

PODSTAWY CYFRYZACJI

Definicja transformacji cyfrowej

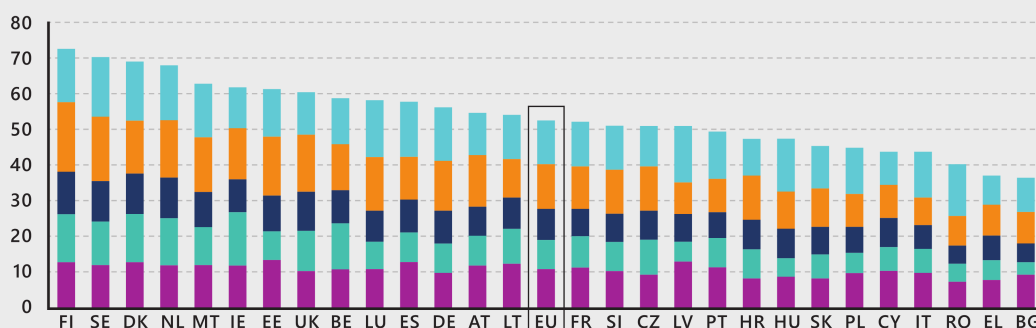
Transformacja cyfrowa to proces wykorzystywania technologii cyfrowych do tworzenia nowych - lub modyfikacji istniejących - procesów biznesowych, kultury organizacji i doświadczeń klientów w celu sprostania zmieniającym się wymaganiom biznesowym i rynkowym. To przededefiniowanie biznesu w XXI wieku.

Transformacja cyfrowa wykracza poza tradycyjne obszary, takie jak produkcja, sprzedaż, marketing i obsługa klienta. Zamiast tego, transformacja cyfrowa zaczyna się i kończy na tym, jak myśli się o klientach i angażuje w ich obsługę. Jest to przejście od papieru przez arkusze kalkulacyjne do nowoczesnych inteligentnych rozwiązań IT wspomagających zarządzanie firmą. Transformacja cyfrowa to szansa przededefiniowania działania całej organizacji.

W przypadku małych firm, które dopiero rozpoczynają działalność, nie ma potrzeby ustawiania procesów biznesowych i przekształcania ich później. Można zabezpieczyć swoją organizację na przyszłość od samego początku. Budowanie biznesu w XXI wieku od zatrudnienia tuzina pracowników i odręcznym prowadzeniu ksiąg rachunkowych jest po prostu co do zasady niezasadne. Myślenie, planowanie i budowanie w sposób cyfrowy sprawia, że firma jest zwinna, elastyczna i gotowa do rozwoju.

Digital Economy and Society Index (DESI)

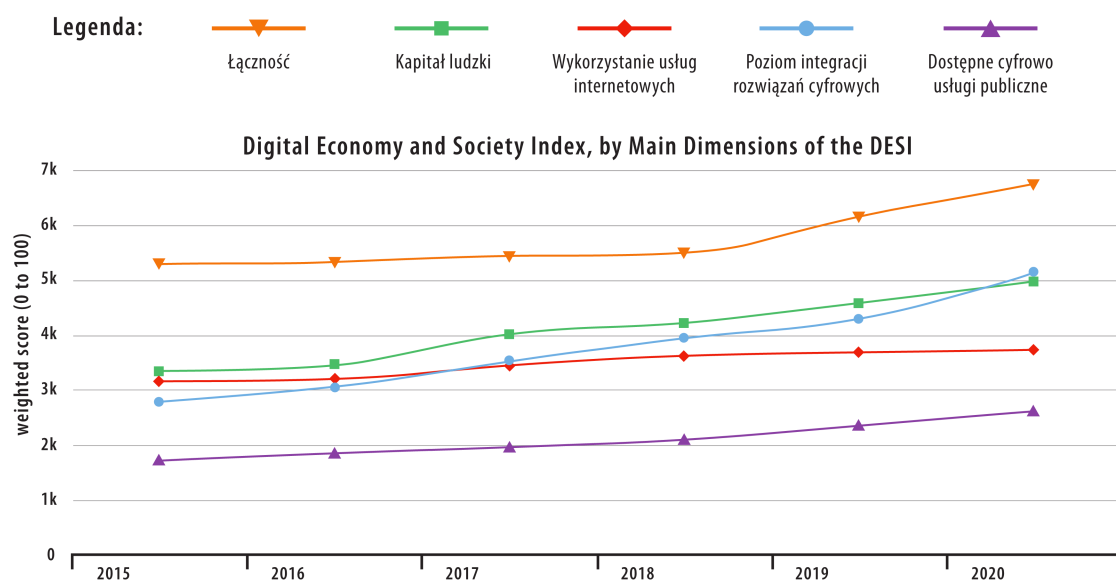
Digital Economy and Society Index (DESI) jest rankingiem, który podsumowuje istotne wskaźniki dotyczące wyników Europy w zakresie gospodarki cyfrowej i śledzi zmiany w konkurencyjności cyfrowej państw członkowskich UE.



Źródło: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-economy-and-society-index-desi>

1. Polska w raporcie DESI w 2020 roku awansowała w poziomie cyfryzacji z 25. miejsca zajętego w roku 2019 na 23. miejsce z 28 państw UE.
2. Średni poziom cyfryzacji w 2020 roku w UE to 52,6 punktów. Polska ma poziom cyfryzacji na poziomie 45 punktów.
3. Z raportu DESI wynika, że blisko połowa naszego społeczeństwa wciąż nie posiada podstawowych umiejętności cyfrowych.
4. W takich obszarach, jak łączność oraz usługi publiczne dostępne przez Internet, przekraczamy średnią unijną.
5. 60% przedsiębiorstw charakteryzuje się bardzo niskim poziomem cyfryzacji. Jeżeli firmy nie będą posiadały kompetencji i wiedzy w tych obszarach, to utkną w martwym punkcie i przegrają z konkurencją.

Oto jak w Polsce kształtuje się poziom cyfryzacji w ostatnich 5 latach:



Korzyści transformacji cyfrowej

Transformacja cyfrowa niesie ze sobą wiele korzyści dla firm. Oto kilka z nich:

1. Bardziej efektywne zarządzanie zasobami i ich podział.
2. Digitalizacja operacji biznesowych, w tym automatyzacja procesów i usuwanie zadań manualnych.
3. Zmniejszenie uzależnienia firmy od pracowników.
4. Zarządzanie oparte na danych i lepszy wgląd w zachowania klientów.
5. Zapewnienie klientowi lepszej obsługi.
6. Tworzenie zupełnie nowych produktów i usług cyfrowych.
7. Łatwiejsza współpraca między jednostkami organizacyjnymi.
8. Szczuplejsze operacje, większa zwinność i dążenie do innowacji.
9. Tworzenie kultury cyfrowej.
10. Wprowadzenie nowego poziomu przejrzystości.

Kluczowe obszary Transformacji cyfrowej

■ Cyfryzacja procesów biznesowych

W kontekście cyfrowej transformacji odnosi się ona do przekształcania procesów biznesowych, usług i modeli wykorzystywanych przez firmy poprzez wprowadzanie technologii, która usprawnia i uszczelnia działanie firmy. Transformacja procesów daje bardzo cenne zasoby w postaci danych, które mogą być wykorzystane do lepszego zarządzania organizacją.

■ Nowe modele biznesowe

Zmiana modelu biznesowego oznacza wprowadzenie rozwiązań technologicznych, ponieważ będą one zwiększać przychody i poprawiać jakość obsługi klienta. Przykładowo zmiana modelu Netflix: przekształcenie z firmy wysyłającej filmy na DVD tradycyjną pocztą do platformy streamingującej filmy.

■ Rozszerzenie dziedziny

Transformacja obszaru działania firmy następuje wtedy, gdy jedna firma wykorzystując swoje zasoby jest w stanie skutecznie przenieść się w inny obszar. Przykładowo: firma Amazon, będąca potentatem w e-commerce, wykorzystuje swoje zasoby ludzkie i sprzętowe do stworzenia usług chmurowych Amazon Web Services (AWS).

■ Zmiany organizacyjne

Każda osoba w firmie działa w inny sposób. Spowodowanie, żeby wszyscy działali tak samo pozwoli na łatwiejsze i lepsze zarządzanie. Natomiast na zewnątrz, zapewni spójność odbioru firmy przez klientów.

Jak skutecznie przeprowadzić transformację cyfrową

Zdefiniowanie wizji

Przed podejściem do cyfrowej transformacji należy przemyśleć obszary, które mają być zmieniane. W ramach tego procesu należy zadać następujące pytania: Gdzie są strategiczne luki w organizacji? W jaki sposób można wykorzystać technologię do wspierania pracowników? Jaki poziom i zakres obsługi ma być zapewniony klientom?

Zaangażowanie liderów

Ważne jest, aby zaangażować liderów w proces transformacji cyfrowej. Kluczowe znaczenie ma posiadanie świadomych technicznie liderów, którzy ten proces planują i przeprowadzają.

Dane pokazują, że firmy, które zaangażują najważniejsze osoby na stanowiskach kierowniczych, mają 1,6 raza większe szanse na pomyślne przeprowadzenie transformacji cyfrowej.

■ Wprowadzenie kultury cyfryzacji

Jeśli transformacja cyfrowa ma być udana należy stworzyć kulturę, która wspiera innowacje cyfrowe. Jedno z badań pokazuje, że kultura firmy jest jedną z największych przeszkód w tym procesie. Kluczowym krokiem jest upewnienie się, że wszyscy w organizacji rozumieją wizję transformacji oraz wiedzą, że jest ona wprowadzana dla dobra całej firmy.

■ Zgromadzenie zasobów i specjalistycznej wiedzy

Transformacja cyfrowa wymaga specjalistycznej wiedzy i często zespołu ludzi, którzy utrzymają firmę na właściwej drodze. Istnieje kilka różnych sposobów, aby stworzyć ten zespół. Można wybrać ludzi z organizacji lub zlecić tę pracę na zewnątrz i współpracować z partnerem technologicznym.

■ Wybranie właściwej technologii

Istnieje wielu dostawców platform i rozwiązań, które mogą pomóc w osiągnięciu celów transformacji cyfrowej. Gdzie jest problem? Wiele organizacji nie poświęca czasu na zastanawianie się nad tym, czego tak naprawdę potrzebują, zanim zdecydują się na wdrożenie technologii. Marnuje to czas, pieniądze i przez brak efektów może doprowadzić do zaniechania transformacji cyfrowej.

Jednak można tego uniknąć. Należy ciągle zadawać sobie pytania czy technologia, w którą inwestuje firma jest zgodna ze strategią transformacji cyfrowej? Czy wypełnia ona lukę w organizacji? Jeśli odpowiedź na oba pytania jest twierdząca, to jest to właściwa ścieżka.

Kiedy kończy się transformacja cyfrowa

Transformacja cyfrowa nie ma końca. Jest ciągłym, iteracyjnym procesem. Z tego powodu należy określić, jakie KPI będą śledzone. W przypadku obniżenia wskaźników należy przeprowadzić retrospekcję, przeanalizować co się stało, a następnie wyciągnąć wnioski i wprowadzić potrzebne zmiany.