

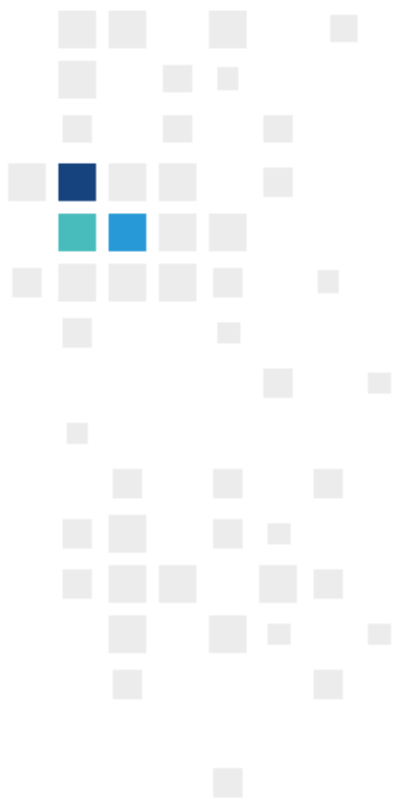


Konkurencyjna firma w 2021 roku

Czyli wszystko, co musisz wiedzieć
o cyfrowym świecie, by rozwijać
sвій biznes w nowej rzeczywistości

Polcom
make IT for business





Spis treści

3 Wstęp

4 Nowe trendy w modelach biznesowych

- 5 Zrozumienie zmieniających się potrzeb klientów
- 7 Odważne ruchy w trudnych czasach
- 8 Cyfryzacja firmy
- 10 Praca zdalna
- 11 Cyfrowe kanały sprzedaży
- 11 Coraz wyższa popularność modelu PaaS
- 12 Bezpieczeństwo cyfrowe

13 Jak Covid-19 zmienił priorytety technologiczne

- 15 Dlaczego chmura, AI i inne technologie będą koniecznością w świecie post-covid?
- 16 Ciągłość biznesu kluczem do osiągnięcia konkurencyjności na rynku
- 17 Potencjał chmury obliczeniowej
- 18 Główne korzyści z migracji do chmury
- 19 Wsparcie AI

Konkurencyjna firma w 2021 roku

Czyli wszystko, co musisz wiedzieć o cyfrowym świecie, by rozwijać swój biznes w nowej rzeczywistości

Instytut BCG Henderson przeanalizował wyniki wszystkich największych amerykańskich spółek publicznych w czasie ostatnich czterech okresów spowolnienia gospodarczego. 14 proc. z nich udało się zwiększyć przychody i zyski pomimo spadków w swoich branżach. Co te firmy robiły inaczej? Jak się okazuje, można to sprowadzić do trzech nadrzędnych działań: działały wcześniej, przyjmowały długoterminową perspektywę i koncentrowały się na wzroście biznesu przy jednoczesnej redukcji kosztów.

Wynika z tego, że nawet w przypadku poważnych spadków koniunktury i recesji, niektóre firmy są w stanie osiągnąć przewagę. Ponadto kryzysy powodują nie tylko wiele tymczasowych zmian, ale także pewne trwałe przemiany.

Osiągnięcie dobrych wyników w nowej rzeczywistości będzie wymagało jednak czegoś więcej, niż tylko szybkiej reakcji na kryzys w ciągu kilku tygodni.

Jedną z tych rzeczy jest przyspieszenie procesu cyfryzacji w firmach, co pozwala budować ich konkurencyjność w nowej rzeczywistości oraz „odporność” na sytuację gospodarczą wywołaną przez pandemię.

Covid-19 uświadomił bowiem wielu podmiotom ograniczenia w ich zdolności do szybkiego dostosowania ich modelu biznesowego do bieżących potrzeb, wynikających ze zmiennych warunków rynkowych.

Zespół Polcom

Nowe trendy w modelach biznesowych

- Zrozumienie zmieniających się potrzeb klientów
- Odważne ruchy w trudnych czasach
- Cyfryzacja firmy
- Praca zdalna
- Cyfrowe kanały sprzedaży
- Coraz wyższa popularność modelu PaaS
- Bezpieczeństwo cyfrowe

Nowe trendy w modelach biznesowych

Zrozumienie zmieniających się potrzeb klientów

Pandemia Covid-19 zakłóciła globalne procesy konsumpcji dóbr i usług, zmuszając ludzi do przyjęcia nowych nawyków. Badania nad kształtowaniem się nawyków sugerują, że średni czas kształtowania się nowego nawyku wynosi 66 dni, a minimalny 21 dni. Obecnie czas lockdownu (w mocniejszym lub słabszym wydaniu) trwa już wystarczająco długo w wielu krajach, aby znacząco zmienić nawyki, które były podstawą popytu i podaży.

Firmy, które chcą wyjść z kryzysu wzmocnione, muszą rozwinąć umiejętność szybkiego zrozumienia zmieniających się przyzwyczajęń swoich klientów oraz ich analizy. Dla wielu z nich będzie to wymagało nowego procesu analizowania danych – wykrywania i oceny zmian, zanim staną się one oczywiste dla wszystkich.

Pierwszym krokiem jest stworzenie mapy potencjalnych trendów behawioralnych w celu zidentyfikowania konkretnych produktów lub możliwości biznesowych, które najprawdopodobniej będą się rozwijać lub kurczyć w wyniku tych zmian.

Kolejnym krokiem jest skategoryzowanie zmian popytu, na podstawie tego, czy są one prawdopodobne w krótkim lub długim okresie oraz czy były trendami istniejącymi przed kryzysem czy też pojawiły się po jego rozpoczęciu.

Aby zorientować się, które z nawyków należy wspierać, należy zadać sobie pytanie, czy dana zmiana w popycie jest tymczasowa czy stała. Wiele z natychmiast zaobserwowanych zmian w reakcji na Covid-19 było spowodowanych strachem przed infekcją lub dostosowaniem się do oficjalnych dyrektyw, a zatem najprawdopodobniej były one tymczasowe. Innym z kolei towarzyszyła większa wygoda lub lepsza ekonomia, więc jest bardziej prawdopodobne, że się utrzymają.

Analiza współczesnych potrzeb klientów w erze Covid-19 i post-covid wymagać będzie przetworzenia ogromnych zbiorów danych, co też będzie związane z zapewnieniem w firmach odpowiedniego środowiska IT.



Agnieszka Dymek – Key Account Manager w Polcom

Odważne ruchy w trudnych czasach

Historia zna przykłady wielu firm, dla których nieoczekiwane wydarzenia oznaczały momenty prawdy. Takie sytuacje mogą gwałtownie zmienić krajobraz biznesowy i warunki konkurencji, często w sposób, który nie jest od razu widoczny. Jednak firmy, które wykonują „odważne” ruchy w trudnych czasach, mogą przekształcić przeciwności losu w przewagę. Często przypisuje się, że epidemia SARS w 2003 roku dała początek gigantom handlu elektronicznego, takim jak Alibaba i JD.com, podczas gdy firmy takie jak American Express i Starbucks przestały się w czasie globalnego kryzysu finansowego w latach 2008-2009 na cyfrowe modele operacyjne, które pozwoliły im prosperować i radykalnie zwiększyć wartość dla akcjonariuszy. W tym sensie Covid-19 prawdopodobnie nie będzie się różnił od innych kryzysów.

Firmy, które potrafią z powodzeniem korzystać z technologii cyfrowych, będą dobrze prosperować w świecie post-covid. Niezależnie jednak od punktu wyjścia, firmy muszą spojrzeć poza kryzys wywołany pandemią i zacząć koncentrować się na zmianie.



Agnieszka Dymek – Key Account Manager w Polcom

Cyfryzacja firmy

Pandemia Covid-19 obnażyła też mało zaawansowany stopień cyfryzacji polskich firm, pokazując zgubne skutki takiego podejścia. Jest to o tyle kluczowe, że ubiegły rok pokazał, że o wiele większą odpornością na kryzys charakteryzują się firmy rozwinięte cyfrowo.

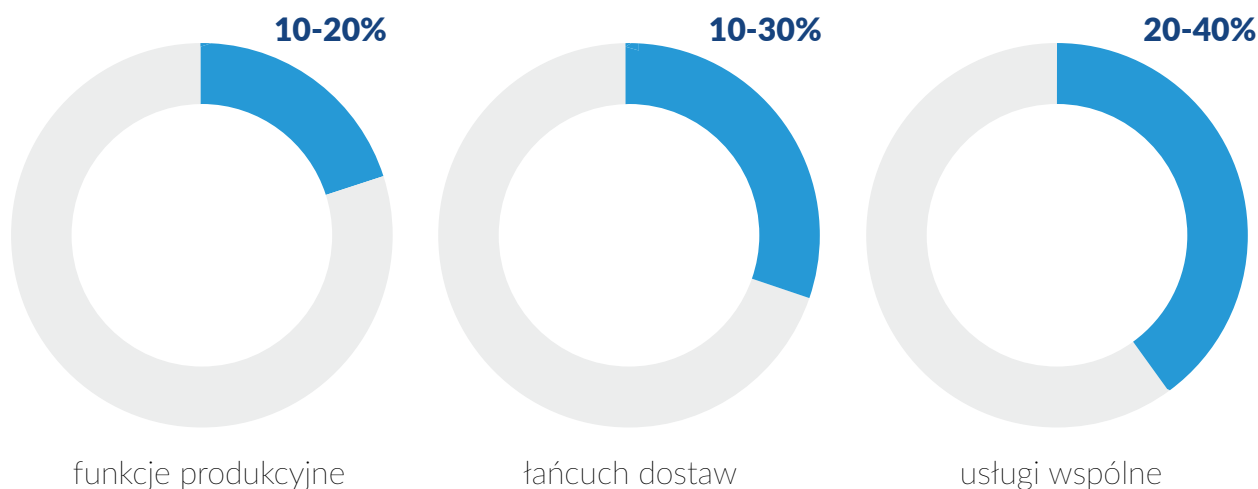
To ważny aspekt, ponieważ w badaniu BCG przeprowadzonym wśród liderów biznesowych 80 proc. z nich stwierdziło, że transformacja cyfrowa stała się jeszcze pilniejsza w świetle kryzysu. Aby dotrzymać kroku, firmy będą więc musiały dokonać znaczących inwestycji ukierunkowanych na nadrobienie zaległości w tym obszarze.

Liczne dane rynkowe pokazują, że technologie cyfrowe mogą wpływać na znaczną optymalizację kosztów.

Np. z danych BCG wynika technologie cyfrowe pozwalają zredukować koszty o 10-30 proc. w łańcuchu dostaw i funkcjach produkcyjnych oraz 10-20 proc. w wydatkach na zaopatrzenie i od 20-40 w usługach wspólnych.



Piotr Szypułka – Dyrektor Działu Utrzymania w Polcom



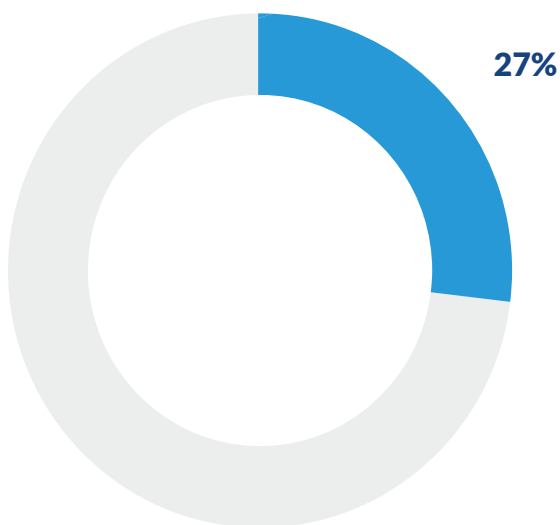
Technologie cyfrowe pozwalają zredukować koszty o nawet 20 proc. w funkcjach produkcyjnych, 30 proc. w łańcuchu dostaw i 40 proc. w usługach wspólnych.

Przykładowo, robotyzacja procesów zwiększa efektywność procesów back office, zaawansowana analityka danych pozwala na optymalizację procesów biznesowych, a cyfrowe technologie automatyzacji znacząco zwiększają produktywność na hali produkcyjnej.

Wg badania Polskiego Instytutu Ekonomicznego, przed pandemią aż 73 proc. przedsiębiorstw nie inwestowało w nowoczesne technologie. Obecnie już niemal wszystkie firmy deklarują korzystanie z co najmniej jednego nowego rozwiązania cyfrowego, a to dopiero początek przemian!

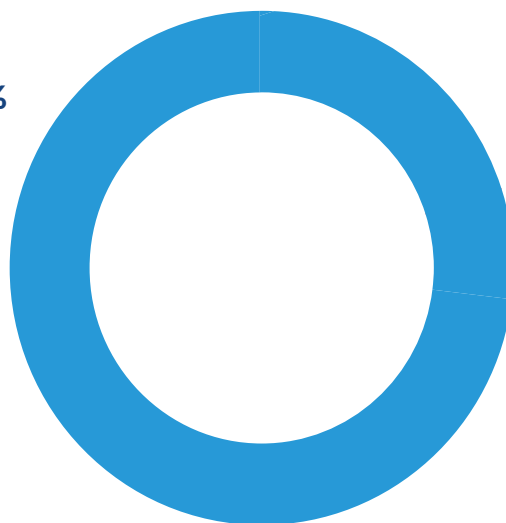


Agnieszka Dymek – Key Account Manager w Polcom



Przed pandemią jedynie 27 proc. przedsiębiorstw inwestowało w nowoczesne technologie.

Obecnie niemal 100 proc. firm deklaruje korzystanie z co najmniej 1 nowego rozwiązania cyfrowego.



Praca zdalna

Według raportu Koalicji Bezpieczni w Pracy „Bezpieczeństwo pracy w Polsce 2020. Wpływ pandemii koronawirusa na polski rynek pracy”, przed pojawieniem się Covid-19 zaledwie 16 proc. badanych pracodawców umożliwiło swoim pracownikom pracę zdalną. W czasie pandemii odsetek firm, w których wprowadzono pracę zdalną w badanej grupie, urosł do 95 proc., z kolei 57 proc. pracodawców chce utrzymania pracy zdalnej po zakończeniu pandemii.

Utrzymanie modelu pracy zdalnej będzie wymagało od pracodawców znacznie większej elastyczności, a przede wszystkim zachowania ciągłości działania infrastruktury IT, która staje się w tym momencie kluczową wartością biznesową.



Piotr Szypułka – Dyrektor Działu Utrzymania w Polcom

Jaki procent badanych pracodawców umożliwił swoim pracownikom pracę zdalną?

przed pojawieniem się Covid-19

16%

w czasie pandemii

95%



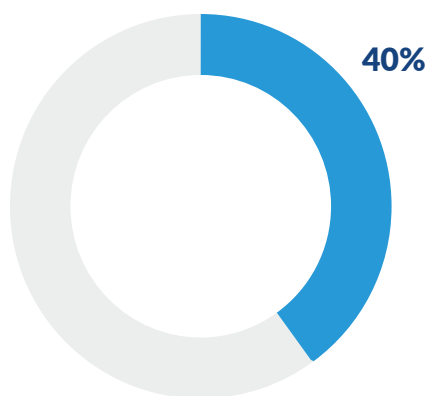
Cyfrowe kanały sprzedaży

Wiele firm skoncentrowało się na on-linowym kanale sprzedaży podczas lockdownu, by zabezpieczyć swoje przychody. W fazie post-covid handel elektroniczny będzie nadal stanowić cenną okazję do utrzymania zaangażowania klientów i generowania dodatkowej sprzedaży. Ponieważ potrzeby i zachowania klientów tak bardzo się zmieniły, a otoczenie konkurencyjne będzie zmienne, w celu utrzymania przychodów prawdopodobnie konieczny będzie również szybki przegląd możliwości cenowych w odniesieniu do większego portfela produktów.

Coraz wyższa popularność modelu PaaS

Z danych Polcom oraz Intela zebranych we współpracy z IDG wynika, że chmura na nowo zdefiniowała sposób rozwoju i dostarczania aplikacji – 40 proc. małych i średnich przedsiębiorstw już dzisiaj sięga po Platform as a Service, jako doskonałe narzędzie do testowania, wdrażania i udostępniania aplikacji bez potrzeby martwienia się o infrastrukturę i dokonywania wysokich inwestycji w nią. Takie zmiany na rynku mogą być okazją do przełomowych innowacji. Innowacyjne firmy mają znaczną przewagę, nawet w czasie recesji.

Coraz częściej w tym modelu udostępniane są systemy do zarządzania przedsiębiorstwem, od systemów logistycznych po systemy CRM czy rozbudowane systemy ERP, takie jak IFS Applications czy SAP. Trend ten powinien być nadal widoczny i rozwijać się w 2021.



40 proc. małych i średnich przedsiębiorstw już dzisiaj sięga po Platform as a Service

Bezpieczeństwo cyfrowe

Wg danych Global Market Insights, do 2024 r. rynek bezpieczeństwa cybernetycznego będzie wart 300 mld dol. W rzeczywistości wydaje się, że kwota ta będzie o wiele większa w miarę rozwoju technologii w postępie geometrycznym.

Zachowanie konkurencyjności na rynku bez sprzecznie związane jest teraz z cyfrową transformacją w przedsiębiorstwie. Według badania Polcomu i Intela, już 31 proc. decydentów w obszarze MŚP uważa, że działy IT będą musiały wziąć aktywny udział w budowaniu przewagi konkurencyjnej firmy, a wprowadzenie nowych rozwiązań technologicznych jest jednym z ważnych elementów strategii całego przedsiębiorstwa. Bardzo istotne staje więc zachowanie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa przechowywania danych.



Piotr Szypułka – Dyrektor Działu Utrzymania w Polcom

Zapewnienie bezpieczeństwa i zachowania ciągłości działania – wg 94 proc. respondentów – to najpilniejsza inwestycja w ramach cyfryzacji firmy – bez sprawnie działającego IT nie można dzisiaj skutecznie prowadzić biznesu.

bezpieczeństwo i ciągłość działania
to najpilniejsza inwestycja

94%

Jak Covid-19 zmienił priorytety technologiczne

- Dlaczego chmura, AI i inne technologie będą koniecznością w świecie post-covid?
- Ciągłość biznesu kluczem do osiągnięcia konkurencyjności na rynku
- Potencjał chmury obliczeniowej
- Główne korzyści z migracji do chmury
- Wsparcie AI

Jak Covid-19 zmienił priorytety technologiczne

Na długo przed kryzysem wiele firm realizowało programy transformacji cyfrowej. Jednak to, co było samodzielną transformacją, stało się teraz pilnym priorytetem. Przedsiębiorstwa i konsumenci otrzymali możliwość wypróbowania i przyzwyczajenia się do cyfrowych zakupów, pracy i współpracy w jednym czasie. To oraz ogólnie lepsza ekonomika kanałów cyfrowych przyspieszy więc penetrację cyfrowych modeli biznesowych.



Agnieszka Dymek – Key Account Manager w Polcom

Badanie BCG IT Spend Pulse wykazało, że:

- technologie wspierające pracowników podczas pracy w domu stają się priorytetem zarówno w najbliższym czasie (podczas kryzysu), jak i w perspektywie średnioterminowej - podczas odbicia gospodarczego i do 2022 roku,
- migracja aplikacji do chmury stanie się jeszcze istotniejsza w czasie odbicia gospodarczego,
- korzystne będzie stosowanie narzędzi cyfrowych i integracja działań go-to-market,
- w identyfikowaniu potencjalnych klientów istotne będzie podejście oparte na danych, które koncentrują się na śledzeniu aktywności i maksymalizacji produktywności.

Dlaczego chmura, AI i inne technologie będą koniecznością w świecie post-covid?

Cyfrowa transformacja nie jest już postrzegana wyłącznie jako inwestowanie w technologie. To tak naprawdę zmiana całego modelu biznesowego, która uwzględnia wykorzystanie możliwości technologii do uzyskania przewagi konkurencyjnej. Chodzi więc nie tylko o reakcję na bieżące problemy i wyzwania wewnątrz firmy, ale o stałą zmianę procesów w kierunku ciągłego dostosowywania do zmieniającej się rzeczywistości gospodarczej, ekonomicznej i biznesowej.

Firmy, które zdecydowały się na transformację cyfrową jeszcze przed okresem pandemii, mogły sprawniej działać w trakcie lockdownu. Udało im się uzyskać cyfrową odporność, a w konsekwencji zbudować przewagę rynkową wobec przedsiębiorstw, które realizowały proces digitalizacji dotychczas na niewielką skalę.



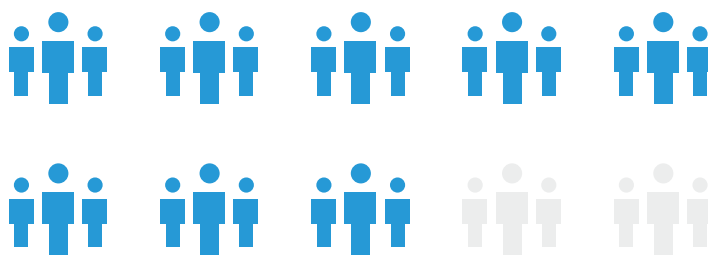
Agnieszka Dymek – Key Account Manager w Polcom

Ciągłość biznesu kluczem do osiągnięcia konkurencyjności na rynku

- Według danych pochodzących z badania EY „Digital Investment Index 2020”, aż 61 proc. menadżerów z całego świata zamierza w najbliższych 2 latach inwestować w cloud computing.
- Wg Gartnera, wydatki na data center wzrosną w 2021 roku nawet o 5,2 proc.
- Zgodnie z danymi IDC z kolei, do końca roku aż 8 na 10 organizacji wdroży u siebie mechanizmy, które umożliwiają przeniesienie infrastruktury IT i aplikacji do chmury w czasie dwukrotnie krótszym niż przed pandemią.
- Osoby decyzyjne w przedsiębiorstwach zaczęły wyciągać wnioski z doświadczeń roku 2020 – każda firma stanęła przed koniecznością przyspieszenia transformacji i wdrożenia technologii, które mogą zapewnić ciągłość świadczenia usług. W tym aspekcie szczególnie model IT w chmurze sprawdził się w budowie tak potrzebnej w obecnych czasach cyfrowej odporności przedsiębiorstwa na skutki pandemii.



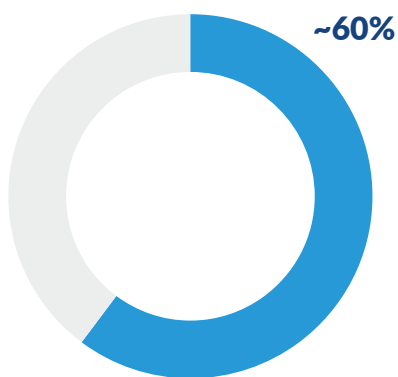
61 proc. menadżerów z całego świata zamierza w najbliższych 2 latach inwestować w cloud computing



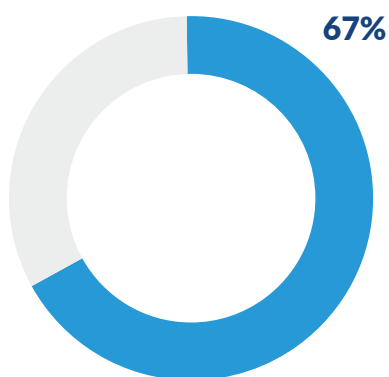
8 na 10 organizacji wdroży u siebie mechanizmy, które umożliwiają przeniesienie infrastruktury IT i aplikacji do chmury w czasie dwukrotnie krótszym niż przed pandemią

Potencjał chmury obliczeniowej

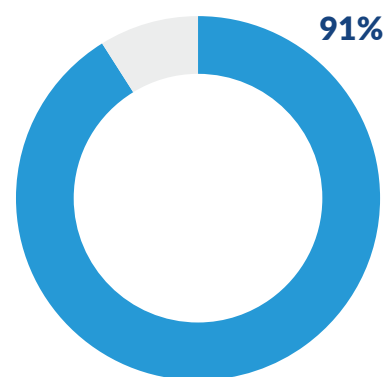
- Przed pandemią zaufanie polskich przedsiębiorstw do chmury rośnie, ale w mniejszym tempie niż miało to miejsce na zachodzie. Nowa rzeczywistość i wdrożenie pracy zdalnej spowodowały, że korzyści korzystania z cloudu stały się zdecydowanie bardziej oczywiste.
- Firmy wdrażające rozwiązania z zakresu cloud computingu starają się szeroko i intensywnie adaptować nowe rozwiązania w swoich środowiskach IT.
- Zgodnie z danymi zebranymi przez firmy Polcom i Intel, aż 91 proc. decydentów wskazało, że wykorzystuje możliwości chmury obliczeniowej w zakresie wsparcia istniejących procesów biznesowych. Jest to więc optymalne rozwiązanie w obszarze dostarczania aplikacji biznesowych do obsługi klientów czy zarządzania zasobami przedsiębiorstwa.
- 67 proc. uznaje chmurę za sposób na poszerzenie zasobów IT bez konieczności inwestowania we własny sprzęt, oprogramowanie i miejsce przechowywania infrastruktury. Firmy mogą korzystać z mocy obliczeniowej w modelu abonamentowym, dostosowanym do bieżących potrzeb przedsiębiorstwa – można płacić wyłącznie za wykorzystywane zasoby.
- Niemal 60 proc. wykorzystuje usługi chmurowe do zapewnienia ciągłości działania firmy, backupu i archiwizacji danych, co wydaje się szczególnie istotne w kontekście nowej, post-pandemicznej rzeczywistości.



niemal 60 proc. wykorzystuje usługi chmurowe do zapewnienia ciągłości działania firmy, backupu i archiwizacji danych



67 proc. uznaje chmurę za sposób na poszerzenie zasobów IT



aż 91 proc. wykorzystuje możliwości chmury obliczeniowej w zakresie wsparcia istniejących procesów biznesowych

Główne korzyści z migracji do chmury

- Skalowalność: usługi w chmurze zapewniają natychmiastową skalowalność, co pozwala na obsługę dużej ilości zapytań lub większej niż zakładanej liczby użytkowników, bez konieczności zakupu dodatkowego sprzętu IT.
- Niższe koszty: dzięki zmianie modelu finansowania, z CAPEX-u w OPEX, firmy z sektora MŚP, które podjęły decyzję o przejściu się do chmury, mogą zoptymalizować wydatki na infrastrukturę IT.
- Bezpieczeństwo: chmura obliczeniowa pozwala na wykorzystywanie najnowszych technologii z obszaru cybersecurity, bez znacznych kosztów inwestycyjnych.
- Elastyczność: przeniesienie rozwoju usług i produktów na platformę cloudową jest obciążone dużo niższym ryzykiem inwestycyjnym oraz pozwala w znacznym stopniu przyspieszyć proces dostarczenia gotowego rozwiązania (time to market).

Wsparcie AI

- Większość firm ma już duże doświadczenie z aplikacjami cyfrowymi, takimi jak automatyzacja i podstawowa analityka danych. Jednak AI, która umożliwia maszynom rozwiązywanie problemów i podejmowanie działań, które w przeszłości mogły być wykonywane wyłącznie przez ludzi, wykracza daleko poza te ramy. Narzędzia AI analizują ogromne ilości danych w celu poznania podstawowych wzorców, umożliwiając systemom komputerowym podejmowanie złożonych decyzji, przewidywanie ludzkich zachowań oraz rozpoznawanie obrazów i ludzkiej mowy, wśród wielu innych rzeczy. Systemy wykorzystujące AI również stale się uczą i dostosowują.
- Możliwości te będą niezwykle cenne, gdy firmy będą musiały stawić czoła nowej rzeczywistości związanej z obecnym kryzysem i jego następstwami oraz dostosować się do niej.



Jak AI może wspierać firmy:

- Aktualizacja prognoz w czasie rzeczywistym
- Przyspieszenie podejmowania decyzji
- Elastycznie realokowane zasoby
- Zwiększenie efektywności kosztowej
- Optymalizacja oferty zdalnej
- Realokacja siły roboczej
- Szybka reakcja na nowe zachowania klientów

Zwiększenie wykorzystania chmury obliczeniowej (52 proc. wskazań w badaniu Polcom i Intela) czy wykorzystanie sztucznej inteligencji i technologii uczenia maszynowego (38 proc.) nie jest celem samym w sobie, a jedynie sposobem na poprawę efektywności biznesowej.



Piotr Szypułka – Dyrektor Działu Utrzymania w Polcom



ul. Krakowska 43, 32-050 Skawina, Poland

office@polcom.com.pl

+48 12 420 53 00

www.polcom.com.pl
[linkedin.com/company/polcom](https://www.linkedin.com/company/polcom)

Dziękujemy za uwagę