

Transkrypcja webinaru „**Rozwijaj swój biznes dzięki nowoczesnym technologiom cyfrowym**”, zorganizowanego 22 stycznia 2025 w ramach projektu Digital Biznes.

[00:00:04.12] - Osoba mówiąca 1 – Paweł Oksanowicz

Digital Business. Przed Państwem kolejny webinar tej serii inicjowany przez Ministerstwo Rozwoju i Technologii oraz NASK. Nazywam się Paweł Oksanowicz i za chwilę będę miał przyjemność przedstawić ekspertkę, która wprowadzi nas w tematykę tego spotkania, Czyli rozwijaj swój biznes dzięki nowoczesnym technologiom cyfrowym. Jak wynika z badań, w Polsce z cyfrowych usług publicznych korzysta jedynie 55% użytkowników internetu. To prawie o 10% mniej niż w innych krajach Unii Europejskiej. Równolegle przedsiębiorcy oczekują od administracji państwowej większego wsparcia w cyfryzacji biznesu oraz dostępu do ekspertów. I właśnie stąd projekt Digital Business skierowany szczególnie do sektora małych i średnich przedsiębiorstw. Tak więc dziś będziemy mówić o tym, jak skalować biznes. Ekspertka opowie o wykorzystaniu nowoczesnych technologii cyfrowych w rozwoju biznesu, jak wykorzystać sztuczną inteligencję, rozwiązania chmurowe, analizę big Data oraz usługi nawet w niedużej firmie i jakie darmowe narzędzia online mogą ułatwić prowadzenie działalności. Ekspertką webinaru jest pani doktor Anna Pająk z Departamentu Gospodarki Cyfrowej Ministerstwa Rozwoju i Technologii, doktor nauk społecznych w dyscyplinie ekonomia i finanse. Witam Panią bardzo, bardzo serdecznie. Zanim oddam głos naszej ekspertce, jeszcze zachęcę Państwa do aktywnego uczestnictwa w tym webinarze. Co rozumiemy przez to, że oprócz intensywnego słuchania tego, o czym powiemy, mamy nadzieję na dużą ilość komentarzy oraz pytań i postaramy się na nie wszystkie odpowiedzieć. Na koniec tego, co ma nam do zaproponowania Pani Anna, zamieniamy się w słuch.

[00:01:45.02] - Osoba mówiąca 2 – Anna Pająk

Dziękuję bardzo. Dzień dobry państwu. Bardzo dziękuję za wprowadzenie. Ja ze swojej strony chciałabym jeszcze raz ten apel powtórzyć, związany ze z państwa aktywnym uczestnictwem, ponieważ rzeczywiście jesteśmy tutaj dzisiaj po to, żeby prowadzić państwem dialog. Nie tylko, żeby mówić i opowiadać, ale też, żeby od państwa dowiadywać się coraz więcej tego na temat, na temat tego, jakie są państwa potrzeby. Jeżeli myślimy o pewnych statystykach, chociażby tych związanych z korzystaniem z usług publicznych online, no to chcielibyśmy wiedzieć coraz więcej na temat tego, jakie są powody, że państwo może nie sięgacie dziś po te e-usługi, usługi elektroniczne w takim zakresie, w jakim dzisiaj mamy ku temu możliwości. Rozwijaj, rozwijaj swój

biznes dzięki nowoczesnym technologiom cyfrowym. To taka myśl przewodnia, hasło przewodnie, które nam przyświeca i nasze dzisiejsze spotkanie. Ono jest dość krótkie, więc w tym krótkim czasie będziemy chcieli zasygnalizować pewne tematy. O niektórych powiemy trochę więcej w większych szczegółach, a niektóre Państwu zasygnalizujemy chociażby po to, żeby dowiedzieć się, czy to są tematy, które powinniśmy kontynuować w kolejnych, w kolejnych etapach, w kolejnych etapach realizacji projektu Digital Business.

[00:03:15.20] - Osoba mówiąca 2

A zatem, Szanowni Państwo, powiemy sobie trochę o tym, dlaczego w ogóle mówimy o cyfryzacji i dlaczego Ministerstwo Rozwoju i Technologii chce zachęcać państwa do jej wdrażania. Porozmawiamy o usługach administracji publicznej – o tym, co jest dostępne i o czym być może państwo jeszcze nie wiecie. A jeśli wiecie, to może chcielibyście podzielić się swoimi doświadczeniami z korzystania z tych usług? Zastanowimy się, od czego zacząć przy wdrażaniu technologii cyfrowych. Omówimy kilka kluczowych kwestii: co warto przemyśleć przed rozpoczęciem transformacji cyfrowej i wdrażaniem technologii w organizacji? Co powinno być pierwszym krokiem, aby cyfryzacja była efektywna i przynosiła konkretne korzyści? Coraz częściej mówimy o mądrej cyfryzacji. Nie chodzi tylko o wdrażanie technologii jako takich, ale o głębszą refleksję – czym jest państwa biznes, jaką wartość przynosi klientom i jak technologie cyfrowe mogą tę wartość zwiększyć.

[00:04:36.14] - Osoba mówiąca 2

Ona będzie większa dla Państwa klientów, ale również dla Państwa jako właścicieli firmy. Myślę, że bardzo istotne jest to, że dziś często mówimy o interesariuszach – Państwa pracownikach. Mówimy tutaj o wartości, którą technologie cyfrowe mogą generować, a nie o cyfryzacji dla samej cyfryzacji. Chciałbym krótko wprowadzić Państwa do podstawowych technologii cyfrowych – tych, które są już najbardziej dojrzałe, najbardziej dostępne i pozwalają na wykonanie pierwszych kroków w cyfryzacji biznesu. Co ważne, te narzędzia są często dostępne w bardzo przystępnych kosztach, a w wielu przypadkach nawet bezpłatnie. Kluczowe jest tutaj podjęcie decyzji, wypróbowanie takich technologii i poświęcenie czasu na refleksję: kiedy, w jaki sposób i z kim to zrobić. Drodzy Państwo, kilka słów o mnie. Dlaczego dzisiaj zwracam się do Państwa w imieniu Ministerstwa Rozwoju i Technologii, a konkretnie Departamentu Gospodarki Cyfrowej? Od ponad czterech lat zajmuję się projektami i instrumentami wspierającymi cyfryzację przedsiębiorstw. Współpracuję z Platformą Przemysłu Przyszłości – instytucją publiczną, która aktywnie współpracuje z rynkiem.

[00:06:09.19] - Osoba mówiąca 2

Te ostatnie 4 lata mojej pracy to w bardzo dużej mierze takie wzdłuż i wszerz przemierzanie kraju i odwiedzanie fabryk, zakładów produkcyjnych, głównie w poszukiwaniu fabryk przyszłości. Więc takimi fabrykami przyszłości, które technologie cyfrowe wdrażają od lat z ogromnym sukcesem, ale też w. To są spotkania z fabrykami, z osobami odpowiedzialnymi za cyfryzację, które dzieli, które dzielą się z nami tymi doświadczeniami, związanymi również czasami z trudnościami i wyzwaniem we wdrażaniu technologii cyfrowych. Stąd też ja dzisiaj mam nadzieję, że będę mogła się tym. Tymi doświadczeniami z Państwem podzielić i odwoływać się do tych bardzo. Praktycznych aspektów czy czy historii. Może też uda nam się dzisiaj o jakimś takim właśnie bardziej konkretnym use case. Takim studium przypadku opowiedzieć Państwu. A zatem Przemysł 4.0. Ekosystem innowacji. Audyty w szerokim zakresie fabryk. To jest coś, czym się zajmuję obecnie. Jestem również związana z Polską Agencją Rozwoju Przedsiębiorczości, stąd też będę Państwa zachęcała do tego, żeby przyglądać się temu, gdzie dzisiaj są środki na cyfryzację i sięgać po środki publiczne na cyfryzację. Czyli dlaczego cyfryzacja?

[00:07:36.18] - Osoba mówiąca 2

Drodzy Państwo, wydaje się oczywiste, że dzisiaj biznes powinien się cyfryzować. Pytanie jednak brzmi: jak powinien się cyfryzować i dlaczego jest to tak istotne? To właśnie odpowiedź na pytanie „dlaczego” definiuje, w jaki sposób podejmiemy do tej transformacji. Szanowni Państwo, według statystyk w 2020 roku liczba użytkowników internetu osiągnęła 5 miliardów, a liczba ta stale rośnie. Szacuje się, że do 2030 roku przekroczy 8 miliardów, co będzie stanowiło ponad 90% światowej populacji. Żyjemy w cyfrowym świecie – wszyscy to wiemy. Jesteśmy cyfrowymi konsumentami, którzy nie wyobrażają sobie już produktów, usług czy interakcji z usługodawcami bez udziału technologii cyfrowych. Natomiast, jeśli spojrzymy na dane dotyczące cyfryzacji firm w Polsce, wydaje się, że konsumenci są znacznie bardziej „cyfrowi” niż same przedsiębiorstwa. A przecież my jako przedsiębiorcy, również jesteśmy konsumentami. Dlatego tak ważne jest, by pamiętać, że główną siłą napędową cyfryzacji jest dziś presja ze strony klientów.

[00:09:06.18] - Osoba mówiąca 2

To presja, którą my – jako klienci – wywieramy na firmy i administrację publiczną, definiuje to, czego dziś oczekujemy i jak szybko te oczekiwania się zmieniają. Kiedy klienci domagają się cyfrowych kanałów komunikacji, produktów czy transakcji, firmy muszą na te potrzeby odpowiedzieć. Dziś coraz bardziej sprawdza się zasada: „cyfryzuj się lub giń.” Oczywiście człowiek nadal pozostaje w centrum – mówimy tu zarówno o kliencie, jak i o pracownikach. Cyfryzacja powinna być w służbie człowieka, a nie odwrotnie. Pandemia i związane z nią ograniczenia społeczne wymusiły przyspieszoną cyfryzację. Klienci zaczęli korzystać z bardziej cyfrowych kanałów i polegać na platformach online, co zmieniło nasze zachowania i przyzwyczajenia. Ten cyfrowy styl życia, do którego się przystosowaliśmy, utrzymał się do dziś.

Szanowni Państwo, cyfryzacja małych i średnich przedsiębiorstw – jako kluczowego elementu gospodarki – stała się priorytetem strategicznym zarówno na szczeblu Unii Europejskiej, jak i krajowym.

[00:10:50.17] - Osoba mówiąca 2

Ja mówię o tym po to, żebyście państwo również mieli świadomość, dlaczego my do państwa jako Ministerstwo Rozwoju i Technologii mówimy o cyfryzacji i dlaczego do niej przekonujemy, a pojawi się również coraz więcej środków finansowych na wsparcie cyfryzacji i spotkania z państwem, których będzie więcej, również służą temu, żeby państwa jak najlepiej przygotować do sięgania po te środki. Bo ja tak już chyba od dwóch lat powtarzam, że ten worek pieniędzy na cyfryzację wręcz. On jest bardzo duży, to jest ponad 12 miliardów euro. Szanowni Państwo, jaki nasz kraj Polska zamierza przeznaczyć na cyfryzację? W ogromnej części będą to środki przeznaczone na cyfryzację małych i średnich przedsiębiorstw w Polsce. Bardzo ważnym takim dokumentem, który wyznacza pewne priorytety. I mówię też o tym dlatego, żebyście państwo poznali te priorytety, bo to jest również kwestia takiego przygotowania państwa do tego, w jaki sposób później sięgać, sięgać po te środki. Więc mówimy tutaj o priorytetach w zakresie cyfryzacji małych i średnich przedsiębiorstw na szczeblu europejskim, które potem są skalowane na poziomy krajowe. Mówimy o rozwoju kompetencji cyfrowych, przedsiębiorstwach, czyli to jest coś, o czym państwo powinniście.

[00:12:22.08] - Osoba mówiąca 2

Czy mogą Państwo zacząć myśleć o tym, że kolejne konkursy na środki krajowe związane z cyfryzacją będą się sukcesywnie pojawiać? Dziś porozmawiamy również o trzech kluczowych technologiach, które Komisja Europejska wskazuje jako najistotniejsze – technologie sprawcze, które mogą wspierać rozwój biznesu i pomóc w pierwszych krokach cyfryzacji. Są to: sztuczna inteligencja, big data oraz chmura obliczeniowa. Omówimy te technologie i wskażemy, gdzie szukać informacji na ich temat. Cyfryzacja nie jest już opcją – to konieczność. Jesteśmy o tym w pełni przekonani, a rozwój tych technologii oraz ich coraz większa dostępność wynikają z trzech kluczowych czynników: rosnącej mocy obliczeniowej, spadających kosztów zakupu technologii oraz ich coraz szerszej dostępności. Z perspektywy przedsiębiorców technologie usprawniające procesy wewnątrz organizacji stają się coraz tańsze i bardziej dostępne. Równocześnie konsumenci inwestują w zaawansowane urządzenia, takie jak smartfony, które same w sobie stają się potężnymi portalami – narzędziami umożliwiającymi kolejne cyfrowe interakcje z klientami.

[00:14:07.16] - Osoba mówiąca 2

No i miniaturyzacja. Do pewnych statystyk będę wracała, będę sobie tak przeplatała tymi statystykami dzisiejszą prezentację, bo myślę, że to jest dość istotne. Widać, że przedsiębiorstwa w Polsce. Widać, że państwo zauważacie istotność cyfryzacji w ciągu ostatnich 4 lat odsetek firm, które uznają cyfrową transformację za wysoki priorytet. U nas w kraju, zgodnie z badaniem i ubiegłorocznym, czyli bardzo świeżym, wzrósł 38 do 84%. I myślę, że państwa obecność tutaj dzisiaj i to, że chcecie państwo poświęcić swój cenny czas na to, żeby wysłuchać kilku słów z naszej strony, również o tym świadczy. Także, Szanowni Państwo, mówimy o cyfrowej dekadzie. I raz jeszcze to, co chciałabym podkreślić, aby przeprowadzić transformację cyfrową gospodarki z głównym naciskiem kładziony na małe i średnie przedsiębiorstwa. Polska planuje przeznaczyć całkowity budżet z wyłączeniem inwestycji prywatnych, który szacowany jest na 12,5 miliarda euro. Jest to ponad półtora procent PKB. Także te ambitne cele, które stawia przed nami Unia Europejska, które stawiamy przed sobą, sami, będą finansowane właśnie z tak dużych środków, bo cele są rzeczywiście ambitne, ale z takimi celami polskie przedsiębiorstwa lubią się mierzyć.

[00:15:40.14] - Osoba mówiąca 2

Szanowni Państwo, bardzo istotnym elementem cyfryzacji i bardzo istotnym elementem dzisiejszego naszego spotkania będzie kwestia wykorzystania dostępnych e-usług, czyli usług świadczonych przez administrację publiczną. Drogą elektroniczną chcielibyśmy Państwa poinformować o tych usługach, przekonać Państwa do takiego szerszego korzystania z tych usług. Część z Państwa już z e-usług korzysta i raz jeszcze może ktoś z Państwa chciałby się podzielić, czy to pozytywną, czy to krytyczną uwagę na temat korzystania z e-usług? My spotykamy się z Państwem i słyszymy różne opinie. My jesteśmy naprawdę bardzo odporni na krytykę. Etykę. Ja tutaj tak może nie powinnam, ale powiem. To ostatnio bardzo przykuło moją uwagę na jednym. U jednego z kolegów w biurze zobaczyłam taką kartkę, chyba z. Cytat z prezydenta Reagana. Jestem z administracji. Najgorsze zdanie w języku angielskim brzmi Jestem z administracji publicznej i jestem tu po to, żeby Ci pomóc. Mówię to z przymrużeniem oka, bo rzeczywiście reprezentuję dzisiaj, Szanowni Państwo, administrację publiczną i naprawdę czekamy na państwa, na państwa opinie na temat tego, jak to te elektroniczne kanały komunikacji, z którymi próbujemy się, które próbujemy wykorzystywać, aby z państwem się kontaktować, Jak to działa Naprawdę robimy to po to, żeby to wykorzystanie tych było z korzyścią dla państwa.

[00:17:20.01] - Osoba mówiąca 2

Serdecznie zapraszamy tych z Państwa, którzy chcieliby podzielić się swoimi doświadczeniami. Zachęcamy również do zadawania pytań dotyczących e-usług. Nawet jeśli dzisiaj nie uda nam się odpowiedzieć na wszystkie pytania, szczególnie te bardziej techniczne, zapewniamy, że żadne z nich nie zostanie pominięte. Eksperti z poszczególnych obszarów przygotowują

odpowiedzi, które zostaną udostępnione w ramach publikacji sesji pytań i odpowiedzi po spotkaniu. Chciałabym również zwrócić Państwa uwagę na *Konto Przedsiębiorcy* jako pierwszy element naszej dzisiejszej rozmowy. Rozmawiałam z kilkoma przedsiębiorcami, z którymi współpracowałam, oraz znajomymi na ten temat. Okazało się, że wiele osób o tym narzędziu nie wiedziało, a kiedy je poznało, było zaskoczonych jego możliwościami – często z efektem "wow." Mam nadzieję, że dla tych z Państwa, którzy jeszcze nie znają tego rozwiązania, będzie ono podobnym odkryciem. Konto Przedsiębiorcy na portalu *biznes.gov.pl* to bardzo proste i wygodne narzędzie, które pozwala na załatwienie spraw urzędowych przez Internet. Zachęcam do skorzystania, sprawdzenia, jak działa i podzielenia się swoimi wrażeniami.

[00:18:55.10] - Osoba mówiąca 2

Zalogowanie do końca przedsiębiorcy pozwala na uzyskanie dostępu do ponad trzech e-usług. Takich właśnie e-usług świadczonych drogą elektroniczną, za które odpowiadają różne instytucje, czyli nie mówimy *biznes.gov.pl* i konto przedsiębiorcy to jest takie centrum państwa, centrum dowodzenia komunikacją z administracją publiczną, możemy to tak nazwać, może być takim centrum dowodzenia, zarządzania kontaktami z administracją publiczną. Ponieważ konto przedsiębiorcy na *biznes.gov.pl* to nie tylko to, co *biznes.gov.pl* oferuje. Co oferuje Ministerstwo Rozwoju i Technologii, ale to również kontakty z urzędami i innymi. To jest również. To są również kontakty z Zakładem Ubezpieczeń Społecznych, czyli ZUS, podatki. Więc to wszystko w tym koncie przedsiębiorcy jest i co jest bardzo istotne, jest to usługa, która cały czas się rozwija i kolejne usługi będą do niej dodawane. Bardzo istotnym elementem. Może jeszcze do tego wrócę, ale to dla małych i średnich przedsiębiorstw jest przyszłość, ale bardzo niedaleka. To e doręczenia. W związku z tym, e doręczenia również będą dostępne w ramach konta przedsiębiorcy. Kolejne funkcje. To jest tak, że administracja publiczna wie, czego będzie od państwa wymagać za chwilę i teraz coraz większym zakresie właśnie cyfryzuje te usługi, zanim one, zanim one pojawią się, zanim staną się rzeczywiście są to jakieś zobowiązania względem administracji publicznej, które państwo wy macie względem różnych urzędów czy mamy.

[00:20:46.14] - Osoba mówiąca 2

Ja również byłam przedsiębiorcą, dlatego staram się patrzeć na te zagadnienia z tej perspektywy. Zakładanie *Konta Przedsiębiorcy* i logowanie do niego jest bardzo intuicyjne, więc zachęcam Państwa, aby przyjrzeni się temu narzędziu i przetestowali je w praktyce. To, co jest szczególnie istotne, to fakt, że wszystko zaczyna się od obywatela – każda firma również. W tym kontekście chciałabym wspomnieć o usłudze *mObywatel 2.0*, która jest niezwykle popularna i często wykorzystywana w codziennym życiu przez obywateli w ich prywatnych sprawach. Jako społeczeństwo jesteśmy bardzo ucyfrowieni, co widać choćby na przykładzie płatności online. Polska była wręcz pionierem w innowacjach w bankowości elektronicznej, co nadal nas wyróżnia.

Czasem zastanawiam się, jak to możliwe, że statystyki wskazują, że jesteśmy „poniżej średniej” w Europie, skoro nasza innowacyjność w cyfryzacji – zwłaszcza w sektorze finansowym – od lat inspiruje inne kraje. Warto pamiętać, że mamy wiele powodów do dumy w tym zakresie.

[00:22:22.01] - Osoba mówiąca 2

W związku z tym to jest też taka taka. Chodzi też o to, żebyśmy potrafili czy chcieli, czy bardziej odważnie cyfryzowali również inne obszary, nie tylko właśnie związane z nie tylko jako konsumenci, ale również jako przedsiębiorcy. I drodzy Państwo biznes.gov.pl. On też temu służy. Konto przedsiębiorcy też temu służy, żebyście państwo mieli takie miejsce, które jest godne zaufania i i taką przestrzeń do tego, żeby w tym świecie cyfrowym, żeby coraz bardziej najpierw właśnie komunikację z administracją publiczną, a potem kolejne, kolejne procesy, Bo konto przedsiębiorcy i biznes.gov.pl to jest nic innego jak cyfrowa wersja wszystkiego tego, co my dotychczas musieliśmy robić w formie papierowej. A zatem, Szanowni Państwo, to już podsumowując trochę te kwestie związane z otwarciem konta mamy Mobywatel lub większości z państwa państwu znany profil zaufany. Czyli chociażby logowanie przez logowanie przez bankowość elektroniczną, konto przedsiębiorcy to taka skrzynka do kontaktu z urzędami. Elektroniczna skrzynka do kontaktu z urzędami, jeśli sprawa wymaga korespondencji z danym urzędem. To co istotne, takie dokumenty są zgrupowane w sprawy. Państwo dostajecie powiadomienia o statusie poszczególnych spraw.

[00:24:10.12] - Osoba mówiąca 2

Możemy przejść do innych systemów? Oczywiście! Jak wspominałam, urząd skarbowy czy PUE ZUS to kolejne ważne elementy cyfryzacji. Możemy tam ustawić skrzynkę do doręczeń, co jest bardzo przydatne. Wiem, że slajd, który omawiamy, może nie wygląda zbyt estetycznie ani przystępnie, ale chciałabym zwrócić uwagę na kilka kluczowych kwestii. Ponownie zachęcam Państwa do skorzystania z *Konta Przedsiębiorcy* i modułu e-usług, które oferują wiele przydatnych funkcji:

- Dostęp do aktualnych formularzy i procedur wymaganych dla danej sprawy.
- Możliwość dodawania załączników wymaganych przez urząd.
- Pisanie pism krok po kroku.
- Automatyczne wypełnianie wniosków danymi zapisanymi w systemie.
- Elektroniczne podpisywanie dokumentów.
- Otrzymywanie urzędowego poświadczenia odbioru.
- Automatyczny zapis przesłanych dokumentów w *Koncie Przedsiębiorcy*.

Wszystkie pisma, które przesyłacie Państwo do urzędów w formie elektronicznej, zostaną automatycznie zapisane na Państwa koncie, wraz z odpowiedziami od urzędów, również w formie elektronicznej. Dzięki temu można śledzić status, terminy i przebieg realizacji sprawy – wszystko

w jednym miejscu. To takie elektroniczne centrum dowodzenia. Warto również wspomnieć o CEIDG, które jest równie istotnym elementem w tym ekosystemie.

[00:25:33.24] - Osoba mówiąca 2

Składanie wniosków, wszelkie zmiany również. Pełnomocnicy, którzy będą, którzy mogą zostać ustanowienie online w Państwa imieniu będą mogli załatwić sprawy już tak idąc trochę przyspieszając te e-usługi. Zarejestrujemy Szanowni Państwo, tylko jeżeli chodzi o CEIDG elektroniczne to tylko konto przedsiębiorcy i zarejestrujemy działalność. Zmienimy dane firmy, zawiesimy, wznovimy, zamkniemy. Cała historia Państwa Dodatkowej działalności pojawia się. Można te zaświadczenia pobrać w każdej chwili. Sprawdzimy status. Stan złożonych wniosków. Gdzie, Gdzie jesteśmy w procedowaniu danej. Danego tematu. No i jako pełnomocnik to co powiedziałam prokurent. Załatwimy sprawy za mocodawca. Kolejna rzecz to jest katalog usług, ale tutaj to jest ich naprawdę bardzo dużo. Więc to jest taka wyszukiwarka. Ja bym sobie ją porównała, taka zaufana. Publiczna wyszukiwarka ala Google, która wyszuka nam w ramach biznes.gov.pl. Temat, który nas interesuje. Ona działa coraz lepiej, nawet tam cały czas. Cały czas kolejne, kolejne funkcjonalności są dodawane, więc tutaj. Jako taką wyszukiwarkę polecam, żebyście Państwo sobie z tego korzystali? Tak wygląda. Ale najlepiej w praktyce zobaczyć i przekonać się.

[00:27:13.18] - Osoba mówiąca 2

Finanse w firmie to już bardzo szybko. Większości z Państwa znany to również podatki.gov.pl. Rozliczamy się wszyscy, czy to jako konsumenci, czy jako przedsiębiorcy. Kolejna rzecz mikro firma to z kolei dla firm zatrudniających poniżej dziesięciu pracowników dla mikroprzedsiębiorstw. W zasadzie dzisiaj. Jeżeli chodzi o tak, to to bezpłatne narzędzie. Można prowadzić sobie wszelkie rozliczenia comiesięczne. Więc ta mikro firma to jest kolejne narzędzie, które dla. Dla mikroprzedsiębiorstw, no jest dzisiaj niesamowitym ułatwieniem w prowadzeniu działalności. Pracownicy w firmie, również. Urzędy pracy zachęcamy do kontaktu i również do korzystania z tego, z tego typu Oferty. PUE, ZUS, szereg, naprawdę szereg usług od tych również mniej oczywistych, z których można korzystać. No i tutaj jeszcze nowa odsłona e-zamówienia. Jeśli chodzi o zamówienia publiczne nowa wyszukiwarka dla wszystkich z Państwa, którzy jesteście zainteresowani zamówieniami publicznymi w jednym miejscu. W zasadzie całość zaktualizowana na bieżąco wszystkich zamówień publicznych, które dzisiaj są dostępne. Zamówień. Instytucji publicznych zachęcamy. E-zamówienia dzieje się dużo akurat na tej stronie, Z tego co wiemy, jesteśmy w stałym kontakcie.

[00:28:47.12] - Osoba mówiąca 2

Będzie jeszcze ciekawiej i przystępniej, dlatego zachęcamy Państwa do eksploracji! Tym samym możemy powiedzieć, że zamykamy pierwszą część naszego spotkania dotyczącą e-usług – choć możliwe, że jeszcze dziś do niej wrócimy. Zapraszamy Państwa do komentowania i dzielenia się opiniami na czacie – czego chcielibyście dowiedzieć się więcej lub jak według Państwa powinny wyglądać takie spotkania dotyczące e-usług. Zachęcamy również do kontaktu z naszym helpdeskiem na biznes.gov.pl, który jest dostępny w każdej chwili. Za chwilę przejdziemy do kolejnego tematu: *Od czego zacząć?* Pozwolę sobie wziąć łyk wody i zaczniemy. Jak już wspomnieliśmy, najlepiej zacząć od refleksji – od zadania sobie pytania: *Gdzie dzisiaj jestem?* oraz *Co chciałbym/chciałabym osiągnąć dzięki technologiom cyfrowym?* Obecnie istnieje wiele testów dojrzałości cyfrowej oraz różnych ścieżek rozwoju w tym zakresie. Dziś chcielibyśmy zaproponować Państwu jedno z narzędzi – *Cyfrową Wyprawkę dla Firm*. To rozwiązanie pakietowe Polskiego Funduszu Rozwoju, które zawiera narzędzia i programy dostępne bezpłatnie. Mogą Państwo z nich skorzystać, by zrobić pierwszy krok, a w niektórych przypadkach nawet kolejny, na drodze do cyfryzacji.

[00:30:28.02] - Osoba mówiąca 2

Bo jeżeli państwo jesteście już gdzieś w tej, na tej ścieżce cyfryzacji trochę dalej i być może dzisiaj państwo słuchacie tego, co państwa mówimy, sobie, myślę kurczę, no ale ja już jestem, ja już się cyfryzuje przecież, no to nie ten moment, to i tak myślę, że tym bardziej wiecie państwo, że czasami zatrzymanie się i poczynienie refleksji na temat tego, co udało już nam się osiągnąć, gdzie jesteśmy dzisiaj i co przed nami też jest, też jest bardzo istotne. A zatem cyfrowa wyprawka dla firm, a jej takim sercem według mnie i czymś, od czego właśnie zaczynamy jest. Analiza dojrzałości cyfrowej firmy jest zastanowienie się właśnie nad tym, gdzie my dzisiaj cyfrowo jesteśmy, a od czego powinniśmy na tym właśnie etapie, na którym jesteśmy teraz, zacząć kolejne kroki, jakie dodatkowe analizy przeprowadzić, czy to rynkowe, czy to wewnątrz organizacji. I. Ten test dojrzałości cyfrowej Państwo. Jeżeli chodzi o link będziecie mieli udostępnioną prezentację. To jest strona PFR, PFR. Wpisujemy na początku to od razu mówię z perspektywy praktycznej cyfrowa wyprawka dla firm i tam wszystkie, wszystkie informacje państwo uzyskacie.

[00:31:53.12] - Osoba mówiąca 2

Test dojrzałości cyfrowej został opracowany wspólnie przez Polski Fundusz Rozwoju oraz Fundację Digital Poland, która bardzo aktywnie działa w obszarze transformacji cyfrowej. W naszym kraju narzędzie to ma na celu pomóc Państwu lepiej zrozumieć mocne oraz słabsze strony Państwa organizacji, a także zwiększyć świadomość na temat czynników wpływających na cyfryzację przedsiębiorstwa. Pytania, na które odpowiadają Państwo wypełniając test, zawierają także cenną dawkę informacji o dostępnych obecnie technologiach. Często zdarza się,

że w trakcie odpowiadania przedsiębiorcy mają moment „wow” – odkrywając, że istnieją narzędzia, o których wcześniej nie mieli pojęcia. Rozmawiając z przedsiębiorcami na temat tego narzędzia, wielokrotnie słyszałam zarówno pozytywne, jak i krytyczne opinie. Jednak wiele osób zauważa, że samo wypełnianie testu bywa inspirujące. Odpowiadając na pytanie, ktoś może pomyśleć: „Dziś oceniam się na 1 lub 2, ale widzę, że w kontekście mojej działalności warto byłoby zgłębić ten temat.” To właśnie moment, w którym warto zacząć eksplorować nowe możliwości i technologie, które mogą wspierać rozwój Państwa przedsiębiorstwa.

[00:33:22.08] - Osoba mówiąca 2

I dlatego mówimy dzisiaj o takim narzędziu jak o narzędziu. Nie mówimy dzisiaj o tym, o jakimś konkretnym, jednym narzędziu, które państwo chcielibyśmy polecić, bo nie ma jednego narzędzia cyfrowego, które odpowiada na potrzeby wszystkich, wszystkich przedsiębiorstw. Nie ma jednej technologii, która może pomóc każdemu. I to jest dzisiaj tak, że technologie w zasadzie tak jak sobie powiedzieliśmy. Może możecie Państwo sobie zakupić każdą. One są bardzo przystępne i nie o to chodzi w cyfryzacji. W cyfryzacji chodzi o to, jak ta technologia przyczyni się do tego, że będzie nam lepiej się pracowało, będziemy generować większą wartość dla przedsiębiorstwa. Ale okej, bo trochę zoczyłam z tematu. Do tego wrócimy. Czyli, Szanowni Państwo, dojrzałość cyfrowa, dojrzałość cyfrowa istotny element. Niezależnie od tego, gdzie my w tej dojrzałości jesteśmy i od razu w tej dojrzałości cyfrowej. To nie jest tak, jak z naszą dojrzałością, że kończąc 18 lat my już jesteśmy w pełni dojrzały i świat należy do nas i. I to jest wyznacznik naszej dojrzałości, dowód osobisty. Dojrzałość cyfrowa jest czymś, co ewoluuje i co tak naprawdę cały czas się zmienia.

[00:34:41.03] - Osoba mówiąca 2

Chciałabym podkreślić, że test dojrzałości cyfrowej nie jest przeznaczony wyłącznie dla firm, które dopiero zaczynają swoją drogę w cyfryzacji. Jest także skierowany do przedsiębiorstw, które uważają się za liderów – za „championów” cyfryzacji – i które już osiągnęły wiele na tym polu. Test może być dla nich cennym narzędziem refleksji nad tym, co można zrobić dalej, by jeszcze bardziej się rozwijać. Test występuje w dwóch wersjach: jedna dedykowana jest małym i mikroprzedsiębiorstwom, a druga dużym przedsiębiorstwom. Obie są dostosowane nie tylko do wielkości firmy, ale także do jej stopnia dojrzałości cyfrowej. Test obejmuje dziewięć obszarów tematycznych. Oczywiście, dziś nie omówimy wszystkich, ponieważ to Państwo wykonacie test i odkryjecie, co się za nimi kryje. Jednak chciałabym skupić się na kilku kluczowych elementach, które są szczególnie istotne w kontekście rozpoczęcia transformacji cyfrowej w przedsiębiorstwie. Pierwszym z tych elementów jest strategia cyfryzacji – temat, o którym mówi się bardzo dużo. Strategia to fundament każdej transformacji, pozwalający jasno określić, gdzie jesteśmy obecnie i jakie cele chcemy osiągnąć w przyszłości.

[00:36:05.14] - Osoba mówiąca 2

Ja może tak, chyba mam taką statystykę. Czasami będę sobie wracała. 27% to jest odsetek firm, w których funkcjonuje formalny dokument określający strategię transformacji cyfrowej. Mówimy tutaj to są dane dotyczące Polski. I to jest, Drodzy Państwo, bardzo mało, ponieważ rzeczywiście nie mamy danych statystycznych za ostatni rok, bo wydaje mi się, że to każdy rok są takie skokowe zmiany w danych statystycznych, ale jeszcze niedawno rzeczywiście bardzo wiele badań wskazywało na bardzo wiele nietrafionych inwestycji w Cyfryzacja to nie jest kwestia, żeby straszyć państwa, że tak się, że tak się dzieje. Natomiast mówimy tutaj o tym, że przedsiębiorstwa inwestujące w technologię, w innowacyjne technologie, technologie cyfrowe mają takie poczucie, że ta inwestycja nie zwróciła się w takim zakresie, w jakim była planowana. Czy ten zwrot inwestycji nie był taki jak oczekiwany? I to właśnie jest. To jest właśnie ten element, którego, jak się okazuje, bardzo często brakuje, ponieważ w momencie, gdy inwestycja w technologię i my tutaj nie mówimy tylko o inwestycji finansowej, Szanowni Państwo, bo w państwa przypadku, w przypadku przedsiębiorstwa inwestycją tak naprawdę to taką bardzo istotną jest czas, który państwo poświęćcie, czas pracowników, których państwo delegujecie często do tego, żeby zajęli się transformacją cyfrową i zaczęli jakby przejęli odpowiedzialność za te.

[00:37:49.10] - Osoba mówiąca 2

Za te działania. Więc mówimy tutaj o tym, że żeby minimalizować ryzyka związane z wdrażaniem technologii cyfrowej, żeby minimalizować ryzyka związane z tym, że rzeczywiście ten zwrot z inwestycji nie będzie taki, jak jakbyśmy tego oczekiwali. Naprawdę bardzo istotnym elementem jest strategia cyfryzacji, a inaczej plan cyfryzacji, Bo strategia czasami brzmi tak, że rzeczywiście jakoś strategicznie, że to musi być taki naprawdę obszerny dokument i bardzo metodycznie stworzony. On powinien być metodycznie stworzony. Natomiast jest to taka Coraz częściej mówi się też o mapie drogowej, a też istotne właśnie wracając jest to, że w bardzo, bardzo wielu dotychczasowych w tej perspektywie finansowej, jeżeli mówimy o ubieganiu się o środki finansowe na transformację cyfrową, na wdrażanie technologii, ta mapa drogowa transformacji czy mapa drogowa wdrożenia, taki plan to jest coś, czego będziecie państwo potrzebować w momencie, kiedy będziecie Państwo chcieli sięgać po środki publiczne na wdrożenie technologii. Czasem jest tak, że możecie Państwo skorzystać z doradztwa zewnętrznego. Zresztą to jest coś, co wiemy, że jest jeszcze bardzo mocno potrzebne większy dostęp państwa do ekspertów, którzy przeprowadzą przez ten proces planowania, ale to jest coś, o czym już dzisiaj należy, należy myśleć, jeśli chcemy z tej transformacji cyfrowej wziąć coś dla siebie i jeżeli wiemy, że jeżeli podejmujemy taką decyzję, no to w kolejnym kroku bardzo zachęcamy do sięgania po środki publiczne w tym zakresie.

[00:39:44.13] - Osoba mówiąca 2

Aby skutecznie przeprowadzić transformację cyfrową, konieczne jest odpowiednie przygotowanie. Dlatego mówimy o strategii, mapie drogowej, która powinna nam przyświecać, oraz o planowanych działaniach. Kluczowe jest zidentyfikowanie technologii, które obecnie mają największy wpływ na Państwa branżę i sektor. Dziś omówimy kilka technologii i rozpoczniemy eksplorację tego, co może być istotne dla Państwa organizacji. Ważne jest, aby przyjrzeć się cyfrowym kanałom, cyfrowym produktom, a także działaniom konkurencji. Taka analiza pozwala zrozumieć, które technologie są kluczowe, i zaznajomić się z nimi, co stanowi fundament świadomego zarządzania transformacją cyfrową. W większych organizacjach często wyznacza się osobę odpowiedzialną za wdrażanie technologii cyfrowych. Jednak najistotniejszym elementem tego procesu jest zaangażowanie wyższego kierownictwa. Legitymacja i wsparcie ze strony najwyższego szczebla zarządzania, często określane jako "sponsor" transformacji, są kluczowe. To wsparcie pozwala na skuteczne angażowanie zespołów w działania związane z cyfryzacją.

[00:41:13.07] - Osoba mówiąca 2

To właśnie jest kluczowy aspekt zarządzania transformacją cyfrową. W przypadku mikroprzedsiębiorstw i jednoosobowych działalności gospodarczych oznacza to przede wszystkim zarządzanie sobą. Natomiast w małych organizacjach ważne jest, aby właściciel miał świadomość potrzeby transformacji i wsparcie w jej realizacji. Warto zastanowić się, kto w organizacji mógłby pełnić rolę orędownika transformacji cyfrowej i stopniowo rozwijać kompetencje cyfrowe w firmie. Mówimy tutaj o bardziej ustrukturyzowanym podejściu do transformacji cyfrowej. Pierwszym krokiem jest refleksja nad problemami, wyzwaniem i motywacjami do jej wdrażania. Następnie warto przygotować prosty, jedno- lub dwustronicowy dokument, który jasno określi kluczowe elementy planu, czyli strategię biznesową w kontekście cyfryzacji. Ciekawa statystyka pokazuje, że jedna trzecia firm planuje zwiększenie wydatków na transformację cyfrową w ciągu najbliższego roku, a 18% organizacji zamierza zatrudnić nowe osoby, które wesprą rozwój tego obszaru. To dowód na to, że transformacja cyfrowa zyskuje na znaczeniu. Przyspieszające zmiany technologiczne oraz uruchomienie kolejnej perspektywy finansowej i dystrybucja środków stają się silnym motorem napędowym dla cyfryzacji. Dodatkowo realizowane projekty mogą stanowić przełom w tym, jak firmy podchodzą do transformacji cyfrowej. Mam nadzieję, że dzisiejsze spotkanie i narzędzia, które Państwu proponujemy, będą pomocne w poszerzaniu wiedzy o transformacji cyfrowej i nowych technologiach, że to również będzie sprawiało, że państwo coraz chętniej będziecie z jednej strony deklarować to większe zainteresowanie transformacją, a z drugiej strony też, że będziecie państwo z sukcesami mogli się swoimi dzielić i chwalić, w tym, w tym zakresie, bo wiemy, że to jest też najbardziej inspirujące. A jeśli widzimy te sukcesy związane z wdrażaniem kolejnych technologii gdzieś i to nas najbardziej, to nas najbardziej przekonuje również do tego, żeby podejmować kolejne, kolejne próby. Szanowni Państwo, kompetencje

cyfrowe. Nie ma cyfryzacji bez kompetencji. I tutaj tak z jednej strony mówimy o rozwijaniu kompetencji cyfrowych w naszych zespołach i mówimy tutaj o takich podstawowych kompetencjach cyfrowych. To jest również zachęcanie do tego, że czasami wydaje się, że ci pracownicy akurat na przykład nie potrzebują dostępu do internetu. Że ci pracownicy wykonują taką taki rodzaj zadań, który nie wymaga tak naprawdę e-maila, nie wymaga tego, żeby te kompetencje cyfrowe rozwijać. I to jest oczywiste. Czasami tak jest. I tutaj, tak jak rozmawialiśmy, nie chodzi o cyfryzowanie na siłę, ale jak przekonacie się państwo za chwilę, jak będziemy sobie mówić o takim właśnie bardzo szybkie studium przypadku, zrobimy to naprawdę.

[00:45:01.09] - Osoba mówiąca 2

Okazuje się, że ta cyfryzacja może nam wchodzić w takie obszary, o których wcześniej nie myśleliśmy. No i wtedy te kompetencje cyfrowe każdego z pracowników staną się istotne. W związku z tym nie ma cyfryzacji organizacji bez kompetencji cyfrowych. Mówimy tu o podstawowych kompetencjach, takich jak na przykład korzystanie z podstawowych rozwiązań pakietów biurowych, Aplikacji internetowych, ale też z podpisu elektronicznego. Ale mówimy też o takich bardziej zaawansowanych, związanych z analityką danych, projektowaniem, programowaniem, projektowaniem UX owym. Czyli mówimy o tym, że właśnie w zależności od tego, jakie są obszary kompetencji pracowników, zakresy kompetencyjne, obszary działalności. Mówimy o różnych kompetencjach cyfrowych. Natomiast bardzo ważne jest to, żeby jednak żeby jednak analizować i oceniać poziom kompetencji cyfrowych naszych pracowników, bo pracownicy mogą być albo największym sprzymierzeńcem i największym czynnikiem sukcesu naszej wdrożenia nowej technologii, albo największą barierą i największym problemem. Dlatego to jest jeszcze kolejna rzecz i ona się też odnosi do strategii. Pamiętajmy, że transformacja, transformacja cyfrowa, rozumiana również jako wdrożenie technologii, jest zmianą w organizacji. I o ile w mniejszych zespołach jest łatwiej ją zarządzić, o tyle w większych organizacjach jest to naprawdę taki kluczowy element, żeby pamiętać, że jest to zarządzanie zmianą, że jest to zmiana, bo ona musimy pamiętać, kogo tak naprawdę ta zmiana będzie dotykała, bo ona będzie dotykała zarówno, tak jak już powiedzieliśmy, naszych klientów.

[00:47:00.01] - Osoba mówiąca 2

I to jest mega istotne, ale to, w jaki sposób odbiorą nam ją nasi klienci, w ogromnym stopniu zależy od tego, w jaki sposób najpierw odbiorą ją nasi pracownicy. I rzeczywiście czy będą naszym największym motorem napędowym, orędownikami tej zmiany, czy staną się największym, największym stoperem i tutaj o tym musimy pamiętać, bo to pracownicy znają najlepiej procesy i o tym też powiemy sobie za chwilę. Nie będę wyprzedzać. A zatem mówimy o analizie, ocenie poziomu kompetencji cyfrowych. To jest kwestia też dojrzałość cyfrowa. To jest też kwestia działań sprzyjających rozwojowi kompetencji cyfrowych, umożliwianie pracownikom rozwoju kompetencji cyfrowych, zachęcanie pracowników do rozwoju kompetencji cyfrowych. Oferta darmowych szkoleń, bardzo dobrych, naprawdę świetnych warsztatów związanych z

rozwojem kompetencji cyfrowych dzisiaj jest naprawdę ogromna. I ja nie mówię, żeby nie korzystać z usług firm szkoleniowych, które na pewno w świetny sposób mogą właśnie tak odpowiadając na konkretne potrzeby przedsiębiorstwa przeszkolić Państwa zespoły. To nie chodzi o to, żeby z tego nie korzystać, ale to chodzi również o podejmowanie działań, które sprzyjają temu. A być może uwolniona godzina w tygodniu na taki czas nauki i rozwój kompetencji cyfrowych będzie najlepszą inwestycją, jaką Państwo możecie poczynić.

[00:48:46.04] - Osoba mówiąca 2

Uwolnienie choćby godziny czasu pracownika, aby mógł poświęcić ją na rozwój kompetencji w zakresie, który sam uzna za istotny z perspektywy wspierania procesów czy ulepszania obszarów, w które jest zaangażowany, to krok w kierunku cyfrowej organizacji. To także przykład działań, które wspierają transformację cyfrową. Nieodzownym elementem tego procesu jest współpraca z ekspertami zewnętrznymi. W zależności od przyjętego modelu, taka współpraca jest często kluczowa. Dlatego spotykamy się z Państwem i proponujemy kolejne warsztaty, webinaria i spotkania – bardziej uświadamiające niż skoncentrowane na jednym konkretnym narzędziu. Chodzi o to, by przygotować Państwa nie tylko do korzystania z technologii, ale także do rozmów i negocjacji z dostawcami technologii oraz ekspertami zewnętrznymi. To oni najlepiej przeprowadzą Państwa przez proces wdrożenia konkretnych rozwiązań. Ważne jest jednak, by posiadać podstawowe kompetencje – wiedzieć, jakich informacji szukać, jakie pytania zadawać i jak przygotować się do takich rozmów. Dzięki temu będziecie Państwo lepiej wyposażeni do podejmowania świadomych decyzji w procesie transformacji cyfrowej.

[00:50:22.08] - Osoba mówiąca 2

No i narzędzia cyfrowe. O narzędziach cyfrowych powiemy w kontekście tych trzech technologii za chwilę. Więc tutaj bardzo, bardzo ogólnie, bo w teście jakby te pytania one też państwa przeprowadzą. Więc ja jeszcze raz zachęcam, ale tutaj mówimy o narzędziach cyfrowych począwszy, począwszy może nie począwszy, ale tak, bo wiele państwo już korzystacie z takich, z takich narzędzi, które umożliwiają automatyzację powtarzalnych czynności, ale mówimy o narzędziach takich do współpracy, jak często, w jakim zakresie korzystamy z narzędzi współdzielenia dokumentów, wspólnej pracy na dokumencie, kontaktów, spotkań elektronicznych? Jak wygląda dostęp do najnowszych wersji pakietu biurowego. No i dalej już sobie wchodzimy w bardziej zaawansowane narzędzia cyfrowe. Systemy klasy ERP. Systemy klasy CRM. Mówimy też o usługach w chmurze. Temat jest dość szeroki, dlatego częściowo będziemy sobie o nim za chwilę mówić, a częściowo myślę, że to jest jest obszar na kolejne spotkania z państwem właśnie w zależności od tego, który z tych obszarów państwa najmocniej zainteresuje i dowiemy się od państwa, mam nadzieję, właśnie po dzisiejszym spotkaniu, które z

tych technologii czy też obszarów biznesowych, które chcielibyście państwu wspierać technologiami cyfrowymi, są dla państwa najistotniejsze.

[00:52:05.23] - Osoba mówiąca 2

A teraz krótki przerywnik statystyczny: 28% organizacji już korzysta z narzędzi opartych na sztucznej inteligencji, a kolejne 30% spośród tych, które jeszcze ich nie wdrożyły, planuje to zrobić w ciągu najbliższego roku. Przechodząc dalej – infrastruktura ICT. Jest ona ściśle powiązana z narzędziami, które wykorzystujemy. Mówimy tu o całokształcie rozwiązań sprzętowo-programowych, w tym o dostępie pracowników do internetu w celach służbowych oraz do skalowalnej infrastruktury teleinformatycznej. Kluczowe jest wykorzystanie aplikacji dostępnych w subskrypcjach lub chmurze, które pozwalają skalować rozwiązania w zależności od potrzeb firmy. Ale o tym opowiemy sobie za chwilę. Szanowni Państwo, dane są paliwem XXI wieku. Coraz większa aktywność firm i ich klientów generuje ogromne ilości danych. Dla przedsiębiorców kluczowe jest umiejętne korzystanie z tych informacji. Firmy, które dziś analizują dane i wykorzystują je do podejmowania decyzji, wygrywają, ponieważ mają przewagę nad tymi, które choć generują dane – o klientach czy transakcjach – nie analizują ich. Dane i ich analiza to klucz do przewagi konkurencyjnej i szybszego rozwoju.

[00:53:51.02] - Osoba mówiąca 2

Nie czy też nie znalazły jeszcze sposobu albo nie znalazły czasu na to, żeby znaleźć sposób na wykorzystanie tych danych? W związku z tym mówimy tutaj o bardzo szerokim zakresie. To chciałabym, żebyśmy żebyście państwo też mieli taką. Część z państwa z pewnością ma. Ale raz jeszcze zastanowienie się nad tym, ile informacji my generujemy codziennie, które mogłyby przy odpowiedniej analizie dostarczyć nam. Albo inaczej ile danych generujemy, które możemy przekazać w informację. Tak. Bo to, że mamy dane, to jest jedno, a siłą tych danych siła tych danych uwidacznia się. Ona się pojawia dopiero wtedy, kiedy one stają się dla nas informacją, na podstawie której możemy podejmować decyzje. Możemy podejmować lepsze decyzje odnośnie tego, w jaki sposób komunikować się z klientem, jak produkować, kiedy produkować, kiedy zamawiać. I to jest właśnie to, co staje się siłą dzisiejszych cyfrowych organizacji, którą każda z. Każda z organizacji dzisiaj funkcjonujących może się stać, a więc dane na temat klientów, na temat ich potrzeb. I tu mówimy o takim ustrukturyzowanym zbieraniu danych.

[00:55:20.19] - Osoba mówiąca 2

Państwo możecie korzystać z danych dostępnych. Możecie państwo również zacząć trochę inaczej ustawiać procesy, modelować te procesy, co sprawi, co pozwoli państwu właśnie na to, żeby te, te dane i one w automatyczny, bardziej automatyczny sposób dostarczały nam informacji.

Mówimy o danych danych z przebiegu procesów produkcyjnych, wszystkich administracyjnych, całej logistyki. Cyfryzacja całych łańcuchów dostaw to jest temat bardzo istotny. On dotyczy głównie firm produkcyjnych, logistycznych, ale to jest właśnie coś, co też jest niezwykle istotne, jeśli chodzi o zarządzanie przedsiębiorstwem i kwestią właśnie analizy danych. Mówimy tutaj o analizie dużych zbiorów danych, tzw. big data. Za chwilę sobie o tym kilka słów powiemy, ale to jest też kwestia tego właśnie, w jakim celu te dane zbieramy, czyli ulepszanie produktów, usług, lepszy kontakt z klientem, bardziej odpowiadające na jego potrzeby, ale też procesy decyzyjne w przypadku danych. No właśnie, jak bardzo zaawansowane jest przetwarzanie danych i ich wykorzystanie później informacji? Czyli tu już możemy mówić w przypadku bardziej dojrzałych, dojrzałych organizacji cyfrowo wdrażanie technologii uczenia maszynowego, machine learning, gdzie mamy już pewne rekomendacje.

[00:56:50.17] - Osoba mówiąca 2

Sztuczna inteligencja otwiera przed nami nowe możliwości, wskazując cyfrowe produkty, usługi i modele biznesowe. Zwracając uwagę na czas, pozwolę sobie w dwóch słowach wyjaśnić, czym jest ten obszar. To nic innego jak usługi, które firma świadczy za pomocą kanałów cyfrowych, lub takie, które opierają się na wykorzystaniu technologii cyfrowych. Mówimy zarówno o cyfrowych produktach, jak i o sposobie ich dostarczania, czyli o modelu biznesowym jako takim – o planie, który pozwala generować większą wartość dla klientów dzięki technologiom. To klucz do wykorzystania możliwości, jakie technologia otwiera przed nami każdego dnia. Pozwolę sobie wspomnieć o kilku technologiach, aby zachęcić Państwa do ich szerszej eksploracji oraz zwrócić uwagę na to, na co warto patrzeć przy wyborze odpowiednich kierunków działań. Jedną z kluczowych technologii jest chmura obliczeniowa, którą chciałabym krótko omówić. To rozwiązanie, które – być może wspomniałam wcześniej – wraz ze sztuczną inteligencją i big data jest bardzo mocno promowane na agendzie polityk europejskich, a także krajowych. Te trzy technologie są określane mianem *enablerów*, czyli technologii umożliwiających – takich, które otwierają drzwi do dalszej cyfryzacji i transformacji.

[00:58:34.15] - Osoba mówiąca 2

Transformacja cyfrowa jest znakiem rozpoznawczym czwartej rewolucji przemysłowej, której kluczowym elementem jest powiązanie technologii – ich konwergencja. Nie mówimy tutaj o pojedynczych rozwiązaniach, bo żadna technologia nie działa w izolacji. Na przykład, nie wdrożymy sztucznej inteligencji bez chmury obliczeniowej, ani nie zrealizujemy automatyzacji procesów bez powiązania z innymi technologiami. Automatyzacja jest zawsze związana z czymś więcej: ze sztuczną inteligencją, analizą danych, czy chmurą obliczeniową. To właśnie te powiązania stanowią największą wartość i są istotą transformacji cyfrowej. Zobacz Państwo za chwilę, jak te technologie się uzupełniają. Te trzy kluczowe technologie – sztuczna inteligencja,

analiza danych, i chmura obliczeniowa – są szczególnie podkreślane w strategicznych dokumentach. Chmura obliczeniowa, jako jeden z filarów, umożliwia dostęp do danych z dowolnego urządzenia i w dowolnym miejscu. W rzeczywistości wszyscy już z niej korzystamy. Chmura obliczeniowa to nie „magiczny internet”, ale fizyczna infrastruktura – serwery, które przechowują dane i umożliwiają ich przetwarzanie. To fundament, na którym opierają się inne technologie i który pozwala nam na realizację bardziej zaawansowanych procesów cyfrowych.

[01:00:00.22] - Osoba mówiąca 2

Natomiast chmura to jest przechowywanie, zarządzanie danymi bez konieczności inwestowania w tę infrastrukturę własną. Tak, to są rozwiązania coraz bardziej bezpieczne, coraz więcej dostawców tych rozwiązań się pojawia. To co nam, to na co nam pozwalają rozwiązania chmurowe, niezależnie od tego, czy my się zdecydujemy na całkowite oddanie się chmurze publicznej, czy też częściowo będziemy backupować te dane, to to już jest decyzja strategiczna organizacji u siebie, że dostęp do zasobów odbywa się przez internet i z tego korzystamy za każdym razem, kiedy mamy bardzo ciężkie pliki i po prostu je zamieszczamy gdzieś w na przykład na Google Drive. Siłą rzeczy musimy mieć product placement, bo inaczej się nie da mówić o technologiach. Bo to jest tak, że my chcielibyśmy, żeby nasze spotkanie było jak najbardziej praktyczne, ale jednak to jest kwestia tego, że biorąc pod uwagę szeroki, szeroki zakres tematyczny, no, trochę kosztem tej praktyczności mówimy do państwa o tym, żeby niezależnie od tego, czy to, na jakim etapie państwo jesteście, transformacji cyfrowej, czy jaki sektor państwo reprezentujecie, czy jaką wielkość przedsiębiorstwa, żeby to okazało się dla państwa jednak przydatne.

[01:01:34.04] - Osoba mówiąca 2

A zatem mówimy tutaj o współdzielonym dostępie do systemów komputerowych i możliwości korzystania ze złożonych aplikacji bez konieczności inwestowania w kosztowny sprzęt i oprogramowanie. Jest kilka kluczowych decyzji do podjęcia. Szanowni Państwo, w momencie, gdy myślimy o wyborze, ja patrzę czy ja sobie tutaj. Tak, tak. Mam coś takiego, więc za chwileczkę sobie do tego wrócimy. To, do czego chciałabym państwa zachęcić, żeby dzisiaj już tymi ogólnikami nie operować, to poradnik jak wdrożyć chmurę w firmie. Bardzo fajny link będzie, bo tak sobie myślę, jak Państwa teraz pokierować, żebyście Państwo sobie mogli zobaczyć. Naprawdę super poradnik, bardzo napisany w sposób praktyczny i wskazujący jak jakie pierwsze kroki poczynić, żeby podjąć dobre decyzje związane z wdrożeniem chmury obliczeniowej. I o tym też Państwo sobie przeczytacie. Więc tak jak mówię, dzisiaj nie będę państwu o tym o tym wspominać. Natomiast to, co jest istotne, kilka ważnych decyzji do podjęcia w przypadku rozwiązań chmurowych. Pojawia się państwo dzisiaj z nich korzystacie, ale jeżeli państwo

podejmiecie decyzję o tym, że chcecie sięgać po technologie cyfrowe i zmieniać właśnie ten swój model biznesowy w znacznie mniejszym stopniu.

[01:02:59.10] - Osoba mówiąca 2

Zapotrzebowanie na przestrzeń danych będzie stale rosło, co wpłynie na to, jak będą Państwo musieli podchodzić do infrastruktury. Kluczowe jest zdefiniowanie własnych potrzeb, porównanie dostawców i świadome podejście do wyboru rozwiązań. W tym procesie pomocny może być poradnik, który podpowiada, jak efektywnie porównywać dostawców. Najważniejszym aspektem, na który warto zwrócić uwagę, jest bezpieczeństwo. Czy chmura jest bezpieczna? Odpowiedź brzmi: tak, ale bezpieczeństwo chmury w dużej mierze zależy również od nas, jako użytkowników, i od tego, czy stosujemy odpowiednie praktyki.

Przy wyborze rozwiązań warto sprawdzić:

- **Zakres wsparcia technicznego** – czy dostawca oferuje odpowiednie wsparcie w razie problemów?
- **Funkcjonalności** – czy dostępne opcje odpowiadają potrzebom organizacji?
- **Bezpieczeństwo danych** – jakie zabezpieczenia oferuje dostawca?

Dzisiejsze rozwiązania chmurowe często zawierają dodatkowe możliwości, np. elementy sztucznej inteligencji zaszyte w systemie. Dlatego warto zwrócić uwagę na takie funkcjonalności i wykorzystać ich potencjał. Zachęcamy również do korzystania z wersji demo. Najwięksi i najbardziej znani dostawcy zwykle oferują możliwość przetestowania swoich usług. To doskonały sposób, aby sprawdzić, czy rozwiązanie spełnia Państwa wymagania, zanim podejmiecie decyzję o wdrożeniu.

[01:04:27.12] - Osoba mówiąca 2

Kolejny, kolejny obszar to Big Data. Mówimy o dużych zbiorach danych, ale te duże zbiory danych to też nie jest. To też są pewne aspekty, na które zwracamy uwagę. Mówimy o tym, że duże zbiory danych to oczywiście to jest objętość, no bo my generujemy to jest, Szanowni Państwo, miliardy, miliardy danych, które się pojawiają, chociażby zweryfikowanych, opisanych grafik. No wszyscy gdzieś tam już wiemy, jak się klika, jak my uczymy. Za każdym razem gdzieś pokazując czy gdzie tutaj rower na tym zdjęciu, gdzie to uczymy Sztuczną inteligencję również cały czas zasilamy. Cały czas te, te, te, te algorytmy mądre naszą wiedzą. Więc tu chodzi o to, że tych danych jest masa i one są różnorodne właśnie. I tutaj jest kwestia zarządzania danymi, które są w różnych formatach, które pochodzą z różnych źródeł. I państwo również macie takie dane. To już idąc bardzo szeroko, możemy, biorąc pod uwagę na przykład zachowanie konsumenta, no to my z jednej strony możemy sobie śledzić to, jak on robił zakupy przez ostatni, czy to jest B2B, czy to jest B2C, Czy my sprzedajemy do firm?

[01:05:48.01] - Osoba mówiąca 2

Czy sprzedajemy do klienta indywidualnego, czy biznesowego, nie ma większego znaczenia – dane, które gromadzimy, mają ogromną wartość. Możemy na przykład przeanalizować, co i w jakich terminach kupowali nasi klienci w ostatnich latach. Wdrażając nowe technologie, możemy pójść jeszcze dalej. Już wkrótce będziemy mogli śledzić ruchy klientów na stronie internetowej, ich interakcje z helpdeskiem czy obsługą klienta. Dla sklepów stacjonarnych pojawiają się rozwiązania, takie jak rozpoznawanie twarzy, które umożliwiają dostosowywanie oferty w czasie rzeczywistym na podstawie przetwarzania obrazu. Wszystkie te dane tworzą spójną całość – i to właśnie jest *big data*. Co istotne, *big data* to technologia nie tylko dla dużych firm. Dziś jest dostępna również dla małych przedsiębiorstw, które mogą ją wykorzystać do podejmowania lepszych decyzji biznesowych. Kluczowe jest tutaj tempo generowania i przetwarzania danych – w obliczu ich ogromnej ilości szybkość działania ma kluczowe znaczenie. Jednym z powiązań *big data* jest *Internet Rzeczy* (IoT), który polega na wykorzystaniu czujników w różnych urządzeniach. Dzięki temu przedsiębiorcy mogą jeszcze lepiej monitorować i analizować dane, tworząc nowe możliwości rozwoju i dostosowywania usług do potrzeb klientów.

[01:07:04.12] - Osoba mówiąca 2

Więc jakby to jest coś, co sprawia, że No, teraz sieć 5G i kolejne technologie związane z edge computing to jest coś, co jest po prostu niezbędne, żeby te wszystkie technologie nam właśnie w tym połączeniu konwergencji, tak żeby one, żeby one współdziałały. No i mówimy o jakości danych jako takim bardzo istotnym elemencie przy wdrażaniu. Natomiast generalnie chodzi o to, żeby mieć coraz większą świadomość tego, z jakich danych korzystamy. Informacje, które później właśnie kolejną technologię, o której sobie powiemy, napędzają, czyli informacje z baz danych klientów, historii transakcji, mediów społecznościowych, ale też innych źródeł. I właśnie mamy te mądre algorytmy sztucznej inteligencji. I bardzo dużo się ostatnio mówi i chyba większość z państwa już też korzystała, więc mówimy o takiej generatywnej sztucznej inteligencji, mówimy o modelach takich jak najbardziej chyba znany czat GPT, ale Copilot, który już jest w wyszukiwarki, w zasadzie w zaszyty, z którego, z którego korzystamy i one nam umożliwiają właśnie rozmowę z maszyną i na podstawie zebranych danych maszyna ta jest w stanie udzielić nam odpowiedzi, opracować nam jakąś grafikę i sprawdzić tekst.

[01:08:43.14] - Osoba mówiąca 2

W ubiegłym tygodniu dotarła do mnie informacja, że twórcy OpenAI ChatGPT stwierdzili, iż na tym etapie ChatGPT „przeczytał” już cały internet, czyli wszystko, co było dostępne w sieci do tego momentu. Teraz będzie się doskonalił. To bardzo ciekawe założenie i zapowiada ekscytujący rozwój w obszarze sztucznej inteligencji. Oczywiście przed nami jeszcze wiele możliwości, ale także wyzwania, zwłaszcza w kontekście etycznego wykorzystania AI.

Warto podkreślić, że sztuczna inteligencja w firmie to nie tylko ChatGPT. Chociaż ChatGPT może być bardzo przydatnym narzędziem w szerokim zakresie, AI oferuje znacznie więcej rozwiązań, które możemy dziś wykorzystać. Jeśli Państwo korzystacie już z ChatGPT, zachęcam do podzielenia się swoimi refleksjami na czacie – jakie zastosowania widzicie w swojej pracy? Warto pamiętać, że ChatGPT, jak każda technologia, może czasem płać figle – to wiemy. Choć dzisiaj nie będziemy szczegółowo omawiać projektowania rozwiązań opartych na AI, warto wspomnieć, że dostępnych jest wiele ciekawych i bezpłatnych kursów online, które mogą pomóc w zrozumieniu i praktycznym wykorzystaniu sztucznej inteligencji.

[01:10:06.23] - Osoba mówiąca 2

Ale Szanowni Państwo, i to też właśnie sztuczna inteligencja to takie bardziej zaawansowane algorytmy, które nie tylko nam pozwolą na to wygenerowanie obrazu odpowiedzi. Na podstawie zadanych informacji, ale zbieranie danych i te algorytmy, które będą wykonywały założone działania, które do tej pory mógł wykonywać tylko człowiek. I mówimy tutaj, Szanowni Państwo, właśnie o analizie tekstu text mining w celu weryfikacji chociażby wpisów pozostawianych w mediach społecznościowych. Przykłady technologii przekształcające głos do postaci zrozumiałej dla maszyn. Wirtualni asystenci. Inteligentny. Inteligentny. Asystent. Coś, z czym się spotykamy. Ci inteligentni asystenci AI. Wiemy, że nie zawsze są tak inteligentni. A może całe szczęście, bo wszyscy mamy teraz z tym do czynienia i I są coraz lepsi i. No cóż, jeżeli jest coś, w czym maszyny mogą zastąpić nas. Jeżeli te czynności są bardzo rutynowe, powtarzalne, no to ok. Miejmy nadzieję, że dzięki temu my jako ludzie będziemy rzeczywiście mogli poświęcić się tym bardziej kreatywnym, kreatywnym zadaniom. Kolejna rzecz mówimy o generowaniu języka naturalnego, więc znowu chatboty, voiceboty, które mogą nam obsługiwać infolinię, wspomagać klienta.

[01:11:31.19] - Osoba mówiąca 2

Musimy oczywiście upewnić się, że nasi klienci są gotowi na wprowadzenie nowych technologii i że te rozwiązania są naprawdę dopracowane. Warto zauważyć, że o ile kiedyś niedoskonały chatbot czy voicebot mógł wywoływać uśmiech, dziś takie niedociągnięcia są już irytujące. Technologia osiągnęła poziom, na którym wdrożenie powinno być zrealizowane na najwyższym poziomie. Dlatego wybór odpowiedniego dostawcy technologii jest kluczowy.

Obecnie mamy do dyspozycji wiele zaawansowanych rozwiązań, takich jak:

- **Rozpoznawanie obiektów lub osób na podstawie obrazu** – technologie biometryczne czy roboty rozpoznające towary w magazynach.
- **Automatyzacja procesów produkcyjnych i marketingowych** – technologie wykorzystywane w różnych sektorach.

- **Autonomiczne podejmowanie decyzji na podstawie obserwacji otoczenia** – w tym roboty i drony.

To szeroki i fascynujący temat, który mógłby być przedmiotem kolejnego, dłuższego webinaru. Te technologie są wykorzystywane w wielu obszarach, od procesów produkcyjnych po marketing, otwierając nowe możliwości dla firm. Chciałabym również podkreślić, że technologie takie jak automatyzacja czy robotyzacja, które były filarami trzeciej rewolucji przemysłowej, są równie istotne w kontekście czwartej rewolucji, u progu której właśnie stoimy.

[01:12:55.21] - Osoba mówiąca 2

Nadal jednak w tym zakresie, więc automaty i roboty wykonujące zadania człowieka. A dwa słowa dzisiaj o Robotics Process Automation, bo to jest coś, co może być wdrożone i dotyczy każdego przedsiębiorstwa, niezależnie od sektora branży, bo jest bardzo wdzięcznym rozwiązaniem do właśnie eliminowania takich rutynowych zadań, które są dzisiaj. Mogą być wyzwaniem albo które mogą być dzisiaj zautomatyzowane. Więc pamiętamy, że roboty to nie tylko roboty, które widzimy na hali produkcyjnej, ale to również algorytmy, które automatyzują nam, czyli automatyzacja procesów biznesowych Wszystkich. Głównie zaczynamy zazwyczaj od tych back office, czyli od tych administracyjnych. I to też pozwala nam na to, że żeby organizacja się fajnie oswajała z technologiami i żeby żeby krok po kroku wychodzić na zewnątrz, potem z ucyfrowaniem chociażby kontaktu z klientem. Ja tutaj pokazałam trzy główne przypadkowo tutaj państwu, tak jak mówię, nie jesteśmy w stanie polecać technologii, wręcz nie powinniśmy w związku z tym. Jeżeli chcielibyśmy zacząć taką wewnątrz organizacji przygodę z Robotics Process Automation i zobaczyć, co dzisiaj jest dostępne na rynku. Mamy bardzo wielu dostawców technologii, super fajnych krajowe firmy i jeśli chodzi o dostawców, te technologie same w sobie UI Automation, Anywhere, Blue PRISM to takie to mówimy o takich trochę gigantach karpioowych, ale oni zazwyczaj mają takie community edition czy właśnie takie dema, gdzie można wejść.

[01:15:06.14] - Osoba mówiąca 2

I chyba właśnie UiPath ma taką super platformę, gdzie można się naprawdę fajnie przeszkolić. Więc jeżeli myślicie państwo jesteście na początku drogi, no to gdzieś kwestia działu IT, który będzie się mógł dowiedzieć czegoś więcej o Robotics Process Automation. Zresztą Power Automatic, który jest microsoftowy na bardzo wiele firm, po prostu korzysta z tego, z tego, z tego rozwiązania. Wrócimy sobie na chwileczkę. Teraz, Szanowni Państwo, do cyfrowych narzędzi dla firm. Wrócimy do PFR u, do cyfrowej wyprawki PFR u, jakby zamykając trochę ten wątek, już zresztą też i całe nasze spotkanie powoli zamykając, przechodząc już do interakcji z państwem. Gdyby pojawiły się jakieś pytania. Chciałabym wrócić do tego, do tej cyfrowej wyprawki i właśnie pokazać Państwu kolejne narzędzie. Tutaj mamy link. To będzie cyfrowe narzędzia dla firm. Polski Fundusz Rozwoju i taka bardzo fajna, bardzo ciekawa wyszukiwarka, gdzie jeżeli jeszcze

nie stosujecie Państwo na przykład sztucznej inteligencji, a chcielibyście dowiedzieć się czegoś więcej i sprawdzić, jakie narzędzia dzisiaj w danym obszarze są dostępne. To Polski Fundusz Rozwoju oferuje Państwu właśnie taką fajną wyszukiwarke.

[01:16:35.06] - Osoba mówiąca 2

Przeгляд narzędzi cyfrowych to kluczowy element wspierający proces cyfryzacji. Dodatkowo mamy możliwość wyboru technologii i obszarów, które nas najbardziej interesują. Na przykład, jeśli kluczowym obszarem jest marketing, możemy znaleźć narzędzia wspomagające działania marketingowe lub kontakt z klientami, wykorzystujące sztuczną inteligencję czy automatyzację. Zachęcam Państwa do korzystania z tych narzędzi, a także do dzielenia się swoimi uwagami na temat ich użyteczności. To „żyjące” narzędzie, które cały czas się rozwija. Co ważne, można również zgłaszać swoje pomysły i rozwiązania, które mogą zostać dodane do programu w miarę jego rozwoju. Wiele wskazuje na to, że oferta będzie się poszerzać, a dostępnych rozwiązań technologicznych będzie coraz więcej. Co więcej, warto zwrócić uwagę na polskich dostawców technologii. Polskie firmy oferują dziś wiele innowacyjnych i światowej klasy rozwiązań, z których można korzystać. Bardzo serdecznie zachęcam Państwa do współpracy z nimi i eksplorowania tych możliwości.

[01:18:16.12] - Osoba mówiąca 2

Musimy mieć pewność, że nasi klienci są gotowi na wdrożenie nowych technologii i że są one rzeczywiście dopracowane. W przeszłości chatboty czy voiceboty, które działały niedoskonale, mogły wywoływać uśmiech, ale dziś ich niedoskonałość jest już po prostu irytująca. Dlatego, Szanowni Państwo, gdy decydujemy się na wdrożenie takich technologii, musimy zadbać o to, aby dostawca zapewnił rozwiązania na najwyższym poziomie. Przykładem są technologie rozpoznawania obiektów lub osób na podstawie obrazu, systemy biometryczne, czy roboty identyfikujące towary w magazynie. To bardzo szeroki temat, który obejmuje zarówno procesy produkcyjne, jak i marketing. Technologie te znajdują zastosowanie w takich obszarach jak autonomiczne podejmowanie decyzji na podstawie obserwacji otoczenia, co obejmuje np. robotyzację czy wykorzystanie dronów. Jesteśmy u progu czwartej rewolucji przemysłowej, gdzie automatyzacja i robotyzacja – technologie trzeciej rewolucji – nabierają nowego znaczenia. Stają się fundamentem dalszego rozwoju i coraz bardziej zaawansowanych zastosowań, które wpływają na niemal każdy aspekt naszej działalności.

[01:19:51.01] - Osoba mówiąca 2

To wszystko jest dobrym powodem do tego, żeby zacząć wdrażać technologie cyfrowe. Ale to jest też taki must have. To jest pierwszy krok, że najpierw, żebyśmy wiedzieli, po co i dlaczego. I

taki krótki przykład zastanawiałam się, co może być takie obrazowe dla nas i może pokazać dla tych z państwa, którzy są na początku drogi cyfryzacyjnej, gdzieś, gdzie może się możemy sobie pokazać, w jaki sposób pewne technologie się łączą. I tak jak mówię, uproszczony studium przypadku serwisu samochodowego. Tak ostatnio mi przyszedł do głowy i tak sobie wyszedł. Ale wydaje mi się, że on jest też, znaczy on bazuje na realnych, realnych problemach. Natomiast akurat, że jest to ta branża czy sektor, serwis samochodowy, sklep z częściami zamiennymi, więc łączymy tutaj trochę i usługi i i i sprzedaż. Firma zatrudniająca 20 pracowników. I tutaj, jeżeli mówimy sobie o tych wyzwaniach, coś, z czym wydaje mi się, że mierzy się wiele organizacji dzisiaj problem z harmonogramowaniem pracy, problem, problem z harmonogramowaniem wizyt u klientów i harmonogramami w ogóle, obsługa klienta, zarządzanie dokumentacją klientów i dokumentacją księgową.

[01:21:14.10] - Osoba mówiąca 2

Czyli wyobrażam. Mamy taką sytuację, w której w związku z dużą rotacją pracowników oraz zwiększającą się liczbą klientów z nowych segmentów pojawia się np. Bardzo częsty problem braku obecności właściwych pracowników w danym dniu. Często to jest też przytaczany problem przez firmy. Pracownicy coraz częściej zgłaszają nieobecność w ostatniej chwili. Uniemożliwia to odpowiednio szybką reakcję na nieobecność i zapewnienie zastępstwa. 2 harmonogramowanie wizyt klientów, kontaktu z klientem. Po prostu brakuje rąk do pracy. Okazuje się, że w momentach, gdy gdzieś tam mam jakieś skoki, coraz większe trudności z określeniem właściwego, takiego efektywnego harmonogramu kalendarza wizyt. Mamy tak zwane wąskie gardła. One wynikają z nieefektywnego planowania i nieobecności właściwych pracowników. Z drugiej strony część dni charakteryzuje się bardzo niskim obciążeniem. I co wtedy robić? Warto byłoby ten czas jakoś spożytkować. Komunikacja z klientami odbywa się telefonicznie. Zabiera to bardzo dużo czasu. Każdorazowo generuje też niezadowolenie klientów. Trudno to ogarnąć. Wiele rzeczy jest w zeszycie, coś tam jest w Excelu. No i problem. Boimy się, że odpłyną nam klienci. No i Szanowni Państwo mamy, mamy taką sytuację i mówimy tutaj o priorytetyzacji, też upraszczając w pewien sposób, ale to nam pokazuje akurat te elementy są istotne, które możemy na początek wziąć pod uwagę.

[01:22:52.14] - Osoba mówiąca 2

Wybieramy obszar na początek pod kątem istotności dla utrzymania efektywności i zapewnienia ciągłości działalności potrzebujemy, Szanowni Państwo, w firmie tzw. quick wins szybkich zwycięstw. Nie próbujemy przetransformować kluczowych procesów na początek. Na początek transformujemy te procesy, które jesteśmy w stanie w momencie, które z jednej strony są najbardziej istotne, ale też nie wyrócą nam do góry nogami całej działalności, tak, żebyśmy nie wylali dziecka z kąpielą. Więc istotność, koszty, które wynikają z nieefektywnych procesów

dzisiaj, tak jak dużo tracimy przez to, że te procesy są nieefektywne. Jakie będą potencjalne korzyści z wdrażanych uprawnień? No i zastanawiamy się. Tutaj jest kwestia zaangażowania osobowego, czasowego, no ale też kosztów finansowych. To będzie kolejny, kolejny element, Więc piszemy sobie dobrze te historie, zastanawiamy się nad tą historią, która jest, który z tych tutaj. Harmonogramowanie pracy i wizyt klientów oraz wsparcie kontaktu z klientem okazuje się najistotniejsze, bo jeżeli sobie przeanalizujemy pozostałe, pozostałe obszary, no to z tym back office jeszcze jesteśmy w stanie sobie jakoś Poradzić. No ale jak zaczną odpływać klienci do konkurencji, no to będzie już trudniej.

[01:24:13.17] - Osoba mówiąca 2

W związku z tym. Tutaj sobie to w ten sposób priorytetyzujemy. Analiza procesu to jest kolejny bardzo duży obszar, ale który wydaje mi się, że też. Tutaj do zgłębienia jego państwa zachęcam. Bardzo dobrze robicie analizę procesów, bo tutaj mówimy o tym, jak jest dzisiaj. I jak ma być. To jest mapowanie procesów, szeroki obszar i to bardzo dobrze jest robić. Trzeba wręcz z ekspertami zewnętrznymi, z ekspertami od mapowania procesów. Identyfikujemy poszczególne etapy procesu, identyfikujemy osoby, które są zaangażowane w ten proces. Na poszczególnych etapach analizujemy poszczególne etapy procesu bardzo dokładnie. Właśnie te wąskie gardła skąd one się biorą? Jakie są ich źródła? Na przykład właśnie to harmonogramowanie pracy. I tutaj przykład propozycji rozwiązania. I jak takie wdrożenie po raz kolejny raz jeszcze? To jest kwestia, to jest to jest uproszczone. Mamy rozwiązanie. Wdrażamy aplikację do zarządzania informacją kadrową, która może zrewolucjonizować nam naprawdę całkowicie sposób zarządzania pracownikami, harmonogramowania pracy. To są realne, realne studia przypadku. Akurat takie właśnie na takie odpowiadające wyzwania, które się sprawdziły.

[01:25:28.12] - Osoba mówiąca 2

Wdrażając technologie, mówimy o rzeczywistych i wymiernych korzyściach finansowych dla firm. Przykładem może być aplikacja mobilna do zarządzania harmonogramem pracy. Jednak wiąże się to z koniecznością uporządkowania procesów, ponieważ pierwszą zasadą automatyzacji czy cyfryzacji jest dokładne przygotowanie. Zanim zaczniemy automatyzować, musimy dobrze zrozumieć, co działa, co nie działa, i upewnić się, że nie zautomatyzujemy chaosu. Proces ten rozpoczynamy od digitalizacji. Choć dla wielu osób może to wydawać się oczywiste, aby cyfryzować procesy, najpierw musimy mieć dane w formie cyfrowej. Nie możemy przecież zautomatyzować procesu opartego na papierowych listach obecności, jeśli te listy nie zostaną wcześniej zdigitalizowane. Dopiero mając dane w formie cyfrowej, możemy przystąpić do pełnej cyfryzacji.

Tworzymy zatem bazę danych pracowników, katalog usług, zadań i ról występujących w firmie. Często zdarza się, że takie usystematyzowanie nie było wcześniej stosowane. Jest to jednak

kluczowy krok, który pozwala na uporządkowanie procesów i przygotowanie organizacji na wdrażanie bardziej zaawansowanych rozwiązań cyfrowych.

[01:26:51.11] - Osoba mówiąca 2

Aby skutecznie cyfryzować procesy i sprawić, by technologia rzeczywiście nas wspierała, musimy najpierw usprawnić i ulepszyć same procesy. Jednym z kluczowych elementów jest umożliwienie przypisywania pracownikom odpowiednich zadań, usług czy ról, które odpowiadają ich bieżącym kompetencjom. Po raz kolejny podkreślamy – człowiek jest w centrum. Czasem może się okazać – pozwolę sobie na małą dygresję – że nasz operator maszyny lub osoba pracująca na co dzień w zupełnie innym obszarze ma predyspozycje, chęci czy talent, by w czasie wolnych mocy przerobowych zająć się czymś innym. Takie podejście pozwala na lepsze wykorzystanie potencjału zespołu. Dodatkowym krokiem w cyfryzacji może być stworzenie elektronicznego kalendarza urlopowego, zsynchronizowanego z istniejącą informacją kadrową. To tylko jeden z wielu przykładów, jak technologie mogą być wdrażane, by wspierać organizację. Myślę, że moglibyśmy jeszcze porozmawiać o innych obszarach, ale na dziś, Szanowni Państwo, to chyba wystarczy z mojej strony. Chcielibyśmy również oddać głos Państwu. Mam nadzieję, że będę w stanie odpowiedzieć na Państwa pytania i rozwiązać ewentualne wątpliwości.

[01:28:13.17] - Osoba mówiąca 1

Zacznijmy od tego, że to była bardzo intensywna godzina, prawie półtorej godziny. Pani Anno, za co bardzo, bardzo dziękuję w imieniu wszystkich obecnych po drugiej stronie ekranu.

[01:28:25.03] - Osoba mówiąca 2

Bardzo dziękuję za Państwa uwagę. To zawsze ogromna przyjemność móc mówić do Państwa.

[01:28:28.04] - Osoba mówiąca 1

Wyszła Pani od teorii, od przeglądu tego, czym powinna być cyfryzacja, jak podejść do do całości. A potem skupiła się pani na konkretnych rozwiązaniach. I bez wątpienia jedno i drugie podejście łączy się ze sobą, dając obraz całości. Jak pani wspomniała, to nie jest też miejsce, żeby wchodzić głęboko w szczegóły, chociaż No właśnie, te szczegóły też są istotne. I rzeczywiście skorzystamy też z pani obecności tutaj, aby odpowiedzieć na pytania uczestników i uczestniczek i jest pierwsze z nich. Gdyby Pani miała możliwość wymienić trzy darmowe narzędzia, od których warto zacząć w małej firmie cyfryzację, to co by to było?

[01:29:14.07] - Osoba mówiąca 2

Darmowe narzędzia? Zaczniemy od pytania, do czego dokładnie będą nam potrzebne. Nie chodzi przecież o to, żeby wziąć trzy dowolne darmowe narzędzia i używać ich bez celu. Kluczowe jest zrozumienie, jakiego efektu oczekujemy. Jeśli na przykład zależy nam na generowaniu grafik, tekstów czy innych treści, warto sięgnąć po rozwiązania oparte na generatywnej sztucznej inteligencji. W takiej sytuacji należałoby szukać narzędzi, które nam to umożliwiają. Z kolei, jeśli myślimy o automatyzacji procesów – zwłaszcza tych, które sprawiają nam trudności – moglibyśmy zacząć od darmowych planów lub wersji demo oferowanych przez największych dostawców. Te podstawowe wersje pozwalają przetestować funkcjonalności i sprawdzić, czy dane narzędzie spełnia nasze potrzeby. Polecałabym zacząć od narzędzi renomowanych dostawców, a dopiero potem analizować inne opcje, które mogą być bardziej dostępne i lepiej dopasowane do naszych specyficznych wymagań.

[01:30:41.02] - Osoba mówiąca 2

Szanowni Państwo, wszystko zależy od tego, jakie mamy dzisiaj potrzeby. Dlatego zachęcam do zapoznania się z rozwiązaniami oferowanymi na przykład w bazie PFR, gdzie można znaleźć również narzędzia dostępne bezpłatnie. Pamiętajmy jednak, że większość komercyjnych rozwiązań oferuje darmowe plany tylko do pewnego zakresu funkcjonalności. Jeśli chcemy korzystać z nich w pełni, często wiąże się to z koniecznością poniesienia opłat. Dlatego pierwszym krokiem zawsze powinno być dokładne przeanalizowanie swoich potrzeb.

Nie chodzi o to, by wybrać trzy przypadkowe narzędzia i liczyć, że będą idealnie pasować do małej firmy czy specyficznych wymagań. Kluczowe jest zrozumienie, do czego chcemy wykorzystać technologię i jakie problemy chcemy dzięki niej rozwiązać. Zachęcam również do skorzystania z narzędzi, które oferują darmowe plany podstawowe lub wersje demo – to świetny sposób, by przetestować funkcjonalności bez ponoszenia kosztów. Jednocześnie, jako że są to rozwiązania komercyjne, nie możemy wskazać konkretnych narzędzi, które w każdym przypadku będą idealne. Wszystko zależy od indywidualnych potrzeb Państwa organizacji.

[01:32:01.24] - Osoba mówiąca 1

Owszem, ale możemy przybliżyć temat. A jeszcze jeden uczestnik dopytuje o sztuczną inteligencję. Jak w ogóle do tego podejść, tzn. Jak podejść do zaaplikowania w firmie rozwiązań sztucznej inteligencji?

[01:32:16.04] - Osoba mówiąca 2

No i ja znowu będę odpowiadała trochę w podobny sposób, jak odpowiedziałam na pierwsze. Na pierwsze pytanie czy warto korzystać ze sztucznej inteligencji? Tak. Oczywiście warto. Tylko to zależy też, co rozumiemy pod tą sztuczną inteligencją. Znaczący tak, warto. Warto korzystać, warto

eksplorować, ale to jest kolejna rzecz. W jakim celu chcemy korzystać ze sztucznej inteligencji? Bo po raz kolejny, tak jak sobie powiedzieliśmy, mamy z jednej strony te rozwiązania, które z jednej strony mamy bardzo wiele różnych rozwiązań, które możemy w ramach sztucznej inteligencji wykorzystać. Jak to zrobić, to najpierw zaczynamy sobie od tego, że no, musimy mieć te rozwiązania zasilone danymi w momencie, gdy chcemy poszczególne procesy w poszczególnych procesach to zaaplikować. Więc jeżeli naszym celem będzie na przykład właśnie wykorzystanie sztucznej inteligencji na bardzo podstawowym poziomie, czy to właśnie w zakresie generatywnej sztucznej inteligencji, jeżeli będziemy chcieli sobie usprawniać, upraszczać procesy czy też wzbogacać procesy generowania tekstów, generowania grafik, no to jak najbardziej tutaj z tych rozwiązań możemy korzystać. Jeżeli, jeżeli chcielibyśmy wspomóc Właśnie obsługę klienta chcielibyśmy zautomatyzować.

[01:33:56.13] - Osoba mówiąca 2

Komunikację z klientem. Odciążyc też pracowników, którzy dzisiaj są odpowiedzialni za to. No to tak jak mówiliśmy, mamy chatboty, voiceboty i tutaj też jest to przetwarzanie. To jest też sztuczna inteligencja i wtedy jak najbardziej korzystamy z tych, z tych rozwiązań. Jeżeli z kolei zależy nam na tym, na podejmowaniu decyzji, na tym, żeby te algorytmy nam pomagały, to znowu wykorzystujemy to w tym innym obszarze. I znowu są to są to kolejne narzędzia. Jak to zrobić? A no to chciałabym, żeby żeby to wybrzmiało po raz kolejny, jeszcze raz zrobić to w sposób taki świadomy, czego potrzebujemy. Bo chyba ostatnią rzeczą, której byśmy chcieli, to żeby było to, że państwo wychodzą z takim przekonaniem, że kurczę, no, było tyle o tych technologiach. No i teraz jednak jestem po tym webinarze i sam nie wiem co zrobić. No ale dobrze. No mówi się, że trzeba tą sztuczną inteligencję. No i żebyście państwo pomyśleli no okej, no to wszyscy potrafią, a ja nie potrafię, nie. To jest tak, że rzeczywiście te wdrożenia technologii, które są trafione, które rzeczywiście się sprawdzają, to są te, które są bardzo mocno przemyślane i wiemy, po co chcemy z tej technologii skorzystać.

[01:35:18.07] - Osoba mówiąca 2

W związku z tym jakby ogólnosc też takiego podejścia utrudnia taką konkretną odpowiedź. Ale to, co na pewno bym jeszcze raz chciała podkreślić, to chociażby test dojrzałości cyfrowej, który możecie sobie państwo zrobić PFR u. Tam państwo dostajecie rekomendacje też podejmowania kolejnych kroków i jeżeli rzeczywiście Tam wyjdzie, że ta sztuczna inteligencja, biorąc pod uwagę specyfikę państwa działalności, jest na niskim poziomie dzisiaj, a biorąc pod uwagę specyfikę, sektor, ona mogłaby bardzo państwu pomóc. To tam też akurat w odniesieniu do tego sektora państwo powinniście dostać rekomendacje, bo rzeczywiście to jest w ten sposób stworzone. Te raporty w ten sposób są stworzone Państwu się wygeneruje taki raport z rekomendacjami. Jak to

zrobić, czyli od czego zacząć tutaj dzisiaj. Więc szkoda, że nie możemy sobie tak z jednej strony podyskutować i porozmawiać, bo bo pewnie to by nam rozjaśniało wiele rzeczy.

[01:36:27.07] - Osoba mówiąca 1

Za chwilę przypomnimy Państwu szczegóły dotyczące naszego stacjonarnego spotkania w Mrągowie, które odbędzie się już lada dzień. Jednak wcześniej chciałem podać prosty przykład wykorzystania darmowego narzędzia, jakim jest ChatGPT, dostępnego w internecie. Może on na przykład pomóc w zarządzaniu profilem firmy w mediach społecznościowych. Wystarczy wpisać w okno czatu, na przykład: *„Proszę wygeneruj post do social mediów na temat nowego produktu, który wprowadzamy do oferty”*. Możemy doprecyzować, czy chodzi o nowy but sportowy, czy na przykład nowy czekan, jeśli ktoś prowadzi sklep sportowy. Im więcej szczegółów podamy, tym bardziej szczegółowa będzie wygenerowana propozycja postu.

Czy zgadza się Pani ze mną, że takie rozwiązanie może być pomocne i praktyczne?

[01:37:25.09] - Osoba mówiąca 2

Tak, jak najbardziej się zgadzam i myślę, że dobrze mnie Pan, Panie Redaktorze, naprowadził na to, jaka była intencja tych pytań. To są rozwiązania, które jak najbardziej możemy wykorzystać. Oczywiście zawsze podkreślamy konieczność podawania źródła. W kontekście generowania treści, tak – sztuczna inteligencja, w tym narzędzia do generowania tekstów, mają ogromny potencjał w marketingu. Wydaje mi się, że większość z nas już miała okazję z tego korzystać. Oczywiście należy pamiętać o odpowiedzialnym podejściu i o tym, jakie treści generujemy oraz gdzie je wykorzystujemy. Natomiast zdecydowanie – takie rozwiązania mogą być bardzo pomocne w procesie generowania treści.

[01:38:05.14] - Osoba mówiąca 1

Bez wątpienia możemy traktować tę technologię jako rozmowę z ekspertem – z kimś, kto, jak się mówi, „przeczytał cały internet”. Dzięki temu możemy zadawać pytania i uzyskiwać odpowiedzi na interesujące nas kwestie. Kluczowe jest to, że im bardziej szczegółowo i precyzyjnie ukierunkujemy nasze zapytania, tym bardziej wartościowe i treściwe będą otrzymane odpowiedzi. Przykładem może być wpisanie tzw. *promptu* do okna czatu, np.: *„Wygeneruj strategię komunikacji mojej firmy na najbliższy miesiąc”*, podając przy tym szczegółowe dane o firmie, branży czy celach. Taki czat powinien wtedy zaprezentować punkt po punkcie plan działań – zarówno na kolejne tygodnie, jak i na konkretne dni miesiąca, jeśli chodzi o komunikację. To pokazuje, jak praktyczne i efektywne mogą być te rozwiązania, kiedy odpowiednio z nich korzystamy

[01:38:50.19] - Osoba mówiąca 2

Tutaj bym bardziej uważała, bo o ile te źródło danych i właśnie tutaj to jest trochę taka różnica pomiędzy tą generatywną sztuczną inteligencją i tego typu narzędziami, a takimi bardziej zaawansowanymi narzędziami, które nam pozwolą analizować dane, które już sobie zasilimy, sztuczną inteligencją, konkretnymi danymi swoimi, czyli tymi, które będą dotyczyły naszej. To jest bardzo, bardzo ciekawe i bardzo ważne właśnie, bo to nam w jakiś sposób też pokazuje pewną różnicę pomiędzy zastosowaniem sztucznej inteligencji, czyli tymi modelami przetwarzania i tej rozmowy z maszyną, a modelami bardziej predykcyjnymi. Chociażby do wykorzystywania do strategii i do podejmowania decyzji w firmie.

[01:39:43.02] - Osoba mówiąca 1

Jeszcze jedną rzecz zapytam, to znaczy o przygotowanie strategii. Czy można oprzeć się też na sztucznej inteligencji, tej dostępnej w przygotowaniu strategii? Ja nie mówię, że to będzie dokument obowiązujący w firmie. Można zadać pytanie sztucznej inteligencji czatowi, żeby przynajmniej podsunął po prostu kierunek. Jak można taki dokument sporządzić? Tak mi się wydaje.

[01:40:06.15] - Osoba mówiąca 2

Wyobrażam sobie, że ChatGPT, po uwzględnieniu wielkości naszej firmy i sektora, w którym działamy, generuje świetny dokument. To naprawdę intrygujące i na pewno sama to sprawdzę – pewnie dzisiaj wieczorem zobaczę, jaką strategię sztuczna inteligencja będzie w stanie dla nas napisać. Oczywiście, takie rozwiązania mają ogromny potencjał, i jak najbardziej warto je testować.

[01:40:28.23] - Osoba mówiąca 1

Jeśli jeszcze miałaby Pani cokolwiek do dodania, to myślę, że to jest ten moment, żeby to zrobić.

[01:40:36.19] - Osoba mówiąca 2

Myślę, że to już wszystko z mojej strony. Bardzo dziękuję Państwu za uwagę. Na zakończenie chciałabym jeszcze dodać, że zapraszamy do interakcji z nami i zachęcamy do wypełnienia ankiety. To dla nas niezwykle istotne, ponieważ pozwoli nam poznać Państwa opinie na temat dzisiejszego spotkania. Rozumiem, że pewnie wielu z Państwa chce jak najszybciej wrócić do swoich obowiązków, ale będziemy bardzo wdzięczni za kilka minut poświęconych na podzielenie się swoimi uwagami.

[01:41:03.09] - Osoba mówiąca 1

Rzeczywiście, to pani doktor Anna Pająk, ekspertka z Departamentu Gospodarki Cyfrowej Ministerstwa Rozwoju i Technologii, przez ponad półtorej godziny mówiła o tym, w jaki sposób podejść do cyfryzacji biznesu i z jakich narzędzi korzystać. A ja podtrzymam to, o czym powiedziała w ostatnim zdaniu nasza ekspertka. To znaczy zachęcamy do tego, aby państwo wysłali nam feedback i napisali w kilku słowach jak pani oceniają dzisiejsze państwo, szczególnie dzisiejsze, ale i wcześniejsze wydarzenia również. I też licząc na szybki i intensywny feedback przypominam o tym, że już to będzie drugie spotkanie stacjonarne. Pojutrze, 24 stycznia odbędzie się w Mrągowie i zatytułowane jest Jak zapobiegać i radzić sobie z cyber zagrożeniami. To bez wątpienia będzie okazja do pogłębienia wiedzy i też dopytania o wszystkie rzeczy, które państwa nurtują, które niepokoją. Jeżeli chodzi o cyber zagrożenia, ale nie tylko. Również będziemy poruszać się w obszarze tematyki, którą poruszaliśmy dzisiaj. Szczegóły znajdują się na stronie internetowej. Więcej informacji proszę znaleźć na biznes.gov.pl/digital łamane na digital. Ja Państwu również dziękuję ze swojej strony i do zobaczenia.