

zmian według respondentów są: wyższa wydajność (35,3 proc.) i oszczędność pieniędzy (34 proc.).

To dane dla czterech sektorów gospodarki, ale rewolucja cyfrowa może odmienić każdą branżę. Weźmy telekomunikację. W 2014 r., kiedy Facebook przejmował aplikację WhatsApp, szacowano, że przez rozwój darmowych połączeń firmy telekomunikacyjne straciły nawet 30 mld dol. Do 2018 r. kwota ta wzrosła do prawie 400 mld dol. Firmy musiały zmienić kierunek rozwoju i postawiły na rozwój technologii 4G i 5G. Podobne zmiany czekają także inne branże.

PLAN REWOLUCJI

PwC w raporcie „Digital Shapers” podpowiada, jakie dziedziny są w tej chwili najbardziej obiecujące. Najważniejszy to obsługa klienta. Kolejne to sprzedaż, zarząd, IT oraz logistyka.

Pierwszy krok przed podjęciem jakichkolwiek działań to przygotowanie planu rewolucji. A z tym jest duży problem. Wiele firm porusza się po omacku. Jak tłumaczą przedstawiciele firm tworzący oprogramowanie, klienci często przychodzą z pomysłami zupełnie nieprzystającymi do rzeczywistości. Dlatego obok rozwoju np. aplikacji cyfrowych, trzeba dziś poszerzać obszar działalności również o doradztwo. Bo to właśnie ze świadomością przedsiębiorstw jest najgorzej.

Sama zmiana dla zmiany nie jest żadnym rozwiązaniem. Trzeba się zastanowić, co chcemy osiągnąć – obniżenie kosztów, zwiększenie sprzedaży, budowę lojalności klientów. Weźmy przykład Instagrama i Snapchata z 2017 r. Snapchat był wówczas większy. Podnosiły się głosy użytkowników, by móc zapisywać swoje stories. Snapchat stwierdził, że tego nie robi. Co zrobił Instagram? Skopiował funkcjonalność stories i dodał możliwość ich zapisywania. Dziś to oni są liderem. To pokazuje, że obecnie skuteczną strategią jest uporządkowanie potrzeb konsumenckich i przygotowanie na nie odpowiedzi, nawet jeśli częściowo ta odpowiedź będzie kopią już istniejących rozwiązań. Firmy nie muszą wyprzedzać potrzeb klienta,

CO PIĄTA FIRMA W POLSCE KORZYSTA Z CYFROWYCH TECHNOLOGII. TO O WIELE MNIEJ NIŻ W KRAJACH EUROPY ZACHODNIEJ

wystarczy, że zbadają, jakie te potrzeby są, i po prostu na nie odpowiadają.

Pandemia przyniosła rewolucję. Jak wynika z badań Eurostatu, przed nią tylko 7,2 proc. firm w Polsce korzystało z cyfrowych technologii. Obecnie jest to około 18,5 proc. Wzrost jest bardziej dynamiczny niż w innych krajach Europy Środkowej.

Eksperti podkreślają także konieczność zadbania o cyberbezpieczeństwo. To dziś czuły punkt wielu biznesów. Brakuje przede wszystkim gotowych rozwiązań zwiększających poziom bezpieczeństwa, palącymi problemami jest niewystarczająca wiedza i umiejętności pracowników. Z różnych badań wynika, że to właśnie błędy zatrudnionych najczęściej prowadzą do proble-

mów. Ewentualna cyfryzacja przedsiębiorstw musi wiązać się ze zmianą tego stanu rzeczy. W innym przypadku taka przyspieszona zmiana może wręcz narazić firmę na dodatkowe problemy – np. wycieki danych czy utratę kontroli nad strategicznymi systemami.

PROBLEMY Z ZAPLECZEM

Dużym problemem jest niedobór specjalistów umiających działać w obszarze cyfrowym. W tym roku prawdopodobnie w Polsce pojawi się nawet 60 tys. miejsc pracy dla specjalistów IT. Konkurentami dla zwykłych firm jest cała branża IT. Jak wynika z raportu Hays Technology, w tym roku aż 99 proc. firm IT planuje rekrutację. Efekt? Olbrzymi wzrost wynagrodzeń. To powoduje, że firmy z tradycyjnego biznesu mają jeszcze większe trudności w rekruta-



GRZEGORZ WASZKIEWICZ
broker ubezpieczeniowy,
członek zarządu Krajowego Biura Obsługi Roszczeń Ubezpieczeniowych, twórca marki: BezpieczeństwoBiznesie.pl

BEZPIECZNE IT Z ZAWODOWĄ POLISĄ OC

Nie ma dziś firmy bez systemów IT. Nie każda firmę stać na wewnętrznych specjalistów, a przecież problemy i zarządzanie w tym obszarze są stałym zagadnieniem w firmie. Trzeba zatem posilkować się zewnętrznym wsparciem. Przy tej decyzji elementem determinującym wybór oprócz ceny jest wiarygodność dostawcy i fakt posiadania przez niego odpowiedniej polisy odpowiedzialności cywilnej. Zwykle OC firmy już nie wystarczy, zawiera po prostu zbyt dużo wyłączeń. Niezbędne jest ubezpieczenie zawodowych ryzyk firmy z sektora IT.

Takie polisy już dziś dają ochronę na całym świecie, łącznie z USA i Kanadą. Głównie dzięki międzynarodowym standardom ochrony. Są przeznaczone dla indywidualnych kontraktorów (developerów IT) lub całych firm IT, spełniając wymogi zapisów kontraktowych nawet najbardziej wymagających międzynarodowych klientów. Takie polisy sfinansują oprócz strat własnych i roszczeń osób trzecich również

kary nałożone przez regulatorów oraz pokryją czyste straty finansowe poszkodowanych jako następstwa negatywnych zdarzeń cyber lub błędów czy zaniedbań w obszarze IT. Szczególnie warto zwrócić uwagę, że tylko zawodowe OC IT zabezpieczy przed utratą i uszkodzeniem danych i sieci ubezpieczonego, cyberwymuszeniami, ubezpieczy koszty ochrony reputacji ubezpieczonego, a w skrajnym przypadku wypłaci w jego imieniu odszkodowanie wynikające z roszczenia osoby trzeciej, dotyczącego umowy regulującej przechowywanie i przetwarzanie informacji o danych z kart kredytowych, włączając w to naruszenie PCI DSS [Payment Card Industry Data Security Standard]. Takie polisy mają właśnie chronić wszystkich klientów, którzy kupują usługi IT od specjalistycznych firm zewnętrznych i chcą być bezpieczni. Sumy ubezpieczenia zaczynają się już od 1 mln euro jednak składka roczna nie przekracza kosztów ubezpieczenia służbowego auta menedżera w firmie.

