

# ARTIFICIAL INTELLIGENCE FOR SME'S

Αύξηση Παραγωγικότητας σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις  
με εφαρμογή Τεχνητής νοημοσύνης AI

---



SCAN ME

# Αύξηση Παραγωγικότητας σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις με εφαρμογή Τεχνητής νοημοσύνης AI

## ΣΚΟΠΟΣ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

Μέσα στο παγκόσμια ασταθές οικονομικό και παγκόσμια ανταγωνιστικό περιβάλλον που ζούμε και κάτω από συνθήκες οικονομικής ύφεσης με επιπλέον απροσδόκητες προκλήσεις που επέφερε η πανδημία του Κορωνοϊού, η απόκτηση δεξιοτήτων, τεχνογνωσίας όπως και εφόδια παρακίνησης, για την Οργάνωση, Εφαρμογή, Διαχείριση και παρακολούθηση, ενός νέου αναπροσαρμοσμένου Στρατηγικού προγραμματισμού βασισμένου σε αξιοποίηση της τεχνητής νοημοσύνης με Intelligent Automation (IA) θα βελτιώσει την παραγωγικότητα των υπαλλήλων, θα μεγιστοποιήσει την επιχειρηματική απόδοση και θα εξασφαλίσει την κερδοφορία και την επιχειρηματική συνέχεια των μικρομεσαίων εταιρειών που βρίσκονται σε δυσμένεια λόγω παγκοσμίων οικονομικών προκλήσεων.

Η εφαρμογή του IA - (Έξυπνων αυτοματισμών)

- Βελτιώνει τις ροές εργασίας χωρίς χρονοτριβές συμβατικής γραφειοκρατίας
- Επιτρέπει καλύτερη λήψη αποφάσεων με δυναμικές αναφορές
- Βελτιώνει την ικανοποίηση των πελατών και των εργαζομένων με την εμπλοκή ψηφιακών Ρομπότ για τις εργασίες ρουτίνας και συμβατικής επικοινωνίας
- Συνδυάζει τις τεχνολογικές δυνατότητες και τη δημιουργικότητα των εργαζομένων για επιτυχία

## ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Κατά τη διάρκεια του προγράμματος θα γίνεται συζήτηση και θα δίνονται παραδείγματα και πρακτικές ασκήσεις που θα βοηθήσουν στην κατανόηση των στόχων του. Οι συμμετέχοντες θα έχουν την ευκαιρία να παρουσιάσουν τις δικές τους ανάγκες και απόψεις και πάνω σε αυτές θα εργαστούν ομαδικά με μελέτες περίπτωσης και υπόδυση ρόλων.

Συνοπτικά, θα χρησιμοποιηθούν οι πιο κάτω τεχνικές κατάρτισης.

- διάλεξη/εισήγηση
- συζήτηση / Ερωτήσεις απαντήσεις
- καταιγισμός ιδεών
- εργασία σε ομάδες
- μελέτη περίπτωσης
- υπόδυση ρόλων
- προβολή / Επίδειξη

## ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ

Το σεμινάριο απευθύνεται στους Διευθυντές και υπεύθυνα στελέχη μικρομεσαίων επιχειρήσεων που έχουν καθοριστεί για συμμετοχή στην διοίκηση και ανάπτυξη της επιχείρησής τους με την εφαρμογή στρατηγικής Ψηφιακού μετασχηματισμού για αύξηση παραγωγικότητας και επιχειρησιακής απόδοσης.

# ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΕΝΟΤΗΤΩΝ

## ΕΝΟΤΗΤΑ 01

### Εισαγωγή

- Ανάλυση των στόχων του προγράμματος και επεξήγηση της ύλης που θα καλυφθεί
- Προβολή βίντεο Gerd Leonhart Το μέλλον του σήμερα
- Το μέλλον έγινε τώρα
- Ο Ρομποτικός ψηφιακός μετασχηματισμός

## ΕΝΟΤΗΤΑ 02

Τι είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός με χρήση τεχνητής νοημοσύνης (*AI Driven Digital Transformation*) και από τί αποτελείται

- Περιγραφή και οφέλη εφαρμογής στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις
- Ο Ευφυής Αυτοματισμός (*IA*) είναι ένας συνδυασμός τεχνολογιών αυτοματισμού ρομποτικής διαδικασίας (*RPA*) και τεχνητής νοημοσύνης (*AI*)
- Μετασχηματισμός επιχειρησιακών διαδικασιών με *AI* (*Adaptive Business processes*)
- Μετασχηματισμός επιχειρησιακών μοντέλων με τους (νέους βοηθούς) ανά τμήμα (*Business model Smart reengineering*)

## ΕΝΟΤΗΤΑ 03

Η Αξιοποίηση της Τεχνητής Νοημοσύνης *AI*

- Μηχανική Μάθηση (*Machine Learning*)
- Έξυπνη μηχανική μάθηση (*Deep Learning*)
- Data Science

## ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Τα ψηφιακά *Robot* - στην Εργασία εξυπηρέτησης πελατών

Η ΑΜΕΛΙΑ στην εξυπηρέτηση πελατών ασφαλιστικής εταιρίας (νοημοσύνη συνομιλίας με την ικανότητα κατανόησης ακόμη και τις πιο περίπλοκες ερωτήσεις πελατών. Συνδυασμός Ρομποτικής ευφυΐας και λειτουργού εξυπηρετητής (Το ιδανικό δίδυμο).

## ΕΝΟΤΗΤΑ 04

Ανάλυση και επίδειξη Εφαρμογών τεχνολογίας αιχμής *AI*/εφαρμόσιμα σε περιβάλλον Γραφείου

- Διαχείριση και ταξινόμηση Εγγράφων *Adaptive Document Management Archiving - RPA (Robotic process Automation)*
- Διαχείριση διαδραστικής επικοινωνίας σε έγγραφο μορφή *CHAT-BOT*
- Διαχείριση επικοινωνίας με καθομιλουμένη μορφή *Conversational AI*
- Διαδραστική ροή διαδικασιών με αυτόματη αναπροσαρμογή *Intelligent adaptive Workflow Management*
- Αναφορές *DASHBOARD* με αλγόριθμους πρόβλεψης (*adaptive predictive analysis*)

## ΕΝΟΤΗΤΑ 05

Μετασχηματισμός επιχειρησιακών διαδικασιών (*Adaptive business process management*)

### *Six Sigma*

Η ουσία του Six Sigma είναι ο επιχειρηματικός μετασχηματισμός και η αλλαγή στην εργασιακή πρακτική και στην προσέγγιση των εργαζομένων. *Η Νέα δομή*

Τα άτομα και τα τμήματα που εμπλέκονται θα πρέπει να είναι σε θέση να προσαρμόζονται στην αλλαγή με ευκολία και σε συνεργασία με τους ψηφιακούς τους *ROBOT* βοηθούς (*RPA*) να επιτυγχάνουν μέγιστη επιχειρηματική απόδοση και παραγωγικότητα

### New roles - RACI

Αναπροσαρμογή ρόλων με το εργαλείο *6σ RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed)* *Performance measurement DMAIC*

Έλεγχος και δυναμική διορθωτική εξασφάλιση με το εργαλείο *6σ DMAIC*

*Define-Measure-Analyse-Improve- Control*  
Μέτρηση-Ανάλυση-Βελτίωση- Έλεγχος

## ΑΣΚΗΣΗ

Κκαταγραφή με βάση του εργαλείου *RACI* τους αναβαθμισμένους ΡΟΛΟΥΣ του τμήματος εξυπηρέτησής πελατών της εταιρίας σας με προσθήκη ψηφιακού *ROBOT* με ικανότητα *Conversational AI*, ως βοηθός λειτουργού εξυπηρέτησης.

## ΕΝΟΤΗΤΑ 06

### Σύνδεση του μετασχηματισμού με ένα νέο στρατηγικό σχεδιασμό και τα πλεονεκτήματα

Βελτιωμένη εταιρική εικόνα στην αγοράς

- Εξάλειψη των ελαττωμάτων και μείωση σπατάλης
- Μειωμένο κόστος και καλύτερη διαχείριση του κόστους

## ΕΝΟΤΗΤΑ 07

### Μετασχηματισμός επιχειρησιακών μοντέλων

Το Επιχειρηματικό Μοντέλο- (*Business Model*), περιγράφει το πώς ένας οργανισμός θα δημιουργήσει, θα διανέμει και θα αποκτήσει αξία. Καθορίζει τη βιωσιμότητα του οργανισμού.

Επικεντρώνεται στο συντονισμό των εσωτερικών και εξωτερικών διαδικασιών ώστε να είναι εφικτό να καθοριστούν οι τρόποι με τους οποίους ο οργανισμός αλληλοεπιδρά με τους εταίρους του, τα κανάλια διανομής και τους πελάτες του.

## ΑΣΚΗΣΗ

Περιγραφή του δικούς σας επιχειρησιακού μοντέλου

Και τα σημεία επιθυμητού μετασχηματισμού με εφαρμογή έξυπνων Αυτοματισμών (IA)

## ΕΝΟΤΗΤΑ 08

### Διαχείριση επίσης Αλλαγής - Leading Change

Η διαχείριση επίσης οργανωτικής αλλαγής περιλαμβάνει τη δημιουργία επίσης προσαρμοσμένου σχεδίου για κάθε ομάδα ατόμων που επηρεάζεται.

Ο στόχος είναι να διασφαλιστεί ότι οι εργαζόμενοι που επηρεάζονται θα λαμβάνουν την ευαισθητοποίηση, την ηγεσία, την καθοδήγηση και την εκπαίδευση που χρειάζονται για να κατανοήσουν και να εφαρμόσουν την αλλαγή με

- υψηλότερη αποδοτικότητα
- Βελτιωμένη εστίαση και ικανοποίηση των πελατών
- Αυξημένη αφοσίωση των πελατών και διατήρηση
- Ενδυνάμωση της εργασιακής σχέσης - συνεργασίας
- Βελτιωμένο ηθικό των εργαζομένων
- Εφαρμογή καινοτομίας στην διαχείριση (*innovation management*)
- Ενίσχυση της εμπιστοσύνης των μετόχων και επενδυτών

## ΑΣΚΗΣΗ

καταγραφή σε πίνακα με στήλες (ΠΡΙΝ και ΜΕΤΑ) Της παραγωγικότητας / αποτελεσματικότητας στο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών σε χρόνο και ποιότητα βάσει του συνδυασμού Λειτουργού + Ψηφιακού Ρομπότ (RPA) επιτυχία. Για να κάνουν τα άτομα επίσης αλλαγές που επιθυμεί η εταιρεία επίσης, πρέπει πρώτα να κατανοήσουν επίσης αλλαγές και γιατί είναι σημαντικές. Χωρίς ατομική συμμετοχή, η πρωτοβουλία αλλαγής είναι πιθανό να συναντήσει αντίσταση και ενδεχομένως κάποια άτομα θα προσπαθήσουν να υπονομεύσουν την προσπάθεια και να διατηρήσουν το *status quo*

## ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

### ΠΛΑΝΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΙΣΗΣ ΑΛΑΓΗΣ

- Πώς να γράψετε ένα σχέδιο διαχείρισης αλλαγών.
- Δείξτε επίσης λόγους επίσης αλλαγής.
- Προσδιορίστε το εύρος.
- Προσδιορίστε τα ενδιαφερόμενα μέρη και την ομάδα διαχείρισης αλλαγών.
- Διευκρινίστε τα αναμενόμενα οφέλη.
- Τα ορόσημα καθώς και το κόστος πρέπει επίσης να περιγράφονται με σαφήνεια.

*Δημιουργήστε ένα σχέδιο επικοινωνιακής διαχείρισης των αλλαγών*

## ΕΝΟΤΗΤΑ 09

### Σχεδιαστικό πλάνο για υλοποίηση και Διαχείριση Έργου Ανάλυση

Ορισμός στόχου έργου, προσδιορισμός δομής ομάδας και ρόλων Προσδιορισμός αποτελεσμάτων, στόχων και παραδοτέων

### Σχεδιασμός

Αναβαθμισμένες επιχειρηματικές διαδικασίες εντοπισμός κινδύνων, και περιορισμών

### Κατασκευή

Σχεδιασμός και ρύθμιση παραμέτρων σχεδίου εγκατάστασης και δοκιμών *beta*

Δημιουργία εκπαιδευτικού υλικού

Καθορισμός διαδικασίας διαχείρισης εγγράφων και γραφείου βοήθειας

### Δοκιμή

Δημιουργία πιλοτικής φάσης, εκπαίδευση, συμμετοχή, καθορισμός λίστας ελέγχου βασικών αποτελεσμάτων με σχέδιο κύκλου αναθεώρησης και τεκμηρίωσης

### Εφαρμογή

Πραγματοποιήστε ένα σχέδιο σταδιακής μετεγκατάστασης και προσδιορίστε τις διαδικασίες έγκρισης και παρακολούθησης.

## ΕΝΟΤΗΤΑ 10

### Εφαρμογή διαχείριση και έλεγχος της αλλαγής με την μέθοδο *TQM* - (*Total Quality Management*)

Η διαχείριση ολικής ποιότητας (*TQM*) είναι η συνεχής διαδικασία εντοπισμού και μείωσης ή

εξάλειψης σφαλμάτων στην εφαρμογή νέου συστήματος εταιρικής διαχείρισης. Εξασφαλίζει την βελτίωση της εμπειρίας των πελατών και ότι οι εργαζόμενοι είναι ενήμεροι ,εκπαιδευμένοι ενεργά συμμετέχοντες.

### Εργαλεία παρακολούθησης σε πραγματικό χρόνο.

Διαδραστικό *Dashboard* με γραφική απεικόνιση (*Graphical Widgets*) με τα εργαλεία

- *Pareto Principle., Scatter Plots.*
- *Control Charts, Flow Charts.*
- *Cause and Effect, Fishbone, Ishikawa Diagram.*
- *Histogram or Bar Graph.*
- *Check Lists.*
- *Check Sheets.*

## ΕΝΟΤΗΤΑ 11

### ΕΝΔΟΕΤΑΙΡΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ

#### *Innovation Management - OKR'S*

Στοχευμένα αποτελέσματα καθορισμός *OKR's (Objectives and key results)* με χρήση αυτοματισμών *IA*.

Προσδιορίστε τους δικούς σας κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας

#### *(Identify Critical Success Factors -CSF-)*

Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας είναι οι παράγοντες που βοηθούν για να επιτευχθούν οι στόχοι.

#### Σχεδιασμός Έργου (*Project Plan*)

βάσει του δικού σας αναβαθμισμένου Στρατηγικού Σχεδιασμού / ανά συμμετέχοντα εταιρία ξεχωριστά

Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις/ οργανισμοί που συμμετέχουν με εργοδοτούμενους τους, καθώς και οι άνεργοι, οι οποίοι ικανοποιούν τις προϋποθέσεις της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.

