

Transkrypcja webinaru „**Rozwijaj swój biznes dzięki nowoczesnym technologiom cyfrowym**”, zorganizowanego 28 listopada 2024 w ramach projektu Digital Biznes.

red. Natalia Kieszek

Dzień dobry, witam Państwa bardzo serdecznie. Nazywam się Natalia Kieszek i mam przyjemność poprowadzić webinar przygotowany przez Ministerstwo Rozwoju i Technologii, skierowany do małych i średnich przedsiębiorców z Warszawy i okolic. Jak wynika z danych resortu, w Polsce z cyfrowych usług korzysta jedynie 55% użytkowników, co jest wynikiem o 10% niższym w porównaniu do innych krajów Unii Europejskiej. Dlatego dzisiaj zapraszamy na pierwszy webinar z serii „Digital Business”.

Podczas dzisiejszego wydarzenia dr Anna Pająk, ekspert w Departamencie Gospodarki Cyfrowej, Ministerstwa Rozwoju i Technologii oraz dr nauk społecznych w dyscyplinie ekonomia i finanse. Opowie o narzędziach cyfrowych, które na co dzień pozwolą Wam i ułatwią Wam prowadzenie Waszego biznesu. Dr Anna Pająk ma ponad dziesięcioletnie doświadczenie w tworzeniu produktów i strategii marketingowych oraz realizacji projektów rozwojowych dla przedsiębiorstw w obszarze transformacji cyfrowej. Pani doktor, oddaję Pani głos.

dr Anna Pająk

Dzień dobry Państwu. Dziękuję bardzo, Pani Natalio, za wprowadzenie. Dzień dobry Państwu raz jeszcze. Jest mi szalenie miło dzisiaj spotkać się z Państwem i mieć możliwość opowiedzenia trochę o technologiach i o tym, jak one mogą rzeczywiście wspierać Państwa w prowadzeniu codziennej działalności. To, co chciałabym powiedzieć na początek. Co bardzo istotne, to tytuł dzisiejszego webinarium: „Rozwijaj swój biznes dzięki nowoczesnym technologiom cyfrowym”. I to, co to, co ważne, będziemy chcieli dzisiaj z Państwem też przeprowadzić pewien dialog. To dzisiejsze spotkanie ma być i chciałabym to bardzo mocno podkreślić przyczynkiem do tego, żebyśmy żeby Ministerstwo Rozwoju i Technologii, ale również Urząd Miasta Stołecznego Warszawa, który jest współorganizatorem tego projektu. Żebyście Państwo mieli taką świadomość, że te spotkania, które organizujemy, one są właśnie przyczynkiem do rozpoczęcia pewnego dialogu i takiej dwustronnej komunikacji odnośnie do tego, czego Państwo potrzebujecie, czego oczekujecie od administracji publicznej, ale też od osób, z którymi się stykacie na co dzień - instytucji otoczenia biznesu, które mają Państwa wspierać w prowadzeniu codziennej działalności.

I dlatego jeszcze raz tutaj, po tym, co powiedziała pani Natalia, bardzo serdecznie Państwa zapraszamy do tego, żeby dzielić się swoją opinią na temat tego, co Państwo usłyszycie w trakcie spotkania dzisiejszego i następnych, aby zadawać pytania i żeby rzeczywiście korzystać z tego, jak wielką siłą jesteście Państwo tutaj, jeśli chodzi o naszą gospodarkę, bo mówimy tutaj o małych i średnich przedsiębiorstwach, chociaż myślę, że pewnie też reprezentantów większych przedsiębiorstw mamy dzisiaj wśród oglądających. Natomiast pamiętajcie Państwo o tym, jak ogromną siłą gospodarki jesteście i o tym, że tak naprawdę bardzo wiele działań dzisiaj jest podejmowanych już przez administrację publiczną w zakresie wspierania Państwa na tej ścieżce transformacji cyfrowej, a chcemy być w tym jeszcze lepsi.

Szanowni Państwo, ja jeszcze kilka słów o sobie powiem z perspektywy takiej, żebyście mieli Państwo świadomość, kto do Państwa dzisiaj będzie mówił i dlaczego w ogóle się tutaj dzisiaj znalazłam. Od 4 lat jestem związana z Platformą Przemysłu Przyszłości. Jest to taka organizacja, która została powołana po to, żeby rzeczywiście tę transformację cyfrową u nas w kraju wzmocnić i żeby te działania, które podejmuje też administracja publiczna, żeby je jak najmocniej kierunkować właśnie w stronę rynku.

Żeby były odpowiedzią na głosy, które słyszymy od Państwa. Ja często powtarzam, że od czterech lat mam wspaniałą pracę, którą kocham, ponieważ przemierzam Polskę wzdłuż i wszerz w poszukiwaniu fabryk przyszłości. I to są najwspanialsze momenty i chyba najlepsze właśnie w budowaniu doświadczenia. I też wiele rzeczy, które dzisiaj będę chciała Państwu powiedzieć, to właśnie na bazie tych doświadczeń spotkań z Państwem w całym kraju. Poszukiwania inspiracji, poszukiwania dobrych praktyk z wdrożeń już z sukcesem technologii cyfrowych. Ale też to są te doświadczenia, którymi Państwo się z nami dzielicie. A propos tego, co czasami idzie nie tak, na co należy uważać, co trzeba mieć na uwadze w momencie, gdy tę ścieżkę rozpoczynamy. Również mam ogromną przyjemność współpracować z Departamentem Gospodarki Cyfrowej Ministerstwa Rozwoju i Technologii, stąd moja obecność dzisiaj. myślę, że około godzinna. Zobaczmy, bo też będziemy chcieli oddać Państwu głos, żebyśmy mogli sobie odpowiedzieć na pytania, które się pojawiają. Będziemy mieć kilka takich myśli przewodnich, wątków, które będę chciała poruszyć z Państwem.

dr Anna Pająk

Dlaczego w ogóle cyfryzacja? Bo z jednej strony wiemy, że musimy się cyfryzować, ale tak, żebyśmy sobie umiejscowili się w czasie i w tym, co dzisiaj dzieje się wokół nas i dlaczego i w jakich warunkach funkcjonujemy. Funkcjonujemy w ramach swojego biznesu, od technologii do tworzenia wartości biznesowej. To kolejna rzecz, którą bardzo będę chciała, żebyśmy sobie też

Na to zwrócili uwagę, że technologia to nie dla samej technologii. Nie tylko to się liczy, nie fajny dodatkowy gadżet, ale ta wartość biznesowa, którą chcemy generować. Wprowadzenie do podstawowych technologii cyfrowych. No i tutaj to będzie trochę takie teoretyczne, praktyczne wprowadzenie, gdzie będziemy chcieli Państwu wskazać konkretne narzędzia, ale też bardziej obszary, zainspirować do poszukiwania obszarów, w których te technologie mogą Państwa wesprzeć i mogą być rewolucją czy też ewolucją biznesu, w stosunku do tego, jak Państwo prowadzicie dzisiaj działalność. No i takich kilka praktycznych wskazówek od czego zacząć przy wdrażaniu technologii cyfrowych. Porozmawiamy sobie też o usługach, o których wspomniała pani Natalia na początku i o tych statystykach, gdzie mówimy, że tylko 55% przedsiębiorstw korzysta z tych usług.

Mam nadzieję, że to będzie dla Państwa bardzo odkrywcze, jak wiele usług cyfrowych oferuje dzisiaj państwo. Bo jest tak, że te wskaźniki są różne. Gdzieś tam we wskaźnikach ogólnoeuropejskich czasem wypadamy słabiej, czasem lepiej. Natomiast to, co jest bardzo istotne i tak zacznijmy sobie od takiej pozytywnej informacji: jesteśmy krajem, może to Państwa zaskoczy, bardzo mocno scyfryzowanym, jeśli chodzi o obywateli. My mamy już całkiem bogatą historię, jeśli chodzi o korzystanie z podpisów elektronicznych przez obywateli. Jesteśmy jednym z pierwszych krajów, które wdrażają tego typu technologie, np. płatności mobilne. Naprawdę tutaj górujemy. To jest taka pozytywna informacja. Natomiast to, do czego chcielibyśmy Państwa zachęcić, to żebyście Państwo wychodząc z perspektywy konsumenta, coraz śmielej mogli przekładać tę aktywność cyfrową również na swoją działalność. No ale ok. Przechodzimy sobie dalej i drodzy Państwo, bardzo szybko i krótko, bo to jest coś, o czym się mówi od lat chyba 10 tych rewolucjach przemysłowych, które za nami i u progu której stoimy, czy w trakcie której jesteśmy.

Więc tylko po to, żebyśmy zaczęli od takiego spojrzenia na historię, żeby lepiej zrozumieć to, gdzie jesteśmy dziś i dokąd zmierzamy. A zatem jak wiemy pierwsza rewolucja przemysłowa, to wprowadzenie pary do procesów przemysłowych. No i to nam się wydaje, że ok, maszyna parowa no zrewolucjonizowała, ale dlaczego? To był taki jeden niezwykle istotny element. Jak to się przełożyło na prowadzenie działalności? Po raz pierwszy w historii człowiek angażuje do pracy zewnętrzną energię i ta zewnętrzna energia sprawia, że maszyna może pracować za człowieka. I ta rewolucja sprawia, że kilkunastokrotnie spada liczba godzin potrzebnych do wyprodukowania, na przykład, jeżeli chodzi o krosna, danej ilości materiału. I to zmieniło na zawsze to jak funkcjonujemy. To też zmieniło w ogóle układ sił gospodarczych. W związku z tym my mówimy o tych rewolucjach przemysłowych, że każda z nich ma pewne cechy wspólne. Pozwala nam to patrzeć na tę rewolucję przemysłową, w której jesteśmy teraz, na tę rewolucję,

DIGITAL BIZNES

o której mówimy, jako że jest to era danych, ale też mówimy tutaj o połączeniu maszyn, urządzeń i ludzi za pomocą Internetu i za chwilę sobie to rozłożymy bardziej na czynniki pierwsze.

Co ważne, pamiętajmy, że każda rewolucja przemysłowa wiązała się z pewnymi obawami, każda wiązała się z wieloma zagrożeniami, natomiast generalnie zawsze wiązała się również z obawą, np. o miejsca pracy. Natomiast zawsze okazywało się, że rzeczywiście w toku wdrożeń, że przyczyniała się do zwiększenia ogólnego dobrostanu społecznego. Szanowni Państwo, transformacja cyfrowa. Patrzymy na nią w dwóch perspektywach, w tym z perspektywy prowadzenia biznesu. To co jeszcze chciałam Państwu tak na początku zaznaczyć: Państwo dzisiaj będąc z nami reprezentujecie przeróżne, przeróżne działalności. I to jest tak, że pewnie część rzeczy, o których będę dzisiaj mówiła, będzie ciekawsza dla jednych z Państwa, część dla innych natomiast w taki sposób uniwersalny. Pewne te treści będą bardziej uniwersalne. Natomiast. Mówimy tutaj w ten sposób, że być może część z nich ona wyda się Państwu mniej praktyczna, natomiast my będziemy skupiać się na tym, co powinno dotyczyć się wszystkich działalności, z którymi, z którymi, które Państwo reprezentujecie dzisiaj.

Wracamy do prezentacji. Szanowni Państwo, to, co się zmienia i jak bardzo dzisiaj zmieniamy się my jako konsumenci, w ogromnym stopniu wpływa na to, jak odpowiadamy my wszyscy na potrzeby, na potrzeby klientów i konsumentów, których mamy po drugiej stronie. Zmieniają się również grupy. My mówimy dzisiaj o takim momencie, w którym to jest pierwszy moment w historii, gdzie w zasadzie współistnieją. Mamy dzisiaj tak naprawdę pięć pokoleń, które się niezwykle między sobą różnią i musimy pamiętać o tym, że na rynek wchodzi tak naprawdę i główną siłą napędową rynku będą ludzie. Będzie dzisiaj pokolenie, które których nazywamy tak zwanymi cyfrowymi tubylcami. Szanowni Państwo, w roku 2020 liczba użytkowników Internetu osiągnęła 5 miliardów, a wszelkie szacunki pokazują, że do 2030 roku przekroczy 8 miliardów i będzie to ponad 90% światowej populacji. A więc żyjemy w cyfrowym świecie i jeżeli zastanawiamy się dzisiaj nad tym, czy się cyfryzować, czy nie, chociaż myślę, że Państwa obecność akurat dzisiaj tutaj z nami świadczy o tym, że Państwo sobie nie zadajecie pytania „czy”, ale „jak?”.

Musimy wiedzieć, że definiującą siłą cyfryzacji dzisiaj jest presja klientów - jeżeli spojrzymy na siebie jako na klientów, to widzimy jak bardzo w ciągu kilku lat zmieniły się nasze oczekiwania, że może jeszcze tak naprawdę jeszcze kilka lat temu byliśmy w stanie czekać na taksówkę 15 minut, a dzisiaj już nie. Jeżeli coś nie jest szybko, nie jest wystarczająco szybkie, płynne efektywne, to z tego rezygnujemy. A mamy tak szeroki wybór właśnie poprzez połączenie z

siecią, że wybieramy kolejną usługę. W związku z tym dzisiaj definiującą siłą cyfryzacji jest presja klientów. Jeżeli ci klienci domagają się cyfrowych kanałów komunikacji, cyfrowych transakcji, firmy po prostu muszą im to zapewnić. I też wszyscy mamy świadomość tego, że pojawiają się kolejne czynniki, które to w jakiś sposób napędzają. Wiemy o tym, że jakaś zmiana w danym sektorze, innowacja wprowadzona ona tworzy też presję również na cały sektor, ponieważ te oczekiwania się po prostu zmieniają. W bardzo silnym stopniu również wpłynęła na to pandemia, ten czas kwarantanny, ograniczeń w poruszaniu się.

Coraz bardziej przyzwyczailiśmy się polegać na platformach online, z konieczności przenosząc się do cyfrowych kanałów komunikacji. Nasze zachowanie uległo zmianie i stan ten utrzymuje się do dziś. I trend ten jest rosnący. Te przyzwyczajenia, które powstały z nami w wielu aspektach, one po prostu z nami pozostają. Przyzwyczailiśmy się do cyfrowego stylu życia. I szanowni Państwo, w tym cyfrowym świecie, w tej nowej cyfrowej rzeczywistości, dzieje się tak, że ten, kto korzysta z technologii, w odpowiednim momencie potrafi tę technologię wdrożyć i rzeczywiście przekuć na wartość biznesową... widzimy tutaj niesamowicie spektakularne sukcesy. I też to jest takim znakiem teraz, takim symbolem tej czwartej rewolucji przemysłowej. To jest to odchodzenie właśnie w generowaniu wartości od produktu fizycznego. Gdzie ta największa wartość? Ona jest generowana dzisiaj właśnie przez technologie cyfrowe, przez te wartości niematerialne, które budujemy. I mówimy tutaj o bardzo wielu aspektach. Jeżeli spojrzymy sobie na te modele, które widzą Państwo w tym momencie, spojrzymy na Booking czy Airbnb, wiemy, że to nie są właściciele nieruchomości, to nie są właściciele hoteli.

Tam wartość generowana jest przez innowację technologiczną, poprzez wykorzystanie możliwości technologii cyfrowych. Mówimy tutaj o Uberze, który też zrewolucjonizował obszar, przewozu osób. Funkcjonują dzisiaj również bardziej tradycyjne modele tych biznesów, o których mówimy, natomiast ta presja innowacji technologicznych sprawia, że technologie cyfrowe muszą być wdrażane również w działalnościach, które prowadzą biznes w bardziej tradycyjny sposób. Mówimy też o tym, Drodzy Państwo, że pewne modele biznesowe się po prostu już wyczerpują. One się wyczerpują, gdyż właśnie klienci mają nowe potrzeby i w inny sposób patrzą na swoje potrzeby, wymagają więcej, ale wyczerpują się również ze względu na to, że podważane jest istnienie pewnych firm w łańcuchach wartości, chociażby ze względu na transformację ekologiczną. Więc mówimy tutaj o bardzo wielu czynnikach, które wpływają na to, że technologie cyfrowe dzisiaj są tym „must have”, o którym musimy myśleć, tym, co sprawia, że możliwości technologii zdają się być dzisiaj nieograniczone.

Co ważne i co nam wyjdzie za chwileczkę, jak będziemy sobie mówić trochę więcej właśnie o samych technologiach, które wybraliśmy dzisiaj dla Państwa, to, co istotne to wzrastająca moc

obliczeniowa i to właśnie dzięki wzrastającej mocy obliczeniowej coraz więcej technologii jest tak bardzo dostępnych, ale też spełnia coraz więcej funkcji. Dwa to cena. No i tutaj, jeżeli chodzi o przystępne cenowo urządzenia, dostęp do Internetu. To niesamowicie przyspiesza też poziom transformacji cyfrowej. No i miniaturyzacja, o której też sobie powiemy w kontekście mobile devices, jeżeli chodzi o urządzenia i technologie mobilne. No i przejdźmy sobie teraz trochę głębiej do tych technologii, o których chcielibyśmy Państwu dzisiaj powiedzieć. My wybraliśmy kilka z nich na dzisiaj, będzie to takie wprowadzenie. Może się okazać tak, że są jeszcze technologie, które Państwa mocno interesują, więc tutaj po raz kolejny apel, żebyście Państwo jak najbardziej zgłaszali zapotrzebowanie na zapoznanie się z innymi technologiami.

Pierwsza: cloud computing. Chmura obliczeniowa, o której mówi się bardzo dużo i to jest tak naprawdę technologia, z którą my wszyscy na co dzień stykamy się cały czas i Państwo w swoich działalnościach najprawdopodobniej już też czasami świadomie, czasem nieświadomie. Chcielibyśmy, żebyście Państwo bardziej świadomie mogli podejść do tematu wyboru chmury obliczeniowej, do tematu, decyzji co do wdrożenia, może bardziej w większym zakresie danej technologii, czyli w przypadku chmury obliczeniowej mówimy o dostępie do naszych danych wszelkiego rodzaju z każdego urządzenia i w każdym miejscu. No i tutaj właśnie po raz kolejny wracamy do tego, że ta nasza czwarta rewolucja przemysłowa, ta transformacja, ona generalnie to jest era danych, czyli te dane są w centrum uwagi. Computing, współdzielony dostęp do systemów komputerowych. Mówimy tu w szczególności o oprogramowaniu, o przechowywaniu danych w sieci, które umożliwiają zdalny dostęp. Tutaj pierwsza ważna rzecz. My dzisiaj, Szanowni Państwo, sami jako obywatele, jako konsumenci generujemy niesamowitą ilość danych i generujemy te dane w przeróżnych formatach. Z perspektywy prowadzenia biznesu: gdybyśmy spojrzeli na to, na to jak na szansę biznesową i dlaczego wykorzystanie chmury jest tak istotną, powiedzmy, rewolucją w świadczeniu usług we wspieraniu biznesu? To jest dlatego, że te miliardy użytkowników dzisiaj zasilają bazy danych. One pochodzą z różnych źródeł i mają przeróżne formaty. My o tym jeszcze będziemy dziś mówić, jak bardzo istotną właśnie kwestią w przypadku transformacji cyfrowej jest zbieranie tych danych, ich strukturyzowanie i porządkowanie. No i właśnie chmura obliczeniowa to jest to jest takie rozwiązanie, które umożliwia zdalny dostęp do danych przy pewnej analityce. I to, co jest istotne w perspektywie chmury obliczeniowej, to jest w kontekście korzyści z tego rozwiązania płynących. Mówimy tutaj o możliwości wykorzystania nowej technologii bez takich przynajmniej początkowych, bardzo dużych inwestycji związanych z inwestycjami w infrastrukturę. Czyli możemy z tych najnowocześniejszych technologii korzystać bez wysokich inwestycji. Kategorie dostępnych rozwiązań chmurowych. Ja dzisiaj tak powiem, bardzo ogólnie, ja o nich wspomnę, bo za chwilę Państwu też będę chciała polecić bardzo dobry przewodnik, który również pod patronatem

Ministerstwa Rozwoju i Technologii został wydany w ostatnim czasie. I to będzie taka świetna pigułka wiedzy, na którą będę Państwa bardzo serdecznie namawiała, żeby się z nią zapoznać. Mamy różne rozwiązania i dzisiaj chciałabym powiedzieć w zasadzie tylko o tym, że te rozwiązania dopasowujemy sobie zawsze do potrzeb działalności w przypadku mikroprzedsiębiorstw i małych przedsiębiorstw, gdzie mamy ten początkowy etap być może wdrażania technologii cyfrowych. Bardzo często korzystamy z rozwiązań publicznych. To są rozwiązania, które są już naprawdę sprawdzone. Tutaj dostawcy bardzo mocno dbają o bezpieczeństwo naszych danych. W związku z tym, tak jak mówię, korzystamy już w jakimś stopniu z tego typu rozwiązań. Czasami świadomie, czasami mniej świadomie, więc warto się przyjrzeć, jak to wygląda, jeżeli chodzi o Państwa działalność. Więc tutaj mówimy o takiej ogólnodostępnej przestrzeni i dostawcy. Mamy przykłady dostawców pośredniczących w dostarczaniu chmury. Mamy dzisiaj bardzo dużą ofertę, więc to też później pokażemy Państwu, w jaki sposób poszukiwać tych dostawców technologii, którzy mogą jak najlepiej Państwu doradzić, które rozwiązanie będzie właściwe. To, co jest też nowością i tym, co zyskuje coraz bardziej na znaczeniu – mówię o modelu software as a service w kontekście chmury, ponieważ to jest właśnie ten model, w którym najczęściej te rozwiązania i ta technologia jest dostarczana Państwu jako przedsiębiorstwom, ale również można myśleć o technologii, o modelu software as a service, że dzisiaj mamy tak naprawdę wszystko as a service. Więc w kontekście takiej szerokiej też tzw. „serwityzacji” biznesu, więc być może Państwa taki model zainspiruje również do tego, żeby gdzieś w swoich modelach biznesowych poszukiwać tego, gdzie klientowi udostępniane są konkretne, wybrane funkcje oprogramowania, którego potrzebuje, bez konieczności nabywania licencji na oprogramowanie. I tutaj po raz kolejny Państwo też być może już z tego sobie korzystacie. W tym momencie warto jest przyjrzeć się temu, jakie jeszcze inne technologie, jakie jeszcze inne rozwiązania w ramach takich właśnie modeli możemy wykorzystać. Bo właśnie, Szanowni Państwo, co nam to daje? Daje nam to optymalizację kosztów przede wszystkim. I w kontekście transformacji cyfrowej, w kontekście wdrażania technologii to jest bardzo ważne. Jeżeli myślimy sobie o tym, że chcemy coś wdrożyć, to zawsze robienie tego step by step krok po kroku i rozpoczęcie od takich mniejszych projektów, mniejszych wdrożeń. W przypadku, gdy mamy możliwość skorzystania ze skorzystania z danej technologii bez właśnie konieczności poczynienia dużych inwestycji, ta infrastruktura jest zawsze niezwykle kosztowna. My możemy sobie szkolić, przyzwyczajając powoli organizację do tego, żeby technologie wdrażać, więc tutaj jest to jest to niezwykle istotne.

W przypadku w ogóle samej technologii chmurowej skalowalność my sobie możemy dostosowywać też w zależności od tego, jak, jakie są potrzeby w danym momencie na wykorzystanie danego oprogramowania. My dostosowujemy to do potrzeb organizacji. W

związku z tym to jest istotne, że jeżeli mamy zapotrzebowanie większe, my sobie w sposób elastyczny możemy, możemy te rozwiązania, zastosowanie tego rozwiązania zwiększać. Optymalizujemy właśnie koszty, dzięki temu pełny, zdalny dostęp do danych. To jest ważne, jeżeli myślimy sobie o tym, jak bardzo dzisiaj jesteśmy mobilni, jeżeli myślimy o pracy zdalnej, jeśli myślimy w ogóle o swojej działalności, no to w zależności od tego też, jaką działalność Państwo prowadzicie, ale bardzo często mamy ludzi w terenie, mamy handlowców, ten pełny, zdalny dostęp do danych zawsze i wszędzie on z perspektywy zarówno pracowników, jak i właściciela firmy jest niezwykle istotny. No i bezpieczeństwo danych, bo to wszystko to, co powiedziałam przed chwilą, zdalny dostęp do danych, budzi bardzo często takie Państwa obawy o właśnie w obszarze cyberbezpieczeństwa. Natomiast tutaj te rozwiązania chmurowe właśnie w kontekście tych obaw, które były zawsze zgłaszane w odniesieniu do rozwiązań chmurowych, o to bezpieczeństwo danych dzisiaj bardzo dostawcy dbają i te zabezpieczenia, jeżeli oczywiście odpowiednio, również na poziomie organizacji o to dbamy, no to one są już naprawdę na poziomie takim, gdzie nie musimy się obawiać o bezpieczeństwo swoich danych.

Te wszystkie korzyści, które z rozwiązań chmurowych wynikają, warto mieć na uwadze, jeżeli popatrzymy na przykłady, to mamy to, z czego korzystamy w zasadzie wszyscy na co dzień. Dropbox, dysk Google'a. Czyli mamy usługi, które znamy. Tutaj tylko przestrzeń. Przecież jeżeli dzisiaj coś przesyłamy, bardzo często przesyłamy to tylko w przestrzeni. My nie przesyłamy fizycznie danego zasobu. Czyli łatwe udostępnianie plików, ale też coraz częściej stosujemy w chmurze właśnie narzędzia biurowe, czyli to wykorzystanie po prostu arkuszy poszczególnego oprogramowania, tylko po to, żebyśmy rzeczywiście stworzyli sobie dany dokument. Nie musimy płacić za licencję. Nie. Tutaj jest ta właśnie kwestia skalowalności. Komunikatory audio, video, Teams, Slack, Zoom to są takie przykłady właśnie rozwiązań, również chmurowych i tutaj pokazuję. Tutaj Państwo będziecie mieli link w prezentacji, ale to jest naprawdę coś świetnego. Wszystkich Państwa zachęcam. Chmura dla przedsiębiorstw. Świetny poradnik. Można ściągnąć PDF i tam o chmurze obliczeniowej trochę więcej, łącznie z tym, jak można sobie gdzieś w jakiś sposób spróbować policzyć zwrot z inwestycji z wdrożenia takiego rozwiązania chmurowego.

Szanowni Państwo, kolejna rzecz to big data. Duże zbiory danych, o których mówimy. I to jest też tak, że jak sobie myślimy big data, no to „big data to big firma”, czyli że myślimy tylko o dużej działalności. I to nie do końca tak jest, ponieważ te duże zbiory danych to jest właśnie kwestia pewnych technologii analitycznych, które radzą sobie z wielkimi zbiorami danych. I tak naprawdę Państwo, wykorzystując różne usługi w Internecie, również te dla przedsiębiorstw, ale też reklamy w mediach społecznościowych, Państwo korzystacie z tego Big Data, a dlaczego o

tym mówimy dzisiaj? Chodzi o to, żebyście Państwo też mogli pomyśleć o zarządzaniu danymi na poziomie Państwa działalności. Bo z jednej strony Państwo korzystacie z tych właśnie dużych zbiorów danych, które generują właściciele mediów społecznościowych, dostawcy już w formie jakichś produktów. Gdzieś tam mamy targetowanie i to jest w jakiś sposób znany Państwu.

Natomiast jeśli chodzi o big Data, to też może warto jest zrobić ten kolejny krok, gdzie my sami przyglądamy się też tym danym, których codziennie mogą nam dostarczać nasi klienci, baz danych, które są też dostępne, z których możemy korzystać i rzeczywiście te analityki sobie w jakiś sposób przeprowadzać. Więc to jest taki element, do którego też chcielibyśmy Państwa zachęcić, żeby przyjrzeć się temu, w jaki sposób dane możemy bardziej. To paliwo tej czwartej rewolucji przemysłowej może stać się również tym takim paliwem do naszego silnika i dać mu takie turbo doładowanie. Big Data odnosi się po prostu do dużych, zmiennych i różnorodnych zbiorów danych. Czyli to już nie tylko dane z jednego źródła, gdzieś ułożone w Excelu, ale to również dane pochodzące z miliardów grafik, zdjęć, transakcji, które dzieją się w przestrzeni, w sieci. No i to są technologie, które pozwalają nam na to, żeby, żeby tę analitykę na tych danych przetwarzanie informacji i wykorzystywanie ich właśnie w praktyce, wniosków, które z nich płyną, pozwalają nam po prostu na to.

Nie chodzi o samo gromadzenie danych, oczywiście. Chodzi o to, żebyśmy podejmowali lepsze, słuszniejsze decyzje na podstawie tego, tego, jakie dane do nas płyną. No i oczywiście szczególne znaczenie w rozwoju tej technologii odgrywa wzrost dostępności Internetu. Też urządzenia IoT, o których sobie zaraz powiemy, bo tych źródeł danych po prostu jest coraz więcej i one są coraz bardziej właśnie różnorodne i w różnych formach, więc coraz bardziej ta technologia musi sobie z nimi radzić. Radzić sobie z nimi musi również sztuczna inteligencja. Więc, drodzy Państwo, jeśli mówimy o generowaniu danych biznesowych, przykłady zastosowania Big Data do analizy tych dużych, różnorodnych zbiorów danych, które płyną z całego przedsiębiorstwa. Jeśli mówimy o poziomie przedsiębiorstwa z wielu urzędzeń i z różnych źródeł, czyli tutaj to nie tylko właśnie te, które dotychczas gdzieś wprowadzaliśmy sobie w Excelu i mogliśmy analizować i nawet te predykcje tworzyć. No, dzisiaj mówimy już o całkowicie innym poziomie, na którym możemy korzystać z tych informacji. To daje nam możliwość podejmowania najważniejszych decyzji biznesowych.

I te dane to są dane, które mamy, generujemy sami, ale również od partnerów biznesowych uzyskujemy to, co jest istotne w czwartej rewolucji przemysłowej w transformacji cyfrowej. To silne powiązania technologii. I tutaj mówimy tak naprawdę, że jedna technologia nie ma sensu bez drugiej. Bardzo często tak jest, że one są po prostu bardzo mocno powiązane. Więc jeżeli

Państwo już, jeżeli Państwo zdecydujecie się na taki kolejny krok w zakresie wykorzystania Big Data to po prostu rozwiązanie chmurowe. No i to co te z kolei, które wzmacniają to Internet, sieć 5G, czyli ta szybkość przesyłu danych, która po prostu cały czas wzrasta. No i przechodzimy sobie, Szanowni Państwo, do sztucznej inteligencji, czyli mądrych algorytmów. I teraz wszyscy mówią, że właśnie na sztuczną inteligencję jest tak zwany „hype”, czyli wszyscy o niej mówią. Ale to dobrze, bo mówi się też sporo o pewnych wyzwaniach związanych z wdrażaniem sztucznej inteligencji w takich bardzo społecznych aspektach szerokich, więc tych zagrożeń pewnie sporo jest.

Natomiast my dzisiaj będziemy mówić o tym, jak sztuczna inteligencja i narzędzia sztucznej inteligencji, które dzisiaj już są i jest ich bardzo dużo dostępnych, mogą Państwa wspierać też już pewnie w wielu zakresach wspierają. Czyli mówimy tutaj o tych mądrych algorytmach, które po prostu rozwiązują problemy na podstawie analizowanych danych z przeszłości, choć dzisiaj na podstawie analizowanych danych już na bieżąco, bo tak jak sobie powiedzieliśmy przed chwilą, mamy tych źródeł danych bardzo wiele i dzisiejsze technologie sprawiają, że mamy, że one po prostu w czasie rzeczywistym bardzo często działają. Więc szkolimy maszyny za pomocą algorytmów, żeby mogły przetwarzać tę ogromną liczbę danych, którą sobie wygenerowaliśmy w ramach technologii i uporządkowaliśmy. Sztuczna inteligencja rozpoznaje nam wzorce i właśnie na tej podstawie wspierać może dzisiaj nasz biznes. Przykłady zastosowania sztucznej inteligencji. Ja sobie dzisiaj wzięłam na warsztat marketing i pewnie o tym marketingu trochę. Dlatego trochę więcej, bo on jest takim uniwersalnym obszarem, który dotyczy tak naprawdę każdego, każdej działalności. Przede wszystkim mówimy o lepszym targetowaniu i narzędziach, które dzisiaj pomagają nam lepiej, lepiej docierać do klientów z ofertą.

Czyli właściwa oferta we właściwym czasie dociera dzisiaj do właściwego odbiorcy. I to jest właśnie na podstawie danych, które zbieramy. Bo my możemy sobie zbierać dane z naszych transakcji zakupowych swoich klientów. I to ma tę analitykę. My już znamy i Państwo wszyscy znacie dobrze swoich klientów. Większość z Państwa najprawdopodobniej też stosuje jakieś systemy CRM, czyli zarządzanie relacjami z klientami. Natomiast ta sztuczna inteligencja, która z jednej strony ona te wzorce uczy ucząc się na bazie, porównując różne wzorce zakupowe. To może nam dawać zupełnie inny obraz i zupełnie świeższe, nowe, zdecydowanie bardziej wartościowy wgląd w to, jakie działania powinniśmy podejmować, czyli jak lepiej trafić do klienta z naszą ofertą i we właściwym czasie. No ale dodatkowo ta technologia pozwala, że Państwo możecie dzisiaj chociażby właśnie poprzez wykorzystanie danych, które my dzisiaj sprzedajemy też jako konsumenci, czasem tak bardzo nieroztropnie. No i są takie dwa

podejścia. Z jednej strony mamy część osób, które twierdzą, że to dzielenie się sobą, dzielenie się danymi. Podobno telefon komórkowy wie o nas znacznie więcej niż najbliżsi członkowie rodziny. I to jest prawda, że to jest fajne, bo właśnie dzięki temu ja dostanę lepsze treści, bardziej dopasowane. No a inni twierdzą jednak, że jest to właśnie takie wykorzystywanie, wchodzenie w prywatność i nie do końca etyczne działanie związane z wykorzystaniem biznesowym. No to też pozostawiamy Państwu. No i też, dlatego się tyle mówi o sztucznej inteligencji w kontekście etycznych zachowań. Zresztą niebawem już każdego przedsiębiorcę w całej Europie, obejmie tzw. AI Act. Spotkamy się z wyzwaniami związanymi z wdrażaniem właśnie pewnych standardów niezbędnych do tego, żeby w ogóle sztuczną inteligencję wdrażać w przedsiębiorstwie. To też o Państwu o tym wspominam. Ci z Państwa, którzy już te próby podejmują, to warto sobie już się zacząć zapoznawać z tymi regulacjami. Ale wracając do tego głównego wątku, bo mówimy o korzyściach i zakładamy oczywiście, że z tych technologii zawsze korzystamy w sposób etyczny i on ma przyczyniać się do zwiększania wartości dla klientów, a tym samym dla Państwa jako dla właścicieli, jako dla firm.

Lepsze dopasowanie produktu. Personalizacja. No tutaj to już mówimy tak naprawdę o takiej już hiperpersonalizacji tak zwanej, gdzie i sztuczna inteligencja, ale też inne technologie pozwalają, że tak naprawdę na bieżąco klienci, po prostu konsumenci sami mogą personalizować ten produkt i w czasie rzeczywistym to się dzieje. Zwiększanie zaangażowania klienta w interakcję pomiędzy producentem, sprzedawcą a klientem, konsumentem to wszystko, co sprawia, że my pokazujemy, że odpowiadamy na potrzeby naszych konsumentów bardzo świadomie i chcemy na nie odpowiedzieć. To zwiększa zaangażowanie, to się to łączy z tymi, z tymi właśnie korzyściami. To wykorzystanie dużych zbiorów danych z historii transakcji, danych klientów, mediów społecznościowych i innych źródeł. To nam tworzy pewne modele profilowe. Mówimy o konkretnych klientach, ale też jak możemy to później dostosowywać sobie do przyszłych działań marketingowych, które no pozwalają zrozumieć te przeszłe zachowania. Bo te przeszłe pozwalają nam na lepsze przewidywanie przyszłych zachowań naszych klientów.

Szanowni Państwo, i kolejna taka technologia, która wiąże się też z tą rewolucją transformacji, transformacji cyfrowej. To są urządzenia mobilne. Czyli mówimy tutaj dzisiaj, Szanowni Państwo, o interaktywnej komunikacji zawsze i wszędzie. I to nam tutaj czasami jako konsumenci wiemy, że smartfon był rewolucją, bo z jednej strony mówimy o tym, że tak naprawdę z perspektywy biznesu jakbyśmy sobie na to spojrzeli, to nasi użytkownicy, oni sami konsumenci sami inwestują w ogóle w terminale, bo ten transport, ten smartfon staje się takim terminalem do robienia biznesu dla Państwa. Ja bym tak powiedziała, więc czasami wystarczy może spojrzeć na to urządzenie i zastanowić się, czy ja na pewno w pełni dzisiaj wykorzystuję

te możliwości, które ten terminal, w który zainwestował sam mój klient, mój konsument. Czy ja w pełni to wykorzystuję? A co jeszcze mógłbym zrobić, żeby rzeczywiście to doświadczenie konsumenckie, to doświadczenie, które dzisiaj ma mój klient ze mną wzbogacić, wzmocnić, wykorzystując właśnie to, właśnie technologie mobilne. No i tutaj zakres jest oczywiście szerszy, bo w kontekście zarządzania pracownikami.

No ale to za chwilę o tym powiem, a jeśli nie dzisiaj, to Szanowni Państwo, na pewno będą kolejne tematyczne spotkania i będziemy tutaj w poszczególne obszary się bardziej zagłębiać, ale tutaj mówimy właśnie o tej interaktywnej komunikacji zawsze i wszędzie. I to jest kwestia również tego, że dzisiaj też w urządzeniach mobilnych spotykamy się z tym, że wykorzystujemy już też posiadane systemy w środku, w tych urządzeniach, Tak, Czyli mamy platformy mobilne i dzisiaj naszą działalność, nasze produkty i usługi. My po prostu nie musimy tworzyć dodatkowych platform dla siebie czy platform sprzedażowych, bo po prostu zwyczajnie możemy z nich korzystać. Z tego, co już właśnie w tym, w tym urządzeniu jest. Jakie mamy główne cechy, które stanowią szansę dla wykorzystania w tej, tej technologii, w biznesie? No, przede wszystkim możliwość całego podłączenia do sieci. I tutaj ten pierwszy punkt, w zasadzie ostatni możliwość monitorowania zachowań, fizyczne i logiczne. Więc tutaj znowu pewne pytanie odnośnie do tego, dlaczego i czy i jak chętnie konsumenci dzielą się tymi danymi.

No ale to jest faktem. Dzisiaj mamy możliwość w czasie rzeczywistym, ponieważ utożsamiamy urządzenie mobilne z jego użytkownikiem, monitorować - mówimy o tak zwanym „traceability”, ale to jest takie śledzenie/ Trochę tak. Fizyczne - gdzie w tym momencie jest mój klient? Ale też logiczne, czyli mówimy o tym, co on właśnie robi i jakich dokonuje wyborów w związku z pewnymi tymi okolicznościami, w których się znajduje. Jak szybko, jak treści marketingowe, które mu dostarczam, wpływają na jego zachowania. Więc z perspektywy marketingowej, z perspektywy prowadzenia biznesu, z perspektywy tej chęci dostarczania właśnie takiej oferty, bardzo dopasowanej do naszego klienta, to jest niezwykle istotne i bardzo zachęcam Państwa do spojrzenia trochę inaczej dzisiaj na te urządzenia mobilne jako na bardzo dużą szansę dla Państwa też do tego, żeby usprawniać biznes. Bo to z jednej strony mówimy o wartości dla klientów, ale też wartości wewnątrz organizacji. No, dzięki tej miniaturyzacji moc przetwarzania danych i możliwości przechowywania danych dzisiaj.

Jeśli chodzi o smartfony, to już są już takie nawet niemałe komputery. No, to jest coś, co kilka lat temu rzeczywiście zapewniały nam tylko bardziej zaawansowane maszyny. No i tak naprawdę chyba ostatnia z technologii, o których właśnie w takich podstawach chcielibyśmy powiedzieć, to jest Internet rzeczy. Internet rzeczy jako cyfryzację i połączenie i komunikację urządzeń, czyli kolejny element, który po prostu zrewolucjonizował nam i prowadzenie biznesu, i

sposób, w jaki żyjemy. Bo Internet rzeczy tak naprawdę to inteligentne domy, inteligentne miasta. Już mamy całe sektory gospodarki związane z Internetem rzeczy, w poszczególnych obszarach, więc mówimy tutaj o tym jako zdolności komunikacji już nie ludzi, bo to, że my się komunikujemy, jesteśmy w stałym kontakcie, wcale online, ale o tej zdolności komunikacji i nawiązywania interakcji pomiędzy maszynami, urządzeniami. I tutaj dzisiaj nie jest już nawet potrzebna ingerencja człowieka. Mówimy w kontekście Internetu rzeczy, mówimy też o silnych powiązaniach technologicznych. I tutaj po raz kolejny nie ma sensu Internet rzeczy, bo nie ma sensu czujnikowanie czegokolwiek, jeśli nie korzystamy z chmury obliczeniowej.

Mówimy o big data, ponieważ to są niewyobrażalne ilości danych, również przesyłanych pomiędzy urządzeniami. I tutaj korzystamy z synchronizacji. To, jak bardzo komunikowane mamy samochody, wszyscy bardzo dobrze wiemy. To w jaki sposób z tego korzystamy, jak to już nam poprawiło życie, to mamy tego świadomość. Ale tych zastosowań jest znacznie więcej. One w sektorze produkcyjnym są już bardzo mocno wykorzystywane, jeśli chodzi o sektor usługowy również. To jest tylko kwestia kreatywności i zastanowienia się nad tym, w jaki sposób możemy po raz kolejny uzyskiwać wartość z wdrażania tej technologii i jakie mamy połączone urządzenia, które mogą się ze sobą komunikować. Poddajemy je analizie i na tej podstawie podejmujemy po raz kolejny lepsze decyzje. Lepsze decyzje na przyszłość. Synchronizacja, analityka. Tak wiele urządzeń w czasie rzeczywistym. To, z czym się z czym się spotykamy, to już coraz bardziej te autonomiczne sklepy, w których bywamy. Więc tego jest, tych przykładów jest dużo. Też zachęcam Państwa do spojrzenia na te technologie jako dużą szansę biznesową. Automatyzacja i robotyzacja.

O robotach nie będziemy zbyt wiele dzisiaj mówić, ale o tej automatyzacji bardziej, bo to jest właśnie te automaty i roboty, które mają wykonywać zadania człowieka. Ta robotyzacja, automatyzacja, ona jest utożsamiana bardziej z trzecią rewolucją przemysłową, czyli że to już jest takie bardzo dojrzałe. Ale chyba właśnie dlatego tym bardziej warto spojrzeć na automatyzację procesów biznesowych jako na ogromną szansę. I myślę, że wielu z Państwa już takie próby poczyniło, bo myśląc o robotyzacji zazwyczaj mamy na myśli właśnie roboty pracujące gdzieś w fabryce, czy też te humanoidalne, które gdzieś już są nam asystują w przeróżnych sytuacjach, interakcjach społecznych. Natomiast automatyzacja procesów biznesowych to również roboty, bo roboty to także algorytmy. I tu znowu wracamy do kolejnych takich synergii i powiązań technologicznych, że automatyzacja nie ma sensu bez sztucznej inteligencji. Tak naprawdę już dzisiaj, jeżeli mówimy o tym, w jaki sposób chcielibyśmy ją wykorzystywać, czyli Robotics Process Automation, a RPA w firmie, to jest wszystko, to są wszystkie te rozwiązania, gdzie ten algorytm w tle, Komputer nauczony tego, jak ma wyglądać,

jak wygląda u nas proces, on wykonuje to za nas i może to wykonywać za naszych pracowników i obszary zastosowania w firmie takie.

Warto jest spojrzeć na to z perspektywy tego, które byłyby najbardziej wdzięczne na początek. Właśnie, żeby spróbować i żeby zacząć czerpać korzyści z wdrażania właśnie automatyzacji procesów biznesowych. Całe w zasadzie zarządzanie finansami, w tym faktury, obsługa płatności. Dzisiaj mamy już bardzo wiele gotowych rozwiązań do tego, żeby tę automatyzację wdrożyć. Choć tutaj powiem po raz kolejny bardzo ważne jest, żebyśmy my bardzo dobrze poznali procesy w firmie, które mamy dzisiaj i żeby to wdrożenie technologii zawsze podążało za dobrym uporządkowaniem i za takim przemyśleniem tego, gdzie, gdzie to ma rzeczywiście sens. Zresztą o tym też pewnie będziemy sobie mówić w zakresie tego, jak sobie wyliczać wzrost inwestycji z wdrażania nowych technologii, bo to jest dla Państwa też najważniejsze. Musimy wiedzieć, czego oczekujemy i jakie nam to przyniesie korzyści. Jeżeli mówimy o sprzedaży dzisiaj całe raportowanie, całe zarządzanie relacjami z klientem, może nie całe szczęśliwie, nie całe, bo cały czas człowiek jest potrzebny, ale bardzo jakby na całej ścieżce zakupowej, ścieżce klienta pojawiają się te elementy, gdzie my możemy wesprzeć swoich pracowników. Z jednej strony odebrać im te, te najbardziej żmudne zajęcia, żeby mogli skupić się na budowaniu relacji międzyludzkich. Więc tutaj mówimy o cyfrowych formatach już coraz większej liczby przeróżnej dokumentacji, które dzięki tym cyfrowym formatom rzeczywiście w bardzo prosty sposób podlegają automatyzacji. My dzisiaj możemy mówić o automatycznym mailingu, o takim aktywowaniu automatyzacji w momencie, w określonych momentach, które gdzieś sobie założymy, że są istotne z perspektywy naszego procesu obsługi klienta. Tak naprawdę obsługa zapytań ofertowych w momencie, gdy mamy przynajmniej część tej oferty, w takiej, gdzie tych wyjątków jest tzw. mało, czyli jeżeli ona jest dobrze uporządkowana, gdzie mamy ustrukturyzowaną ofertę, to tak naprawdę od momentu otrzymania zapytania, które na przykład przychodzi do Państwa na maila, bo już w sklepach internetowych to może być jeszcze bardziej zaawansowane od początku, na przykład otrzymanie od Państwa maila. Naprawdę cały proces obsługi odpowiedzi, zapytania ofertowego może w tle za Państwa wykonać robot. Co nie znaczy, że to tak po prostu z dnia na dzień sobie wdrożymy, bo musimy też dobrze wiedzieć, że nie każdy proces jest idealny do automatyzacji, ale bardzo wiele z nich jest. Znowu mamy silnie powiązane technologie, z którymi po prostu gra automatyzacja. Albo musi grać, bo bez tego nie jesteśmy w stanie pójść dalej czy też wykorzystać wszystkich możliwości. Tak się umówiłam z zespołem, że dzisiaj o rzeczywistości rozszerzonej i wirtualnej nie będziemy mówić, choć oczywiście są to też ciekawe technologie, które Państwo pewnie już znacie i też na pewno warto się im przyglądać.

Podsumowując część związaną z technologiami. To najistotniejsze, że charakterystyczną cechą nowych technologii i transformacji cyfrowej jest konieczność współdziałania, to jest i możliwość, i konieczność współdziałania tych technologii. Więc zawsze, jak zastanawiamy się nad wdrożeniem jednej, to przyjdzie nam z pomocą druga albo nieodzownie będziemy musieli o tej kolejnej myśleć. Ale to dobrze, bo krok po kroku rozwijamy dzięki temu swoje zdolności też do transformacji cyfrowej, coraz szerszej. I widzimy na przykład właśnie, że Internet rzeczy działa w połączeniu z chmurą obliczeniową, bo on wtedy dopiero ma sens, bo wtedy te wszystkie informacje, które generujemy, możemy przetwarzać, mamy możliwość przetwarzać z kolei przez sztuczną Inteligencję, która działa w połączeniu z technologią mobilną.

Mówimy o tych synergjach i powiązaniach technologii. Jeśli mówimy o systemach cyberfizycznych dzisiaj, czyli to połączenie staje się coraz bardziej płynne, maszyna komunikuje się z maszyną i to wszystko dzieje się gdzieś w zawsze w chmurze. A ta chmura to są po prostu serwery, które gdzieś przechowują nam nasze dane.

I teraz przechodząc, drodzy Państwo, już do takiego wątku związanego z tym, w jakich obszarach jeszcze, w jakich obszarach należałoby szukać może możliwości, poszukiwać przede wszystkim szans na wykorzystanie technologii cyfrowych do wzmocnienia swojego biznesu. Ja tutaj wybrałam trzy. Chociaż jest ich bardzo wiele, wybrałam trzy, które pojawiają się najczęściej. Jak rozmawiamy z przedsiębiorcami i jak rozmawiam sobie z Państwem, to to właśnie najczęściej jest tak. I czasami się mówi o tym, że to niedobrze, ponieważ przedsiębiorcy to tak naprawdę to tylko liczą się pieniądze, żeby się zgadzał rachunek ekonomiczny i tej cyfryzacji to nie wdrażają, jak im się nie będzie opłacać. No i ja tak sobie myślę. No i właśnie bardzo dobrze. No bo po to robimy biznes, żebyśmy rzeczywiście generowali zyski i dla Państwa to jest bardzo ważne. I szczęśliwie technologie cyfrowe właśnie w ten sposób mogą, mogą Państwa wspierać. Oczywiście mówimy tutaj dzisiaj o bardzo wielu aspektach prowadzenia działalności, bo też mówimy o tak, o transformacji ekologicznej, o całym ESG, o społecznych aspektach prowadzenia biznesu. Ale co jest jeszcze lepszą informacją, to w tych zakresach technologie cyfrowe również mogą Państwa wspomagać. A zatem optymalizacja procesów rozumiana właśnie jako obniżanie kosztów. I tak często mówimy o tym, że Państwo po prostu borykacie się z brakiem pracowników. To też nie jest tak, że dzisiaj my się obawiamy, że roboty zabiorą nam pracę. No, dzisiaj to Państwo jako przedsiębiorcy obawiacie się, że nie będzie kto miał wykonywać za chwilę pewnych prac, że Państwo, no, po prostu macie problemy z zatrudnieniem pracowników. W związku z tym jest to odpowiedź na poważne wyzwanie. No i tutaj w zakresie automatyzacji i tej robotyzacji pewnych zadań, tych najprostszych, głównie tych

podstawowych i potem coraz bardziej zaawansowanych, to są to te obszary, które mogą nas w bardzo szybki sposób być pewnym antidotum na te problemy.

Szanowni Państwo, to pokazują wszystkie badania, że w momencie, gdy wdrażamy takie rozwiązania, to nie jest tak, że my tych pracowników zwalniamy, bo jak patrzymy długofalowo, za chwilę, po wdrożeniu pewnych usprawnień, za chwilę nam wzrasta zapotrzebowanie na pracowników, tylko po prostu o innych kompetencjach, Więc mówimy tutaj o tym. Należy pamiętać, że takie przekwalifikowywanie pracowników i umiejętność dobrego zarządzania tą transformacją jest niezwykle istotna, bo Państwo, to właśnie pracownicy są najlepszym źródłem informacji. Najpierw i niezbędnym elementem do tego, żeby wdrożyć nową technologię, coś wprowadzić, a potem, żeby ją utrzymać. A potem tak doskonale znają proces i tak doskonale znają firmę, że mogą ją dalej rozwijać tylko w bardziej kreatywnych po prostu zadaniach. Jakość produktów i usług. To są już też rozwiązania bardzo, bardzo zaawansowane. Jeżeli chodzi o jakość produktów i usług, to też i automatyzacja, i sztuczna inteligencja. Tutaj mówimy też o tym targetowaniu, to mówimy o tym, jak mniej pomyłek może się pojawić w momencie, gdy pewne czynności wykonuje robot, a nie zmęczony czy też przemęczony pracownik.

Oszczędność czasu, eliminacja czynności rutynowych, to omówiliśmy. Ograniczenie błędów, pomyłek, zwiększanie też transparentności, bo rzeczywiście tutaj w taki sposób możemy sobie wykorzystać technologie rzeczywiście z tych danych korzystając. Zwiększanie transparentności też wewnętrznie, jeżeli chodzi o raportowanie. Jeżeli mamy tutaj w cyfrowych danych wszystko ładnie poukładane, to my tę transparentność co do naszego biznesu mamy znacznie większą. Budowanie przewagi konkurencyjnej, odpowiedź na potrzeby klientów. No to tak jest. Tak jak powiedzieliśmy sobie definiująca siła cyfryzacji to jest presja klientów. I dzisiaj klient oczekujący od nas rozwiązań cyfrowych, oczekujący tego, że na tej jego ścieżce zakupowej będą te doświadczenia cyfrowe, a nawet może nie oczekujący wprost, ale już do tego przyzwyczajony. No to to jest ta presja, która z kolei w przypadku firm, które są na przykład firmami produkcyjnymi, gdzieś w łańcuchach wartości pojawiają się, no to też jest presja dostawców, którzy też stają się coraz bardziej cyfrowi, więc to z różnych stron może nam się nam się pojawiać. Tutaj w tym obszarze mówimy o serwityzacji, czyli my obudowujemy dzisiaj naszą usługę jakimiś być może cyfrowymi rozwiązaniami, ale też ci z Państwa, którzy oferują fizyczny produkt, którzy, którzy w przemyśle wytwórczym, no to mówimy tutaj o tej serwityzacji.

Ja tam wtedy, w momencie, w którym mówiliśmy o software as a service, myślimy o tym, w jaki sposób my możemy wykorzystać technologie cyfrowe do tego, żeby ten produkt jakąś dodatkową wartość niósł ze sobą. W przypadku sprzętu na pewno się Państwo już też, szczególnie w sektorze produkcyjnym, spotkaliście właśnie z *predictive maintenance* tak

zwanym, czyli mówimy o predykcyjnym utrzymaniu ruchu i o monitorowaniu maszyn, więc to w coraz większym zakresie to właśnie producenci maszyn dostarczają nam już te maszyny z pewnym oprogramowaniem. I tutaj jakby cały wachlarz technologii cyfrowych i synergia ich wchodzi nam w grę. Mówimy o zaawansowanej analityce. To o tym już więcej. Już trochę powiedzieliśmy sobie właśnie zachowań konsumenckich, żeby lepiej targetować, lepiej rozumieć te potrzeby. Szybciej reagujemy dzięki temu na zmieniające się potrzeby, bo widzimy, co się dzieje i nie potrzebujemy kolejnych sezonów, żeby sprawdzić, jak coś działa po prostu w czasie rzeczywistym to monitorujemy. Bardzo indywidualizujemy też marketing. Oczywiście dzięki temu. No i to w kontekście chociażby transformacji zapewnienie zdolności z regulacjami dużo łatwiejsze, transparentne raportowanie. Tu mówimy też o monitorowaniu wykorzystania zasobów. O optymalizacji wykorzystania zasobów. Lepiej analizujemy wpływ na środowisko. Bardzo nam się już teraz wielkimi krokami zbliża, Szanowni Państwo, moment, w którym również małe i średnie przedsiębiorstwa, a także państwo, bo to rok 2026, będziemy zobowiązani wszyscy do raportowania tak zwanego „zielonego”, zgodnie z nową taksonomią Unii Europejskiej. Więc to będzie niezwykle ważne. I to jest też taki obszar, na który bardzo mocno Państwa zachęcam, żeby sobie spojrzeć, że jeżeli nie ten marketing, bo w marketingu być może już u Państwa jest ta technologia cyfrowa na wysokim poziomie, może gdzieś tam automatyzacja, już jesteśmy w procesie i idzie, to **bardzo** zachęcam do spojrzenia na możliwości wykorzystania technologii cyfrowych do tego chociażby właśnie. Jak to może nam się przyczynić po pierwsze do lepszego wykorzystania w ramach raportowania, a po drugie do optymalizacji właśnie tego wpływu na środowisko? Szanowni Państwo, to było tak o tym, jakie możemy mieć cele, no i od czego zacząć.

Od czego zacząć w momencie, gdy wdrażamy transformację cyfrową? Ja bym powiedziała może od czego zacząć, bo przed chwilą mówiłam o tym, że być może u Państwa niektórych z Państwa już gdzieś te technologie cyfrowe w zaawansowanym zakresie są w niektórych obszarach, Więc powiedziałabym nawet jeżeli Państwo macie takie przeświadczenie, że już rozpoczęliście tę transformację cyfrową, to do wszystkich Państwa to, do czego chcielibyśmy zachęcić, to jest takie rozwiązanie Polskiego Funduszu Rozwoju – „Test dojrzałości cyfrowej”. I dzisiaj pokazujemy test dojrzałości cyfrowej właśnie oferowany przez PFR, bo jest to narzędzie, które w bardzo fajny sposób pozwoli Państwu na podjęcie takiej refleksji na temat tego, gdzie ja jestem dzisiaj. Bo w ogóle to zrozumienie tego, gdzie organizacja dziś jest, jeśli chodzi o wykorzystanie technologii cyfrowych, jest bardzo istotne. Kilka razy wcześniej powiedzieliśmy sobie, że Państwo prawdopodobnie już niektóre rozwiązania wykorzystujecie, nawet nie będąc tego świadomymi. W innych przypadkach bardzo świadomie. Więc taki test dojrzałości cyfrowej w ramach właśnie tzw. cyfrowej wyprawki dla firm pozwoli Państwu bardzo fajnie spojrzeć sobie

na organizację z perspektywy tego, gdzie ja dzisiaj jestem, ale ten test pokaże to z perspektywy organizacyjnej kompetencji pracowników infrastruktury, czyli w taki bardziej kompleksowy sposób. I będzie taką refleksją nad działalnością. Więc to jest pierwsza z rzeczy, do których będę chciała Państwa dzisiaj zachęcić. Jeżeli tutaj nie jest widoczny adres strony, Państwo będziecie mieli dostępną prezentację. Natomiast w wyszukiwarce znajdą Państwo test po wpisaniu „PFR Cyfrowa wyprawka dla firm”. Ja go stosuję w przypadku różnych metodyk, jeśli chodzi o audyty, akurat w pracy z przedsiębiorstwami produkcyjnymi. Dobrze jest również dać taki test do wypełnienia kilku pracownikom z organizacji, a potem zrobić sobie krótkie spotkanie i porównać te wyniki, bo pamiętajmy, że najważniejszym interesariuszem transformacji cyfrowej czy wdrożenia czegokolwiek będą nasi pracownicy. W związku z tym, nieważne jak dużą organizacją jesteśmy, po prostu angażujemy pracowników od samego początku. Więc świetnie jest to ćwiczenie robić wspólnie, w jakiejś grupie, z którą można potem zderzyć pewne opinie, bo okazuje się, że czasami to jest właśnie bardzo dobry przyczynek do tego, żeby w ogóle zacząć lepiej się rozumieć i *odsilosować* te organizacje.

Więc do tego bardzo mocno Państwa zachęcam. Od czego zacząć? Najpierw sprawdźmy, gdzie jesteśmy, bo te pytania, na które odpowiadamy, one też świetnie nas mogą ukierunkować, gdzie chcemy być za chwilę i gdzie możemy być za chwilę. Tutaj, drodzy Państwo, patrząc trochę tak jak jakie mamy obszary biznesowe, gdzie tak trochę *crossowo* można byłoby połączyć po prostu te technologie i to, o czym dzisiaj.

Dzisiaj sobie trochę powiedzieliśmy w ramach takiego wprowadzenia o technologii no i o obszarach. Głównie też zachęcam Państwa do poszukiwania tych właśnie obszarów, gdzie te transformacje, te technologie można wdrażać. Pamiętać należy o tym, żebyśmy właśnie nie patrzyli na technologię jako coś, co na pewno u mnie się sprawdzi, bo sprawdziło się gdzieś, czy jest „fajnym gadżetem”, coś jest modne, więc to wdrażam. Tylko: z czym mam dzisiaj największy problem? Bo jeżeli mam problem z jakością obsługi, no to poszukam tam sobie obszarów do usprawnień. I jaka technologia może mi pomóc? Jeśli dzisiaj mam problem z czasem realizacji na przykład, no to też zastanówmy się, gdzie w procesie coś mi nie gra i czy rzeczywiście z czego to wynika i czy rzeczywiście chociażby automatyzacja, a może właśnie rozwiązanie RPA będzie tym, tym najlepszym? A może właśnie brak mi klientów dzisiaj? Może mam duży odpływ klientów z danej grupy. No i tutaj warto byłoby się zastanowić, dlaczego i spojrzeć na to. Może nie zauważyłem, nie zauważyłam, że w ciągu ostatnich kilku lat po prostu zmienił mi się mój konsument. No i on już jest konsumentem cyfrowym i on już pożąda treści, które mu za pośrednictwem tych rozwiązań cyfrowych może tę moją usługę powinienem bardziej cyfrowi, chociażby w tym sensie, że informacje będę mu przekazywał właśnie drogą

DIGITAL BIZNES

elektroniczną i że on dzisiaj będzie mógł się ze mną kontaktować drogą elektroniczną, że dzięki aplikacji w telefonie po prostu zamówi sobie u mnie wizytę lub ją odwoła w bardzo wygodny sposób, bo już po prostu się odzwyczylił t od tego, że dzwoni, żeby to zrobić, ponieważ i konkurencja, i bardzo wiele innych usług tak się już zmieniło, że do tego się do tego się przyzwyczylił. Być może. No, brak rąk do pracy i chat boty, które dzisiaj są czymś, co może sprawić, że przynajmniej część konsumentów skorzysta właśnie z takiego rozwiązania.

Na to trzeba uważać oczywiście, bo zdarzały się przypadki bardzo dużych firm, które wdrożyły automatyzację bo firma była przekonana, że chatboty to jest rozwiązanie numer jeden i rzeczywiście zwolniła pracowników odpowiedzialnych za kontakty z klientami. No i bardzo szybko tego pożałowała, bo okazało się, że na tamten moment klienci po prostu nie byli jeszcze gotowi. A to nie było tak dawno. Nie byli, jakby 100% klientów nie było gotowych na całkowicie cyfrowe doświadczenie i brak tego kontaktu bezpośredniego, więc to zazwyczaj też przy wdrażaniu technologii chodzi o takie bardzo mądre znalezienie równowagi pomiędzy inteligencją ludzką a sztuczną, więc o tym musimy pamiętać. Ja tak trochę zbaczam z tematów, sporo dygresji. Natomiast to jest coś, co wydaje mi się jakby z perspektywy i z doświadczeń jest bardzo istotne, co musimy, o czym musimy pamiętać.

Czyli mamy:

- Finanse
- Rozliczenia
- Pracownicy
 - Rekrutacja
 - Szkolenia
 - Rozwój kompetencji
- Sprzedaż
- Marketing
- Zrównoważony rozwój i ekologia

... i mamy technologie, jak w przypadku praktyk marketingowych. Ja myślę, Szanowni Państwo, że akurat o tym to sobie już w większości też powiedzieliśmy, ale w ramach takiego może już podsumowania, jeśli mówimy o praktykach marketingowych. Podejmowanie decyzji popartych dogłębnějšíą wiedzą dzięki analizie Big Data, czyli możemy korzystać z baz danych. Wykorzystujemy. Korzystajmy też z tych mediów społecznościowych w jeszcze większym zakresie. Próbuje tego, bo są tam są też zaszyte narzędzia, które one nam pozwalają na

DIGITAL BIZNES

korzystanie właśnie z tych analiz. Ale też nie bójmy się podejmować kolejnych kroków do tego, żeby generować samemu i porządkować te dane. Przewidywanie efektów marketingowych, strategii i taktyk. No tak, to możemy coraz lepiej. Jesteśmy coraz lepiej, coraz bardziej. Coraz lepsze predykcje możemy co do przyszłości stosować. Chociaż tak jak wiemy, najlepszym sposobem przewidywania przyszłości jest jej kreowanie. A właśnie dzięki technologiom cyfrowym możemy dzisiaj kreować przyszłość. I rzeczywiście z takich bardzo tradycyjnych branż stawać się domenami w transformacji cyfrowej. Tworzyć ten cyfrowy biznes, tak jak powiedzieliśmy, jak to się stało chociażby w przypadku pewnych klasycznych modeli biznesowych. Przeniesienie cyfrowego doświadczenia do świata fizycznego, do świata fizycznego. Tu mówimy już o tych technologiach, które możemy sobie gdzieś w miejscu, o punktach styku z klientem, w miejscu sprzedaży czy na targach, gdzie to wszystko możemy wykorzystać.

Będziemy też mówić o rzeczywistości wirtualnej, rozszerzonej, ale generalnie wszystkie te punkty, gdzie możemy trochę wzmocnić, „podkreślić” może to doświadczenie konsumenta dzięki technologiom cyfrowym. Rozszerzenie możliwości dostarczania wartości przez pracowników pierwszego kontaktu to jest ważne rozszerzenie, a nie zastąpienie, bo (szczęśliwie) człowiek jest nadal niezastępowalny, ale rozszerzenie tych możliwości, czyli każde wsparcie, które będzie miał nasz pracownik, bo jednym kliknięciem. Będzie mógł w jakiś sposób obsłużyć to zamówienie, zamiast jak dotychczas spędzać na nim określoną ilość czasu. Więc przyspieszamy też te działania marketingowe. Dzięki temu i to, co istotne, jak sobie patrzymy. I teraz to będzie tak, jeżeli chodzi o wdrażanie i transformację cyfrową w ogóle. Od czego zacząć: to właśnie najpierw zastanówmy się, gdzie dziś najlepiej zrobić tak zwane „quick win” - szybkie zwycięstwa, które sprawią, że to wdrożenie pierwsze nie będzie takim wdrożeniem, po którym pracownicy powiedzą chcemy więcej, a nie powiedzą No, to było jedno z gorszych doświadczeń, które mieliśmy, bo nie dość, że wydaliśmy tyle kasy na to rozwiązanie, to jeszcze nam klienci tak naprawdę uciekli, zamiast zostać.

dr Anna Pająk

W związku z tym patrzymy na tę transformację i patrzymy na te możliwości wdrażania technologii z dwóch perspektyw. I tutaj znowu mamy kontakt z klientem, sprzedaż i marketing. Pierwszy to takie „visibility”, przepraszam za to słowo, ale to jest właśnie taka widoczność, budowanie marki to jest wszystko to, co robimy, co możemy wykorzystać, żeby wzmocnić swój wizerunek na zewnątrz, żeby wzmocnić ten marketing zewnętrzny. I tutaj nawet tak jak rozmawialiśmy sobie, to, co istotne, czasami ta podstawowa wizytówka w Google, w Google

mapach to jest coś, co dzisiaj jest „must have”. Zajmijmy się tym. Poświęćmy temu trochę więcej czasu. Jeżeli to mamy, to pomyślmy, gdzie jeszcze moglibyśmy być i wykorzystujemy te kanały cyfrowe, aplikacje, platformy sprzedażowe. Jeśli jeszcze nie korzystamy, zastanówmy się, czy nie ma pewnych rozwiązań, które dzisiaj mogłyby nam naprawdę super usprawnić działalność i stać się takim właśnie kolejnym cyfrowym kanałem dotarcia do klienta. Sklepy internetowe i media społecznościowe.

dr Anna Pająk

Większość firm jest obecna w mediach społecznościowych, ale jeśli nie, no to rzeczywiście to jest już taki krok, gdzie po prostu musimy, musimy tam być, bo nasi klienci tam są, a chcemy być z naszymi klientami jak najczęściej też obecni. I drugi obszar właśnie to jest ten obszar, taki „back office”, ale też obszar kontaktu z klientem. Natomiast ten, który bardzo mocno dotyczy takich procesów, aktywnych procesów, interakcji z klientem. Więc Automatyzacja AI w obsłudze klienta, tak jak mówiliśmy, czy te mailingi automatyczne, czy automatyczne odpowiadanie na oferty, obsługa zapytań ofertowych to wszystko to są te elementy, gdzie jak widzimy, że coś nie gra, jak widzimy, że coś wymaga, wymaga poprawy, no to tam poszukujemy tych obszarów do wdrożenia technologii. Automatyzacja sprzedaży, systemy CRM. Coraz więcej, coraz bardziej przystępnych i przystępnych cenowo. Czasami takich, które po prostu można wdrożyć sobie od razu bardzo, bardzo płynnie. Zarządzanie relacjami z klientem naprawdę również w najmniejszych, w najmniejszych działalnościach sprawdzą się i sprawią, że to zbieranie analityka danych będzie znacznie bardziej ustrukturyzowane.

dr Anna Pająk

I tutaj przechodzimy do tego, w jaki sposób odpowiedzieć sobie na pytanie, kiedy i gdzie wdrażać technologie cyfrowe. No to mamy z jednej strony analogicznie do tego, co wcześniej cyfrowa gotowość firmy. Test dojrzałości trochę o tym nam powie. Też test dojrzałości cyfrowej we wspomnianej cyfrowej wyprawce, czyli cyfrowe doświadczenie konsumenta. Jak ono dzisiaj wygląda? Czy ono w ogóle jest? Cyfrowa infrastruktura. Musimy wiedzieć, co mamy. To tak cytując mistrza Lema: ‘nie da się wygrać uwertury na grzebieniu’. Tak, natomiast to jest tak najprościej mówiąc, że musimy wiedzieć, co my dzisiaj mamy i też pamiętać, że nie zawsze chcemy grać uwerturę. Czasami chodzi nam o zupełnie coś innego. Więc generalnie musimy mieć dobrą świadomość tego, czym dzisiaj dysponujemy, a gdzie chcemy być za chwilę. To jest też niezwykle ważne w kontekście tego, co Państwa bardzo interesuje, ubiegania się o środki na chociażby zewnętrzne, na transformację cyfrową, więc dobre zbadanie tego, gdzie dziś

jesteśmy. Procesy i kompetencje. Kogo dzisiaj mamy na pokładzie, kto dzisiaj jest za to odpowiedzialny i kto mógłby być odpowiedzialny?

dr Anna Pająk

Bo ja bardzo zachęcam zawsze, bo zwiększa się liczba ekspertów, też tych niezależnych w zakresie przeprowadzenia Państwa przez transformację cyfrową. Natomiast jeżeli wiemy, że będziemy chcieli coś wdrożyć dzisiaj jest tak ogromna baza wiedzy, dostęp do wiedzy, że możemy w zakresie nowych technologii i ich wdrażania i możliwości, że naprawdę warto jest czasami spojrzeć na organizacje, nawet w mojej organizacji. Który z pracowników mógłby stać się takim agentem? Zmiany dzisiaj u nas? Kogo byśmy chcieli zachęcić, żeby poświęcił trochę czasu w tygodniu? Czy jesteśmy w stanie sami to poświęcić na właśnie rozwijanie kompetencji w zakresie technologii cyfrowych i być takim właśnie agentem zmiany. I docelowo rzeczywiście te organizacje na tę ścieżkę cyfrową coraz mocniej wprowadzać. Ale mówimy też właśnie o drugiej bardzo istotnej rzeczy, czyli cyfrowa gotowość klientów. Bardzo świadomie powinniśmy podejść do tego, czy nasi klienci też w niektórych przypadkach są w ogóle gotowi na tę cyfrowość. To, co wspominałam o przypadkach, gdzie przejście całkowite na cyfrowe kanały kontaktu może nie być najlepszym rozwiązaniem. W związku z tym, jaką mamy tę cyfrową bazę klientów dziś, co to są za klienci i jaka jest cyfrowa ścieżka zakupowa dzisiaj?

Gdzie są te punkty styku z klientem i gdzie my tę cyfryzację mamy dziś, a gdzie możemy mieć i skłonić klientów do cyfryzacji, bo im ona jest większa, tym śmiałej już musimy zapewniać właśnie to cyfrowe doświadczenie, a im mniejsza starajmy się robić to stopniowo, ale też przekonywać do tego klientów, bo z perspektywy naszej działalności dla nas też będzie to lepsze, wydajniejsze, efektywniejsze i tak dalej, i tak dalej.

Szanowni Państwo, jest kolejne narzędzie, kolejny obszar, którym chcemy Państwa zainteresować. Bardzo zachęcam. Po tym już, jak zrobicie sobie Państwo test dojrzałości cyfrowej na stronie PFR, to strona kolejna PFR „cyfrowe narzędzia dla firm”. I to jest bardzo fajny zbiór, ale ja bardzo dużo o nim nie będę mówić, bo właśnie chciałabym, żebyście Państwo sobie sami się temu przyjrzel. Jeśli już jakieś technologie Państwo wdrażacie albo jeśli w ogóle jeszcze nie myśleliście o bardziej zaawansowanych rozwiązaniach, to w tej wyszukiwarce mamy przejście przez poszczególne obszary w przedsiębiorstwie.

Możemy sobie powyszukiwać różne rozwiązania i powiem szczerze, dla mnie nawet samo zapoznanie się z tymi narzędziami jest bardzo ciekawe, bo jest to baza aktualizowana na bieżąco i czasem dla mnie naprawdę jakby opisy tych rozwiązań są bardzo odkrywczyste i bardzo ciekawe. I okazuje się, że można naprawdę bardzo fajne demo czasami różnych rozwiązań sprawdzić. Czasem będzie to chociażby dobre elektroniczne narzędzie do zarządzania projektami, a czasem bardziej zaawansowane. I tak jak w przypadku testu dojrzałości cyfrowej, dobrze też, żebyśmy zachęcili pracowników poszczególnych działów, żeby właśnie przejrzeć sobie, pooglądali trochę tych narzędzi związanych z ich właśnie obszarem, za który są odpowiedzialni w firmie.

Dobrze, drodzy Państwo, bo teraz jest taki bardzo ciekawy element, z którego ja Państwa bym chciała w ogóle bardzo mocno zachęcić do korzystania. Tylko 55% firm skorzysta z e-usług dla firm. Chcemy oczywiście, żeby było więcej, a chcemy dlatego, że te usługi są naprawdę fajne, są naprawdę super i naprawdę są po to, żeby ułatwiać Państwu życie. I jest właśnie taki moment, w którym niejako mamy technologie w służbie człowieka.

Wszystko zaczyna się od obywatela i dosłownie i w przenośni w ten w ten sposób, że my jako obywatele właśnie już tak z tą technologią oswajamy się. Jesteśmy już bardzo mocno oswojeni i mamy nie mamy żadnych obaw, żeby się dzielić tymi danymi, żeby w tym telefonie to wszystko trzymać, żeby wszystkie zgody na przetwarzanie klikać. Natomiast jak przychodzi do decyzji odnośnie biznesu, no to jesteśmy bardziej ostrożni, co jest też zrozumiałe w jakiś sposób, że jest, że jest jakaś większa obawa co do chociażby bezpieczeństwa, tak? Natomiast my bardzo chcielibyśmy Państwa zachęcić, opowiadając o usługach, które są oferowane przez instytucje publiczne, w związku z tym one są bezpieczne i one naprawdę mają ułatwić życie. I będzie ich coraz więcej, bo za każdym razem, jeżeli chodzi o usługi, to jest taki temat od pewnego czasu, który zgłębiam i za każdym razem z każdą rozmową, z każdym kolejnym urzędem, który takie usługi oferuje, jestem coraz bardziej pełna zachwytu nad tym, w którym kierunku to idzie. Szanowni Państwo, czyli wszystko zaczyna się od obywatela.

dr Anna Pająk

Wszystko zaczyna się od obywatela, bo musimy pamiętać, że mamy jakby pierwszą rzecz: jeżeli Państwo jeszcze nie korzystacie z m-obywatela czy też profilu zaufanego, no to to jest jeden taki schodek na początek. No ale, żeby korzystać z tych e-usług, no to jednak trzeba tę jedną z tych form weryfikacji czy podpisu mieć. Dlatego pierwszy krok dla tych z Państwa, którzy jeszcze nie byli przekonani i jeszcze nie korzystają na poziomie użytkownika, czyli na

poziomie osobistym z tego typu rozwiązań, to to jest pierwszy krok, który należy poczynić. To są dwa rozwiązania. M-obywatel albo profil zaufany.

No i pierwsza strona. Serwis, o którym dzisiaj chcielibyśmy powiedzieć. To jest biznes.gov.pl. I dla tych z Państwa, którzy właśnie teraz będą mieli możliwość, to zachęcam nawet do tego, żeby już gdzieś wpisać ten biznes.gov.pl, żeby on już w wyszukiwarce nam się pojawił i żeby go trochę poeksplorować i zobaczyć, co Ministerstwo Rozwoju i Technologii i inne instytucje przygotowały dla Państwa dotychczas. I być na bieżąco z tym, co jeszcze przed nami.

Bo to jest trochę tak, że mówimy wizyta w urzędzie versus proces cyfrowy, czyli to są właśnie e-usługi i już coraz rzadziej jesteśmy w urzędach, tak już to jest. Natomiast czasami nie zdajemy sobie sprawy, że moglibyśmy być jeszcze rzadziej, albo że już przy tej wizycie w urzędzie byłoby nam dużo łatwiej, gdybyśmy rzeczywiście część spraw sobie załatwili online. A zatem biznes.gov.pl to jest taka strona, gdzie generalnie znajdziecie Państwo w zasadzie wszystkie e-usługi, które dzisiaj u nas w kraju są dostarczane, a i możecie ich wyszukać za pośrednictwem prostej, prostej wyszukiwarki oraz katalogu usług. Mamy coś takiego też jak konto przedsiębiorcy. To jest też taki właśnie drugi krok po m-obywatelu i Profilu zaufanym, bo do tego, żeby założyć konto przedsiębiorcy na portalu biznes.gov.pl niezbędny jest profil zaufany, podpis czy też. m-obywatel. Więc musimy tutaj się zweryfikować. Najpierw cyfrowo wchodzimy w świat cyfrowy, więc się cyfrowo weryfikujemy. Tak naprawdę to możemy sobie dzisiaj prowadzić biznes na biznes.gov.pl. W tym sensie, że my założymy, zarejestrujemy działalność gospodarczą przez Internet, nie wychodząc z domu.

dr Anna Pająk

I to jest dzisiaj już możliwe. Możemy zmienić dane w CEIDG nie za pośrednictwem przeróżnych formularzy składanych w okienku, tylko właśnie cyfrowo za pośrednictwem portalu. Ale tych możliwości jest znacznie więcej. I dlatego dzisiaj chciałabym po prostu Państwa bardzo mocno zachęcić do tego, żeby zacząć to eksplorować w zasadzie za każdym razem, kiedy Państwo macie jakąś sprawę urzędową, najpierw sprawdzić, czy przypadkiem nie jest już tak, że ja bardzo dużą część tego procesu, jeśli nie cały proces, będę w stanie zrealizować przez Internet po prostu za pośrednictwem e-usług. Mamy katalog e-usług. Tutaj np. mamy „pozwolenia i licencje”. Klikamy w to, co nas interesuje i możemy wpisać w wyszukiwarkę. Ona dość dobrze działa. Będzie działała jeszcze lepiej, ale naprawdę na hasła bardzo fajnie wyszukują potrzebne rzeczy. Tutaj przykład: „pozwolenia i licencje”, wybieramy. Być może będzie to Państwa potrzeba kiedyś mieć zezwolenie na sprzedaż alkoholu, jednorazowo. Mamy przycisk

„Załatwiam sprawę online”. Tutaj Państwo macie w jednym miejscu i to, co jest istotne. Państwo nie musicie googlować przeróżnych rzeczy: „A jakie załączniki, a jakie pozwolenia?”.

A co mówi na ten temat prawo polskie? A jak się zmieniło? Bo jest to strona bezpośrednio.gov.pl, czyli jest to strona, która zawiera wszystkie bieżące najaktualniejsze załączniki, informacje odnośnie danej sprawy, którą Państwo chcecie w urzędzie załatwić. Tutaj na przykład mamy już zamieszczony nawet plik z pismem, który po prostu profilem zaufanym, podpisem kwalifikowanym podpisujemy, wysyłamy do urzędu. I to jest tyle. Nie musimy się w nim w ogóle pojawiać. W związku z tym to jest przykład takiej usługi. Natomiast wachlarz możliwości jest bardzo duży i zachęcamy bardzo serdecznie do przechodzenia w ten świat cyfrowy, również w przypadku, w przypadku kontaktów z administracją publiczną, ale w przypadku e-usług to też finanse w firmie, tak jak technologie nas bardzo mogą wspomóc w zarządzaniu tymi finansami. Urząd Skarbowy znamy wszyscy, rozliczamy się już oczywiście elektronicznie, natomiast to jest znacznie więcej niż tylko rozliczanie podatku. To są możliwości, które też warto jest poznać. Urząd skarbowy. E- Urząd Skarbowy jest znany. I tutaj mówimy o różnych rozwiązaniach.

dr Anna Pająk

Natomiast coś, co dzisiaj szczególnie to jest szczególnie chciałabym podkreślić, co było też dla mnie takim wspaniałym odkryciem: mikro firma, czyli coś, co dla mikroprzedsiębiorców może być też rewolucyjne. Za chwilę też pewne rozwiązania, które dzisiaj już są oferowane cyfrowo, one staną się po prostu elementem też regulacji prawnych, więc warto jest wyprzedzić to i być wcześniej. Więc możemy obsługiwać faktury i rozliczenia z urzędem skarbowym, faktury, wszystko za pomocą tego narzędzia. Więc to jest wszystkich z Państwa prowadzących mikro firmę. Bardzo zachęcam też do eksplorowania tego właśnie narzędzia i też zachęcamy do zgłaszania jeżeli się okaże, że widzicie Państwo jakąś funkcjonalność, która powinna się znaleźć, czy też jest coś, co Państwu sprawiało zwyczajnie problemy. Te wszystkie narzędzia, one są tworzone z myślą o użytkowniku, one są intuicyjne, są bardzo fajne. Natomiast my chcielibyśmy oczywiście, żeby były jeszcze lepsze i żeby I tutaj dzięki, dzięki temu, że Państwo dajecie nam tę informację zwrotną, one mogą być po prostu ulepszone. No ale mówimy też o kolejnym obszarze, czyli zarządzanie pracownikami w firmie.

dr Anna Pająk

To jest kolejny bardzo ważny obszar. I tutaj, niezależnie od, niezależnie od reprezentowanej działalności, mamy, Szanowni Państwo, również. PUE, ZUS mamy.

Za chwilę wrócę do Urzędu pracy. Wszelkie zaświadczenia, wszelkie wnioski. Wszystko, a. na pewno większość możemy złożyć, naprawdę. Większość wniosków do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych składamy za pośrednictwem Internetu. Możemy sprawdzić wszystkie praktycznie informacje, których potrzebujemy. Możemy pobrać zaświadczenia również elektronicznie, co jest ważne, bo często tych zaświadczeń potrzebujemy. W związku z tym po raz kolejny to są usługi cyfrowe, z których z których możemy korzystać w tym zakresie. Ale mamy, Szanowni Państwo (i tutaj ogromne ukłony Urząd Pracy Miasta Stołecznego Warszawy) bo naprawdę coraz więcej bardzo fajnych rozwiązań cyfrowych. Zgłaszamy ofertę pracy do Powiatowego Urzędu Pracy. Nie zawsze myślimy o tym w taki sposób, automatycznie, że właśnie będzie to pierwszy kierunek, ale dzisiaj to jest naprawdę bardzo proste. Dzisiaj szkoda byłoby po prostu tego nie zrobić, nie nawiązać tej relacji i nie wykorzystać tego kolejnego kanału komunikacji. No i jeszcze mamy na koniec skąd wziąć klientów, więc na to też odpowiedź Administracja publiczna ma.

dr Anna Pająk

Temat, który zainteresuje tych z Państwa, których interesuje przestrzeń zamówień publicznych. Ale to, co dzisiaj dzieje się w serwisie Biuletynu Zamówień Publicznych, to jest też mała cyfrowa (albo wielka) cyfrowa rewolucja. Z tego, co słyszeliśmy, na razie mała, ale będzie wielka. Czyli? Czyli jeszcze, jeszcze więcej tych rozwiązań cyfrowych będzie się pojawiało. Więc mówimy tutaj o naprawdę świetnej wyszukiwarce, o cyfrowych materiałach dotyczących wszystkich dostępnych dzisiaj u nas w kraju, wszystkich ogłoszonych przetargów, zapytań w zakresie zamówień publicznych. A zatem tak sobie przeszliśmy przez te kilka obszarów, więc te usługi, no, one mogą nam tak naprawdę wspomóc nas na każdym etapie od samego rozpoczęcia działalności gospodarczej. I bardzo, bardzo Państwa serdecznie zachęcamy do korzystania z nich. I ja już Państwu dziękuję za uwagę. Bardzo. Tak jak mówiliśmy wcześniej, zachęcamy do Zadawania pytań. Jeżeli się pojawiają, jeżeli nie dziś, to zachęcamy do kontaktu oczywiście i zapraszamy na spotkanie stacjonarne, które będzie w ramach projektu, bo będziemy trochę bardziej jeszcze zgłębiać pewne tematy.

red. Natalia Kieszek

Pani Anno, bardzo dziękujemy za merytoryczną prezentację. Państwu też dziękujemy za wszystkie pytania na czacie. Prezentacja była bardzo długa i bogata, więc na wszystkie pytania,

które były zadane na czacie odpowiemy i w ciągu kilku dni oczywiście je udostępniemy. Ale Pani Anno, myślę, że jeszcze ja pozwolę sobie wykorzystać swoją rolę prowadzącej i zadam jedno pytanie. Poznaliśmy dzisiaj naprawdę bogatą ofertę technologii, e-usług, rozwiązań. Ale pytanie: jakie wyzwania czekają przedsiębiorców? Na co oni powinni uważać i zwracać uwagę przy implementacji tych technologii?

dr Anna Pająk

Jest tak, że tych pułapek czyha wiele, jeśli chodzi o wdrażanie nowych technologii. I my sobie już o kilku powiedzieliśmy. Dzisiaj, jeśli mówimy o nowych technologiach, to to, co z mojej perspektywy będzie najistotniejsze, to też jednak my Państwa bardzo zachęcamy do transformacji, bardzo zachęcamy do wdrażania technologii, ale też żeby uważać na hurra optymizm, na ten zbyt duży optymizm co do wdrażania technologii, żeby nie stało się to takim wdrożeniem właśnie, bo coś jest fajnym, modnym gadżetem, czy „wszyscy z tego korzystają, to ja też skorzystam”. Tylko trzeba spojrzeć najpierw właśnie na procesy, które mamy dzisiaj w organizacji i na cele, które mamy w organizacji. I spojrzeć na to strategicznie. Ja wiem, mówi się bardzo dużo, że Przedsiębiorstwa w Polsce nie mają strategii cyfryzacji najczęściej. A to jest taki „must have”. Ale przedsiębiorstwa też nie zawsze dobrze kojarzą tą strategię. Mam swoją strategię, natomiast może w takim razie nie musimy patrzeć na to jak na strategię, ale spójrzmy na to przynajmniej jak na projekt jako na istotny projekt, w którym musimy zastanowić się nad tym, jakie mamy zasoby, czym dzisiaj dysponujemy, żeby też nie przestrzelić z technologią.

To, o czym powiedzieliśmy sobie wcześniej w kontekście tego, co dzisiaj jest dla mnie, co dzisiaj mogłoby być takim projektem, że przyniesie mi korzyści, ale będę miał jak najmniejsze ryzyko tego, że coś pójdzie nie tak. Musimy pamiętać o cyberbezpieczeństwie i cyberzagrożeniach i to w takim bardzo praktycznym wymiarze. Dlatego też kolejne webinarium to tematyka cyberbezpieczeństwa. Zapraszamy bardzo serdecznie. I mówimy, że wszyscy to wiemy. Bo im więcej technologii, im więcej tych danych, im większa rewolucja, tym większa ... rewolucja, też niestety i po stronie cyberzagrożeń. W związku z tym o tym musimy pamiętać. I tu właśnie mówimy też o tej infrastrukturze, więc zastanówmy się nad tym, co chcemy osiągnąć, gdzie technologie mogą nam pomóc. Zastanówmy się nad tym, co już mamy. Czym dysponujemy, Zapewnijmy to bezpieczeństwo. I bardzo ważna rzecz, o której też już mówiliśmy: ludzie, których ta zmiana dotknie wewnątrz organizacji, nasi pracownicy. To jest niesamowicie istotne, żeby mieć pracowników po swojej stronie w momencie, gdy wdrażamy technologie I jeżeli to właśnie nasi najbardziej doświadczeni pracownicy są najlepszym źródłem informacji na temat tego, co działa, co nie działa, co może być lepiej, a co nie może.

Natomiast to zarządzanie zmianą, to jest właśnie wyzwanie. Pamiętajmy, że wszystko jest zarządzaniem zmianą, nawet czasami bardzo intensywny marketing, który będzie wiązał się z tym, że być może to prosty mechanizm, że być może my po prostu przed świętami nie będziemy mieli takiego wzrostu klientów, jak zawsze sezonowo, tylko po prostu jeszcze większy, więc pracownicy też muszą być na to przygotowani. Tutaj nie mówimy nawet o tym, że to wpłynie na ich codzienną pracę, bo my robota im gdzieś tutaj wstawimy, czy jeszcze software'owego, bo zdarzały się takie historie, że pracownicy właśnie z obawy zaczęli wcześniej przychodzić do pracy i robić coś, żeby ten robot nie zdążył tego zrobić. I to jest normalne, zrozumiałe. Więc z jednej strony mogą to być tego typu rzeczy, z drugiej inne. Czyli: pracownicy i spojrzenie na wszystko jak na zmianę. I takie zarządzanie nią to jest coś, co na pewno jest takim podstawowym elementem.

red. Natalia Kieszek

Pani doktor, dziękujemy bardzo jeszcze raz za prezentację i za udzielenie odpowiedzi. Mamy nadzieję, że nie przestraszyliśmy Państwa na koniec. No i tym samym nasz pierwszy webinar z serii „Digital Business, czyli jak oszczędzać czas i pieniądze prowadząc działalność” dobiega końca. Bardzo wszystkim Państwu dziękujemy za udział, za pytania. Tak jak już wspominaliśmy, odpowiedzi zostaną udzielone i udostępnione już za kilka dni. No i tutaj Pani doktor zdradziła temat kolejnego webinaru, na który już serdecznie zapraszamy. Odbędzie się on 3 grudnia i odpowiemy sobie na pytania związane z cyber zagrożeniami i z cyberbezpieczeństwem. Dziękujemy bardzo i do zobaczenia już w przyszłym tygodniu.