

COVID-19: An Opportunity to Transforming Private and Public Sector

-Published 27 August 2020

Note: Note: Published with **Sanj Samachar Newspaper** on **27 August 2020** in Gujarati language. Below is the English translation of the same.

કોરોના મહામારીને કારણે ખાનગી અને જાહેર ક્ષેત્રમાં પરિવર્તનની વિશેષ તક

વર્ક ફ્રોમ હોમના કારણે મહિલા કર્મચારીને ઘણો લાભ થયો છે, પરિવાર માટે વધુ સમય ફાળવી શકે છે: ઓનલાઈન ખરીદી અને વર્ચ્યુઅલ મીટીંગથી સમયની બચત થાય છે, જ્યારે ફરજિયાત હેલ્થ ચેક-અપથી હકારાત્મક અભિગમ કેળવાયો છે

અમનગર તા.૨૭: કોવિડ-૧૯ રોગચાળા પછી વસ્તુઓ ક્યારેય પહેલા જેવી નહીં થાય દરેક ક્ષેત્રને મોટું નુકસાન થયું છે પરંતુ આ લેખમાં રોગચાળાથી ખાનગી અને જાહેર ક્ષેત્રમાં આવેલા આશાવાદી પરિવર્તનની ચર્ચા કરવામાં આવશે. સ્પેક્ટ્રમની અને બાજુ, પછી ભલે તે સેવા પ્રદાતા હોય અથવા ગ્રાહક હોય દરેક પરિવર્તન અનુભવ્યું છે.

પરિવર્તનનો સૌથી મોટો પ્રભાવ ટેકનોલોજી દ્વારા થયો છે. જે કંપની પરિવર્તનને અપનાવવાનો એક દાયકાથી અસમર્થ હતી તેઓ સતત પરિવર્તન માટે તૈયાર થઈ અને તે કંપની માટે નવી નવી પ્રગતિ અને વિવિધ તકો ઉભી થઈ. એકંદરે ડિજિટાઈઝેશન અને ઓટોમેશન, ગ્રાહકની માંગ અને કામદારોની કોશલ્ય આવશ્યકતામાં પરિવર્તનની સાથે આગામી દાયકા સુધીના પરિવર્તન તરફ દોરી જશે.

ડિજિટાઈઝેશન અત્યંત પ્રથમ અને મુખ્ય પરિવર્તન એ છે કે પહેલા જે વસ્તુને ધ્યાનમાં નહોતી લેતા તે અત્યારે મહત્વની વસ્તુ બની ગઈ. ઘણી કંપનીઓએ ડિજિટાઈઝેશનના કાયદાઓનો અનુભવ કર્યો. ઈન્કસ્ટ્રક્ચર પરની મોટી બચત એ પરિવર્તન માટેનું સૌથી મોટું પ્રેરક હશે. કંપનીઓ કોન્ટેનર અને મીટીંગ માટે ખુદની જગ્યામાં મીટીંગ હબ બનાવવા તરફ વધારે ઝુકાવ લાવશે.

લોકો ઘરેથી કામ કરતા થયા તેને કારણે સમયની બચત થઈ રહી છે. કર્મચારીને ઘરેથી કામના સ્થળ ઉપર આવવા જવાના સમયમાં બચત થવા લાગી છે કર્મચારીઓ તેમને સોંપેલ કાર્ય સમયસર અને પોતાની શરતો મુજબ કાર્ય કરી શકે છે. તેજ રીતે કંપનીને પણ કાપદો થયો છે. કર્મચારી ઓફિસમાં જેટલા કલાક કાર્ય કરતા હતા તેના કરતા વધુ સમય ઘરેથી કાર્ય કરવા લાગ્યા. કર્મચારીઓ માટે કાપદો એ થયો કે તેઓ વધુ સારી વર્ક લાઈફ બીતાવવા લાગ્યા. આ વસ્તુ મહિલા કર્મચારી માટે પણ કાપદા કારક છે. ઘણી વખત તેઓ ઘર અને ઓફિસ વચ્ચે પોતાને બેલેન્સ કરી શકતા નહોતા તેને કારણે કામ એવોઈડ કરતા હતા તે હવે જરૂર રહેતી નથી. આને કારણે તેઓ પોતાની શરતો મુજબ અને પોતાના સમય મુજબ કાર્ય કરી શકે છે.

ફરજિયાત ડિજિટાઈઝેશન વર્ચ્યુઅલ મીટિંગ્સ અને ઈમેઈલ્સ માટે પણ પ્રખ્યાત થઈ ગયેલ છે. ક્યુજીટુએ તેમની રોજિંદા પ્રવૃત્તિઓમાં વર્ચ્યુઅલ જઈને સુન્ય અવરોધનો અનુભવ કર્યો હતો અને તેથી કામથી ધોરણે વર્ક-હોમ પ્લાન (ન્યૂઝ, ૨૦૨૦) ની ધોષણ કરી. મહામારીએ કર્મચારીઓને ટેકનોલોજી દ્વારા કામ કરવાની નવી રીતોને સ્વીકારવાની અને શોખવાની ફરજ પાડી.

કંપનીઓ માટે બીજો મોટો કાપદો સુન્ય એન્ટ્રાવેલ છે. આંતરરાષ્ટ્રીય સરહદો બંધ હોવાથી કંપનીઓ હવાઈ મુસાફરી પર મોટી રકમ બચાવશે. યુ.એસ.માં વર્ષ ૨૦૧૭ માં વિમાનમથકની કુલ મુસાફરીની આવકમાં ૨૬૪ હિસ્સો છે જેનો અર્થ \$ ૨૮૨ અબજ છે (Statista, ૨૦૨૦). કંપનીઓ હવાઈ મુસાફરીને ટાળવાના કાપદાને સમજી શકશે અને ક્યારેય જૂની સામાન્ય સ્થિતિમાં પાછા આવવાનું નહીં વિચારે.

ફરજિયાત હેલ્થ ચેક-અપ હવે નવી જરૂરિયાત બની ગયેલ છે. હોસ્પિટાલિટી, સેક્ટર, હેલ્થકેર સેક્ટર અને રીટેલ સેક્ટર માટે આ કાપદાને કેવાની ગરજાવતા માટે હજીયાત દેવું છે.

ચેક-અપ જરૂરી બની ગયેલ છે, આની એક હકારાત્મક અસર એ અસર થઈ કે દરેક કર્મચારીનું કામ ચાલુ કર્યા પહેલા હેલ્થ ચેક-અપ થશે જે કર્મચારી, અને ગ્રાહક અને માટે કાયદાકારક છે. અને નવા સર્વિસ સેક્ટરને Boost મળશે.

મહામારી એ કંપનીને ખર્ચ ઘટાડો કરવા સોડ મેપ બનાવવા ફરજ પાડી અને ઓટોમેશન તરફ કંપનીઓને ધ્યાન આપવા મજબૂર કર્યા છે. નીચેની કેડર અને મધ્યકેડરની મેનેજમેન્ટ વ્યક્તિઓની કેટલા જાનકાર્ય પદ્યતિને ઝડપથી ઓટોમેશન તરફ વળવું પડશે. રોબોટીક પ્રોસેસ ઓટોમેશન તકેડા એડીટીંગ (RPA) ખર્ચમાં ઘટાડો કરેલ છે. (knight-૨૦૨૦) દાયકા પહેલા કંપનીઓએ ઓટોમેશન તરફ ઝડપથી ધ્યાન આપવાનું શરૂ કર્યું હતું. પરંતુ વચ્ચેના સમય ગાળા દરમિયાન ઘણી બધી કંપનીઓમાં ઓટોમેશનમાં તરફના નજરીયામાં ખોટ આવેલી હતી. પરંતુ આ ઓટોમેશન પ્રાપ્તિ કંપની તથા પબ્લીક કંપની બન્નેને ખર્ચ ઘટાડવામાં મદદરૂપ થશે. અને આનો બીજો અર્થ એ થાય કે કારીગરોમાં/માણસોમાં નવી ટેકનોલોજી શીખવાની ધોણ ઉભી થશે. અને આજના યુગમાંજૂની પુરાણી ટેકનોલોજી ચાલે એમ પણ નથી. અને સ્કીલ કારીગરોમાં જેમકે સાપબર સીક્યોરીટી, સોફ્ટવેર સ્કીલ, ડાટા એનેલીસીસ, અને ક્વાલિટી ટેકનોલોજીના જાણકાર વ્યક્તિઓ માટે નવી નોકરીની તકો ઉભી થશે.

ક્વાલિટી ટેકનોલોજી ઘણા સમયથી મેનેજમેન્ટ અને કર્મચારી વચ્ચે ડાટા સપ્લાય માટે ચેઈનનું કામ કરે જ છે, પરંતુ મોટા ભાગની કંપની આનો બહુ ન્યુનતમ ઉપયોગ કરે છે. પરંતુ આ મહામારીએ આપણાના મેક્રોઇકોનોમીકનું વાતાવરણ બદલાવ્યું છે અને કંપનીઓ ક્વાલિટી ટેકનોલોજીને ઝડપી ડાટા સપ્લાય કરતી હોવાથી તેને અપનાવવા માટે મજબૂર બન્યા છે. (safoian ૨૦૨૦) ઘોડ સમય પહેલા ડેક્ટરોને ટેકનોલોજીનો ઉપયોગ કરવામાં તકલીફ પડતી હતી તેઓ પણ આ મહામારીમાં ટેલી હેલ્થ ચેક-અપ અપનાવવા માંડ્યા છે. ઉપભોક્તા/ વપરાશ કર્તા પર જે કંપનીઓ ચાલે છે તે કંપનીઓએ પોતાના વર્તનમાં મોટો ફેરફાર લાવવો પડ્યો છે અને તેઓએ ઉપભોક્તા સુધી પહોંચવા માટે પોતાના બીજાના મોડલને ફરીથી મૂલ્યાંકન કરવું પડેલ છે.

ઉપભોક્તાનું વર્તન પણ ઝડપથી બદલાઈ રહ્યું છે. ઉપભોક્તા પણ હવે બહાર જઈને ખરીદી કરવાના સમયનો બગાડ કરવા નથી માંગતા હવે ઉપભોક્તા પણ દરેક વસ્તુ હવે ઘર બેઠા ઓનલાઈન મંગાવવાનું વધુ પસંદ કરવા મંડ્યા છે. આજે રૂબરૂ જઈને ખરીદી કરવાનો ટ્રેન્ડ ઓછો થઈ રહ્યો છે, ઉપભોક્તા/ગ્રાહક રૂબરૂ જઈને ખરીદી કરવી કરતા ઓનલાઈન ખરીદી કરવા મંડ્યા છે હવે હોટલમાંથી જમવા કે નાસ્તા માટે પણ ઓનલાઈન ઓર્ડર દેવાનું ચાલુ કર્યું છે. ફેરફાર એટલી હદે થવા મંડ્યા છે કે હવે કોઈના મુન્યુ પ્રસંગ હોય કે યોગ્ય ક્લાસ હોય તે પણ વર્ચ્યુઅલ ચાલુ થઈ રહ્યું છે.

આ પરિવર્તન દુનિયા આખીમાં અલગ દ્રષ્ટિકોણથી જોવામાં આવે છે. મુખ્ય સંભવત પરિવર્તન જોઈએ તો મુખ્યને અત્યારે જે ફરજિયાત પણે ઓનલાઈન ખરીદી તરફ દોરી જાય છે તે અરેખર ઉજ્જવળ ભવિષ્ય તરફ દોરી જાય છે તેમ જોવું સાર્યક છે.

આવેશના સમય પસંદકિયા

It is eminent to understand that things will never be the same after the COVID-19 pandemic. There has been a huge damage to every single sector but this article will discuss the optimistic change which came to the private and public sector from the pandemic. Both sides of the spectrum, whether it be service provider or consumer has experienced a rapid transformation.

The biggest influence of the transformation has been through technology. Forced overnight change which companies were incapable to fully adopt from a decade has brought new advancements as well and different opportunities for the future. Overall digitisation and automation will lead the change for the next decade along with consumer demands and workers' skill requirement changing.

Under digitisation the first and foremost change would be of remote work becoming new normal. Many companies experienced the advantages of the digitisation. The huge saving on the infrastructure would be the biggest motivator for the change. Companies would start leaning towards co-working places and open meeting hubs for necessary meetings and conferences.

With people working from home the factor of time has been diminishing. Employees are often working on their terms as long as they are finishing their work in a timely manner. This major change would be beneficial for companies as employees are often tend to work more hours than they were supposed to at the office. Taking in account the transportation time of each employee would be another benefit. This is also advantageous for employees as they could have better work-life balance. This would also benefit the women who often avoid working because of issues with work-life balance. This would provide them an opportunity to manage their work and life by working on their own terms.

Forced digitisation also inspired immense fame to virtual meetings and emails. Fujitsu experienced zero hindrance in their day-to-day activities by going virtual and hence announced permanent work-from-home plan. The pandemic has acted as a technology equaliser by forcing employees to adapt and learn new ways of working.

Another big benefit for the companies have been zero air-travel. With international borders being closed companies would save huge amount on air travel. In US in the year 2017 total business air travel account for 26% of total airline revenue which mean \$292 billion. Companies would understand the benefit of avoiding air-travel and may never return to the old normal.

Mandatory health screening could become the new necessity. Sectors like hospitality, healthcare and retail could make it mandatory to fight the spread. This is an optimistic development in the field of work as every employee would be screened before starting the work and overall this norm is beneficial for employees, workplaces and consumers.

Pandemic has made companies desperate to cut costs and the fastest way has been accelerating automation. The lower management and mid management tedious tasks have seen rapid automation. Companies like Takeda adapting robotic process automation (RPA) to cut costs. The decade long aspiration towards manufacturing automation, drone deliveries all seems to be implemented rapidly. In mere time, the breeze of automation will have struck on majority of the companies. This would benefit private and public sector immensely to cut costs. This also mean people would have to learn new skills. The old skills would no longer be relevant. A new era of workforce skills like software skills, cyber security, data analysis and cloud computing would be necessary.

Artificial Intelligence and Machine learning is likely to lead the way towards the next decade. Bain & Company recently reported that companies are planning to lean towards AI and ML by increasing their investments towards creating an advanced automated workplace. AI and ML has not yet been completely accepted as the way to the future by many companies but due to the pandemic companies are trying to conserve cash and re-evaluating their investments.

Cloud technology has been around since a long time efficiently transforming supply chain, data management and employee engagement. But majority of the companies were still restrictive towards this change. The

pandemic is changing our macroeconomic climate and companies are embracing cloud technologies in a faster way. Forced technological adoption has made doctors to start telehealth check-ups which was found very difficult some time ago. With changing consumer behaviour companies, must re-evaluate their business model and ways they reach customers.

Consumer behaviour is also rapidly changing. The bright future of rideshare is fading in the current era. With less people preferring to stay indoors their preferences are shifting from ridesharing to food delivery. The era of face to face shopping is also diminishing. The consumer engagement has completely changed from face-to-face to virtual. From funerals to yoga classes all the services are moving virtual.

These changes which are already being experienced in different scenarios around the world, will likely see a major adaption. The instantaneous change forced upon human kind could be seen as the greatest pitfall or the greatest opportunity to lead towards the agile future.