέον ευρέως από σχεδόν όλες τις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών. Το σε όλους μας γνωστό **Internet**. Το Διαδίκτυο προσφέρει πολλές δυνατότητες σε μία επιχείρηση:

Εν πρώτοις έχουμε το κομμάτι της **ενημέρωσης και της έρευνας**. Μέσω του Internet μία εταιρία μπορεί να ενημερώνεται διαρκώς για τις νέες τάσεις που κυριαρχούν ανά τον κόσμο σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρει και με αυτό τον τρόπο να ανανεώνει συνεχώς και να βελτιώνει το φάσμα των υπηρεσιών της στη διάρκεια του χρόνου. Είναι αλήθεια πως μία εταιρία που παρέχει υπηρεσίες επιλέγει συγκεκριμένες ομάδες πελατών στις οποίες θα απευθυνθεί ανάλογα με την εκάστοτε στρατηγική της. Αυτή η επιλογή πελατών γίνεται ως επί το πλείστον μέσω έρευνας που έχει προηγηθεί στο Διαδίκτυο και η οποία προσφέρει πολλές χρήσιμες πληροφορίες στην εταιρία.

- Στη συνέχεια έχουμε το κομμάτι της **επικοινωνίας**. Με τη χρήση των e-mails πολλές εταιρίες επιλέγουν να προωθήσουν τις υπηρεσίες τους σε δυνητικούς πελάτες καθιστώντας έτσι την επικοινωνία μαζί τους πιο άμεση από ότι το παραδοσιακό ταχυδρομείο. Αξίζει να αναφέρουμε μια παράπλευρη πρόκληση που προκύπτει από την εκτεταμένη χρήση του email, που δεν είναι άλλη από το information overload, τον βομβαρδισμό δηλαδή του χρήστη από λιγότερο ή περισσότερο χρήσιμες

πληροφορίες, βομβαρδισμός που δυνητικά μπορεί να επηρεάσει την απόδοση του εργαζόμενου. Είναι σαφές ότι η χρήση του email θα πρέπει να γίνεται λελογισμένα.

- Μία άλλη εξίσου σημαντική δυνατότητα που παρέχεται μέσω του Internet είναι η **προβολή της εταιρικής εικόνας**. Το πλέον προφανές παράδειγμα τέτοιας προβολής είναι το website μιας επιχείρησης. Αποτελεί μία μορφή πληροφόρησης των υπηρεσιών της προς τους πελάτες της και στοχεύει στην προβολή της εικόνας της σε ένα διευρυμένο φάσμα τρεχόντων ή δυνητικών πελατών ανεξαρτήτως τόπου και χρόνου. Προκειμένου μάλιστα να επιτυγχάνεται αυξημένη προβολή μίας επιχείρησης στο Internet, πολλές εταιρίες κάνουν χρήση του search engine marketing που αποσκοπεί στην τοποθέτηση του website τους ανάμεσα στις πρώτες θέσεις στις λίστες των αποτελεσμάτων στις διάφορες μηχανές αναζήτησης.

- Η online **προώθηση και πώληση των υπηρεσιών** μιας επιχείρησης συνιστά ακόμη ένα κομμάτι που αναδεικνύει το ρόλο της τεχνολογίας σε εταιρίες παροχής υπηρεσιών. Πολλές επιχειρήσεις επιλέγουν το e-commerce για να πουλήσουν τις διάφορες υπηρεσίες τους. Για παράδειγμα οι τράπεζες μέσω του e-banking προσφέρουν τη δυνατότητα στους πελάτες τους να πραγματοποιούν και να ελέγχουν τις συναλλαγές τους online, γεγονός που προσφέρει μεγάλη διευκόλυνση και εξοικονόμηση χρόνου.

Ο όρος τεχνολογία μπορεί να αναφέρεται σε υλικά αντικείμενα που χρησιμεύουν στον άνθρωπο όπως μηχανές, hardware κτλ. αλλά εμπερικλείει και ευρύτερες έννοιες όπως **μεθόδους οργάνωσης**, τεχνικές, συστήματα κτλ. Ας περάσουμε λοιπόν στο κομμάτι της τεχνολογίας που αφορά στις μεθόδους οργάνωσης και ας δούμε πως χρησιμεύει στη διοίκηση επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών:

- Προκειμένου μία εταιρία να λειτουργεί αποτελεσματικά και με σωστή οργάνωση είναι αναγκαίο να κάνει **χρήση λογισμικών** διαφόρων τύπων ανάλογα με τα εκάστοτε τμήματα που την απαρτίζουν. Λογισμικά για το τμήμα Μάρκετινγκ, για το Project Management, για το τμήμα του Λογιστηρίου. Λογισμικά που έχουν να κάνουν με τη διαχείριση πελατών, με τον προγραμματισμό εργασιών και με τη σωστή διαχείριση του χρόνου. Κάποια απλά παραδείγματα αποτελούν τα διαγράμματα Gantt, τα συστήματα CRM (Customer Relationship Management), τα συστήματα ERP (Enterprise Resource Planning) κτλ. Βέβαια αυτό δε σημαίνει πως μέχρι πριν

κάποια χρόνια όπου δεν υπήρχαν τέτοια προγράμματα, οι εταιρίες δεν είχαν οργάνωση στις λειτουργίες τους. Αυτό στο οποίο θέλουμε να δώσουμε έμφαση είναι ότι στις μέρες μας με την ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας, μία επιχείρηση έχει πολύ μεγαλύτερες δυνατότητες και επιλογές στον τομέα της εσωτερικής της οργάνωσης. Επίσης, με τη χρήση των σύγχρονων πληροφοριακών συστημάτων μία επιχείρηση μπορεί να ελέγχει και να διανέμει τους πόρους της (χρηματικούς, ανθρώπινους, υλικούς) πιο γρήγορα, πιο οικονομικά και πιο αποδοτικά.

Ας επιχειρήσουμε τώρα να δούμε την υπηρεσία ως τεχνολογικό προϊόν και να παρατηρήσουμε πώς κάποια χαρακτηριστικά που μέχρι πρότινος αποδίδονταν μόνο σε προϊόντα, πλέον βρίσκουν εφαρμογή και στις υπηρεσίες:

- Στο παρελθόν, η λέξη ποιότητα ήταν συνυφασμένη με το προϊόν και ο όρος «έλεγχος ποιότητας» χρησιμοποιούνταν κυρίως στην παραγωγή για να εντοπιστεί κατά πόσο ένα προϊόν ήταν ελαττωματικό ή όχι. Στις μέρες μας ωστόσο, ο έλεγχος ποιότητας έχει επεκταθεί και εφαρμόζεται και για τις υπηρεσίες με τη βοήθεια λιγότερο χειροπιαστών μέσων. Για παράδειγμα, στη γραμμή παραγωγής πλαστικών μπουκαλιών, ένα προϊόν θα θεωρούνταν μη ποιοτικά αποδεκτό εάν δεν είχε σωστά τοποθετημένο το καπάκι του. Σε μια υπηρεσία όμως, ο βαθμός της ποιότητάς της μπορεί να φανεί, για παράδειγμα, από το έντυπο αξιολόγησης που συμπληρώνεται από τους πελάτες μέσα απ' το οποίο διαφαίνονται τυχόν προβλήματα που παρουσιάστηκαν κατά τη διάρκεια ή έπειτα από την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Επιπλέον, σε περίπτωση που μία επιχείρηση υπηρεσιών θέλει να αποδείξει την υψηλή ποιότητά της, υπάρχουν ειδικά πιστοποιητικά ποιότητας υπηρεσιών που παρέχονται από διάφορους φορείς.

- Ως γνωστόν, η υπηρεσία είναι κάτι άυλο. Άρα και άπιαστο. Άρα και μη μετρήσιμο. Σωστά; Λάθος. Μπορεί να μην ισχύει το ίδιο με τα προϊόντα, όπου μπορείς να υπολογίσεις πόσα προϊόντα έχεις πουλήσει, πόσα έχεις στην αποθήκη κτλ. Αλλά υπάρχουν διάφορα **μεγέθη αναφοράς** που χρησιμοποιούνται από επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών, που μπορούν να δώσουν στην υπηρεσία μετρήσιμη μορφή. Τέτοια μεγέθη αναφοράς μπορεί να είναι ο αριθμός νέων πελατών/μήνα, ο τρόπος που έγινε η πρώτη επαφή μαζί τους (τηλέφωνο, e-mail, διαφημιστικό έντυπο κτλ.), ο κύκλος εργασιών των πελατών, καθώς και διάφορα άλλα στατιστικά στοιχεία σχετικά με το βαθμό ικανοποίησης των πελατών. Ένας τρόπος που χρησιμοποιείται για την

εξαγωγή στατιστικών στοιχείων σχετικά με το πόσο ικανοποιημένοι είναι οι πελάτες σε μία εταιρία υπηρεσιών είναι με την συλλογή των feedback ή αλλιώς εντύπων αξιολόγησης. Πόσοι από εσάς έχει τύχει να συμπληρώσετε τέτοια παρόμοια έντυπα; Σκεφτείτε ένα εστιατόριο ή ένα μπαρ. Δίπλα στο ταμείο συνήθως βρίσκονται σε ειδική θέση τα έντυπα αξιολόγησης του συγκεκριμένου μαγαζιού τα οποία σε προτρέπουν να μοιραστείς με τους υπεύθυνους τις εντυπώσεις σου από τις υπηρεσίες τους και να διατυπώσεις τυχόν παρατηρήσεις προς βελτίωση των υπηρεσιών τους.

Μελέτη περίπτωσης: Lexicon AE

Κλείνοντας, και για να δούμε πώς εφαρμόζονται όλα τα παραπάνω στην πράξη, ας μελετήσουμε την περίπτωση της δικιάς μας εταιρίας παροχής μεταφραστικών υπηρεσιών, της Lexicon AE:

- Πρώτα απ'όλα η εταιρία μας εκμεταλλεύεται σχεδόν όλες τις παραπάνω δυνατότητες που προσφέρει το Internet. Από την ενημέρωση και έρευνα αγοράς, μέχρι την επικοινωνία με τους πελάτες της και την προβολή της εταιρικής της εικόνας μέσω της ιστοσελίδας της (www.lexicon.com.gr).
- Όσον αφορά στη χρήση λογισμικών, η Lexicon διαθέτει Trados, ένα ειδικό μεταφραστικό λογισμικό αλγοριθμικής ταύτισης ήδη μεταφρασμένων όρων και φράσεων, το οποίο επιτρέπει την εξαγωγή και επαναχρησιμοποίηση προηγούμενα μεταφρασμένων όρων και φράσεων με ταχύτητα και συνέπεια. Επιπλέον, διαθέτει εταιρικό λογισμικό παρακολούθησης μεταφραστικών έργων, πελατών και προμηθευτών. Το λογισμικό αυτό προσφέρει δυναμική αξιολόγηση εσωτερικών και εξωτερικών μεταφραστικών πόρων για τον just-in-time έλεγχο διαθεσιμότητας τους και τη βέλτιστη κατανομή φόρτου καθώς και τη δυνατότητα παρακολούθησης παραδοτέων.
- Η Lexicon είναι εταιρία πιστοποιημένη κατά ISO 9001:2000 από τον οργανισμό επιθεώρησης και πιστοποίησης TÜV Hellas, γεγονός που εξασφαλίζει την υψηλή ποιότητα των μεταφραστικών της υπηρεσιών.
- Η εταιρία μας χρησιμοποιεί διάφορα μεγέθη αναφοράς που τη βοηθούν να αποκτά μία μετρήσιμη μορφή των υπηρεσιών που προσφέρει.

Σας ευχαριστώ για την προσοχή σας και είμαι ανοιχτός σε ερωτήσεις και σχόλια.