

AI First Enterprise

Επιχειρησιακός Μετασχηματισμός με Τεχνητή Νοημοσύνη

Το use case του nrg e-contract

Από το ψηφιακό κανάλι στο έξυπνο, ασφαλές και μετρήσιμο operating model.

e-contract

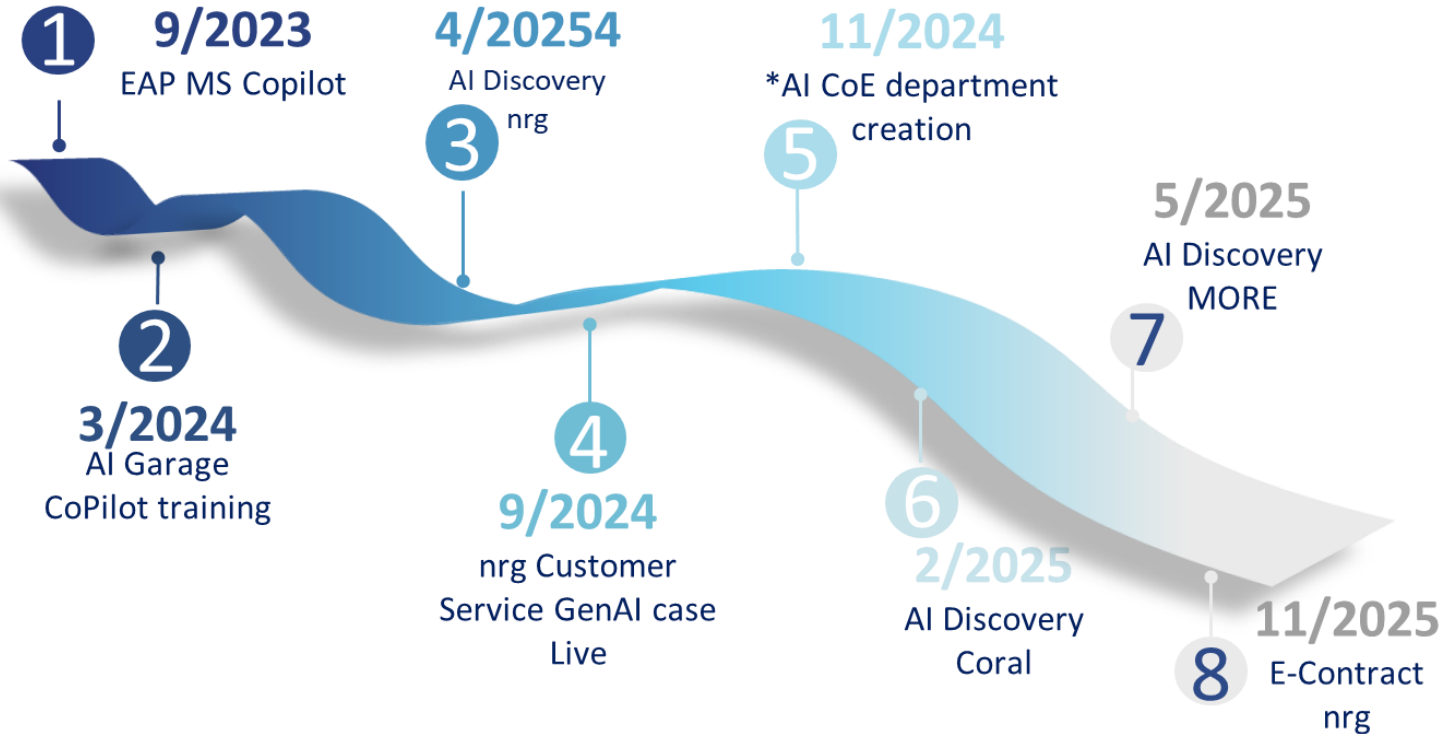


*Ανεξάρτητη καταναλωτική έρευνα, που διεξήχθη από την Circa na σε δείγμα 3.200 καταναλωτών στην Ελλάδα.

100% digital.

Το Ταξίδι της ΜΟΗ προς τον AI μετασχηματισμό

Κάθε βήμα, σχεδιασμένο για να συμβάλει στην ωρίμανση του οργανισμού στην TN



*Build an internal AI team



The road

Η ΜΟΗ δεν αντιμετώπισε την TN ως απομονωμένο πείραμα

Δημιούργησε σταδιακά τα θεμέλια: πλατφόρμες, δεδομένα, αυτοματισμούς, δεξιότητες

Ενεργοποίησε συνεργασίες με τεχνολογικούς και ερευνητικούς εταίρους

Επένδυσε σε εσωτερική υιοθέτηση μέσω champions και πρακτικών use cases.

Οι stakeholders αφού, απέκτησαν την απαραίτητη εξοικείωση με την TN, κλήθηκαν να αναδείξουν της περιοχές που μπορούν να βελτιωθούν

Γιατί τώρα;

Η επιχειρησιακή αξία βρίσκεται στην κλιμάκωση, όχι στο pilot

“

Οι επιχειρήσεις δεν ανταγωνίζονται μόνο σε προϊόντα και τιμές. Ανταγωνίζονται σε ταχύτητα, εμπειρία και εμπιστοσύνη.

Ταχύτητα

λιγότερος χρόνος κύκλου

Εμπειρία

λιγότερη τριβή για τον πελάτη

Εμπιστοσύνη

διαφάνεια & auditability

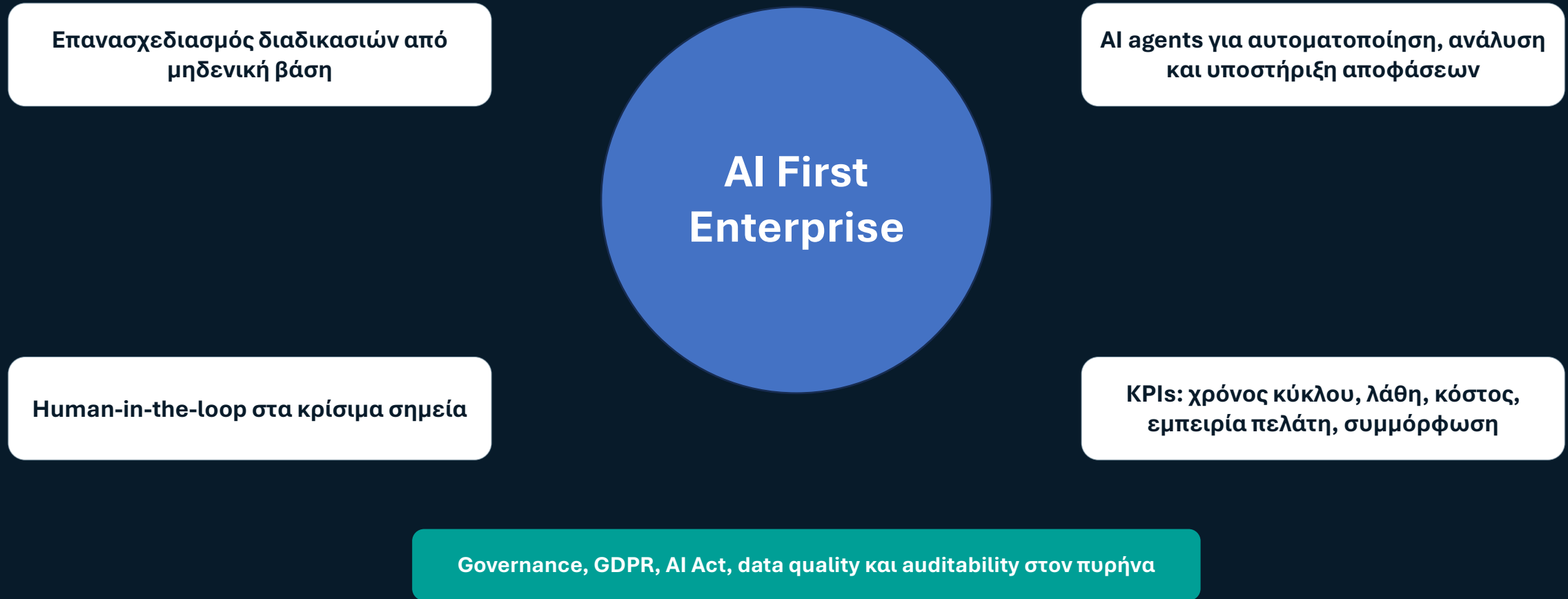
Κλιμάκωση

value σε παραγωγική λειτουργία

Τα συμβόλαια είναι ιδανικό πεδίο: υψηλός όγκος, πολλά δεδομένα, υψηλή ανάγκη ακρίβειας.

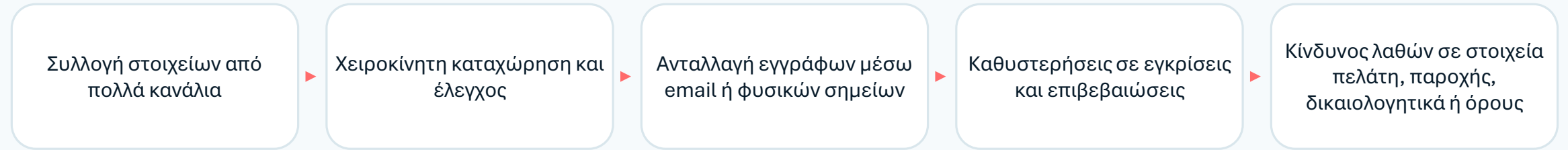
Τι σημαίνει AI First Enterprise

AI εκεί όπου δημιουργεί αξία



Η παραδοσιακή διαδικασία συμβολαίων

Αργή, χειροκίνητη, κατακερματισμένη



Περιορισμένη ορατότητα για τον πελάτη και την επιχείρηση

To nrg e-contract use case

Από το φυσικό/χειροκίνητο συμβόλαιο στο ψηφιακό journey

- 1 Επιλογή προγράμματος ενέργειας
- 2 Συμπλήρωση προσωπικών στοιχείων και στοιχείων παροχής
- 3 Υποβολή δικαιολογητικών ψηφιακά
- 4 Ταυτοποίηση και επιβεβαίωση
- 5 Online υπογραφή
- 6 Παρακολούθηση εξέλιξης αίτησης



Digital journey

Πού μπαίνει η TN στο e-contract journey

Από ψηφιακή διαδικασία σε έξυπνη διαδικασία

Από ψηφιακή διαδικασία σε έξυπνη διαδικασία

1

Αυτόματη ανάγνωση εγγράφων και προσυμπλήρωση στοιχείων

2

Έλεγχος πληρότητας, ασυνεπειών και πιθανών λαθών

3

AI assistant για καθοδήγηση πελάτη

4

Αυτόματη δρομολόγηση εξαιρέσεων

5

Human-in-the-loop για χαμηλή εμπιστοσύνη ή υψηλό ρίσκο

6

Logging και audit trail σε κάθε ενέργεια

Οι απλές περιπτώσεις ρέουν αυτόματα. Οι σύνθετες ελέγχονται από άνθρωπο.

Παλιά διαδικασία vs νέα διαδικασία με TN

Η TN δεν επιταχύνει απλώς τη ροή· την ξανασχεδιάζει

Παλιά ροή

- Ο πελάτης δίνει στοιχεία
- Υπάλληλος / Συνεργάτης ελέγχει χειροκίνητα
- Ελλείψεις εντοπίζονται αργά
- Τα έγγραφα ανταλλάσσονται σε πολλά βήματα
- Η υπογραφή και η ενημέρωση απαιτούν επιπλέον επικοινωνία

Re-design

AI-first ροή

- Ο πελάτης ανεβάζει στοιχεία ψηφιακά
- Η TN προσυμπληρώνει και ελέγχει
- Το σύστημα εντοπίζει άμεσα λάθη ή ελλείψεις
- Το συμβόλαιο δημιουργείται με εγκεκριμένους κανόνες
- Η online υπογραφή ολοκληρώνεται με πλήρες audit trail
- Οι εξαιρέσεις πάνε σε ανθρώπινο έλεγχο

Επιχειρησιακά οφέλη

Λιγότερα λάθη, λιγότερος χρόνος, περισσότερη εμπιστοσύνη

Μείωση λαθών

Έλεγχος στοιχείων, πληρότητας, ασυμφωνιών

Εξοικονόμηση χρόνου

Λιγότερη καταχώρηση, ταχύτερη υπογραφή, λιγότερα approvals

Εμπιστοσύνη

Διαφάνεια, audit trail, σαφείς όροι, κοινή εικόνα της διαδικασίας

Κλιμάκωση

Περισσότερες αιτήσεις χωρίς ανάλογη αύξηση λειτουργικού κόστους

Τι σημαίνει αυτό για τους CIOs

Ο CIO ως συν-αρχιτέκτονας του operating model

- Integration: CRM / ERP / billing / identity
 - Data governance & quality
 - APIs, interoperability & scalability
 - Cybersecurity
 - Monitoring, logging & auditability
 - AI tool selection: compliance, explainability
-
- GDPR by design
 - AI Act readiness



KPIs και call to action

Μετρήστε. Μάθετε. Κλιμακώστε.

Ξεκινήστε από μία διαδικασία με υψηλό όγκο, μετρήσιμη αξία και σαφή δεδομένα. Σχεδιάστε τη ξανά με AI First λογική



Εκεί ξεκινά ο πραγματικός επιχειρησιακός μετασχηματισμός.

Q&A



Αν έπρεπε αύριο να επιλέξετε μία διαδικασία στην επιχείρησή σας για AI-first επανασχεδιασμό, ποια θα ήταν.

Και ποιο KPI θα χρησιμοποιούσατε για να αποδείξετε ότι πέτυχε;