

راهبرد فناوری خود را تغییر دهید:

۳ راهکار کلیدی برای بازده مثبت سرمایه‌گذاری

معصومه امیری مقدم

اکثریت چشمگیر رهبران کسب‌وکار می‌گویند که شرکتهایشان در حال افزایش سرمایه‌گذاری در فناوری هستند، اما اکثریت زیادی نیز تصدیق می‌کنند که فناوری آن‌ها به‌طور کامل با اهدافشان همسو نشده است.

گزارش جدید **گرننت ثورنتون** (Grant Thornton) برای کمک به شرکتها در دستیابی به همسویی طی گذار دیجیتال تهیه شده است. نود و سه درصد از ۵۵۰ مدیران عامل در چندین صنعت که مورد پرسش در پژوهش «راهبرد فناوری خود را تغییر دهید» قرار گرفتند، اظهار داشتند که شرکتهایشان در سال جاری در حال افزایش سرمایه‌گذاری خود در فناوری هستند، اما تاکنون فقط ۲۷ درصد گفته‌اند که فناوری آن‌ها به‌طور کامل با اهداف کسب‌وکار همسو است.

کسب‌وکارها باید چه کنند؟

به‌طور خلاصه، براساس این گزارش، از گذشته باید درس بگیرید و از فرصتهایی که پیشرفتهای فناوری پدید می‌آورند استقبال کنید. قبلاً: گذار فناوری نیازمند بازبینی سنگین سامانه‌ها بود.

حالا: حداکثرسازی ابزار کنونی می‌تواند **بازده سرمایه‌گذاری (ROI)** را به‌طور کارآمد افزایش دهد.

در این بررسی، ۷۷ درصد گفتند که سازمانهایشان در فرایند افزودن افزونه‌ها یا به‌روزرسانی به سامانه‌های کنونی هستند یا انجام این کار را در نظر دارند تا توانمندیها را گسترش دهند، و ۶۳ درصد در حال دنبال کردن به‌روزرسانیها هستند تا سامانه‌های کنونی را با سامانه‌های دیگر سازگار کنند. در عوض، فقط ۳۶ درصد پیگیری بازبینی کامل سامانه‌های بنیادی را گزارش کردند.

در حالی که رهبران ارشد «یکپارچگی با سامانه‌های موجود» را در صدر فهرست چالشهای فناوری که امسال منتظرش هستند قرار دادند، به‌روشنی آن را چالشی در نظر می‌گیرند که ارزش مبارزه با آن از منظر بازده سرمایه‌گذاری را دارد. **پیش از این:** معیارهای سنتی بازدهی سرمایه، راهنمای سرمایه‌گذاری بودند.

حالا: معیارهای استفاده، اثر فناوری را روشن می‌کند.

وقتی از پاسخ‌دهندگان پرسیده شد که سه معیار برتر بازده سرمایه‌گذاری که در نظر دارند در ارتباط با سرمایه‌گذاری جدید در فناوری بسنجند را فهرست کنند، آن‌ها معیارهای گذشته‌نگر سنتی را انتخاب کردند: هزینه‌های عملیاتی کاهش یافته، درآمد افزایش یافته و رضایت مشتری.

اگرچه آن‌ها مهم هستند، مهمترین دلایلی که پاسخ‌دهندگان برای شکست اقدامهای قبلی در زمینه فناوری برشمردند (چالشهای به‌کارگیری کاربر، رویکردهایی که خیلی طول کشیدند) حاکی از این است که معیارهای استفاده زمان واقعی، هنگام اندازه‌گیری بازدهی سرمایه، کمتر مورد استفاده قرار گرفته‌اند. پاسخ‌دهندگان در فهرست اولویت معیارهای بازده سرمایه‌گذاری، مواردی مانند «رضایت کارکنان» و «زمان عملیاتی کاهش یافته» که می‌توانستند علامت نشان‌دهنده این باشد که یک اقدام جدید فناوری در مسیر پیاده‌سازی موفق قرار دارد را در سطوح پایین‌تر قرار دادند.

پیش از این: شرکتهای سرمایه‌گذاری فناوری را بر بهبودهای فرایند داخلی متمرکز می‌کردند.

حالا: نیازهای مشتری، اولویتهای راهبرد فناوری را جهت‌دهی می‌کنند.

پاسخ‌دهندگان گفتند بلافاصله پس از امنیت سایبری، تغییرهای فناوری در سال جاری به‌وسیله رابطهای مشتری و همچنین سرمایه‌گذاری هوش مصنوعی مولد دچار وقفه شده است.

گزارش می‌گوید: «سازمانهایی که گذار دیجیتال را پیرامون تجربه مشتری متمرکز می‌کنند، مسیرهای روشنتری به رشد درآمد می‌بینند. به‌طور مشخص درباره اقدامهای هوش مصنوعی مولد، کسب‌وکارها در ابتدا فناوری را به‌طور داخلی پیاده‌سازی کردند، بدون ترس از این‌که مشتریان در معرض اشتباه‌های احتمالی هوش مصنوعی قرار بگیرند، که ممکن است به اعتبار برند آسیب بزند.

اما اکنون که آن‌ها حفاظتهایی پیرامون استفاده از هوش مصنوعی قرار داده‌اند، شرکتهای در حال استفاده از بسترهای هوش مصنوعی مواجهه با مشتری برای راضی‌کردن مشتریانی هستند که از شخصی‌سازی که هوش مصنوعی فراهم می‌کند، لذت می‌برند.»

منبع:

• Strickland, B (2025)., Shift your Tech Strategy: 3 Keys to Positive ROI, Journal of Accountancy. com, June 2025