

# Czy informatyzacja jest potrzebna?

**Kiedy ostatni raz trzymałeś w ręku napisaną odręcznie fakturę lub umowę? Informatyzacja naszych codziennych prac doprowadziła do tego, że obecnie arkusze kalkulacyjne, edytory tekstu oraz nowoczesne oprogramowanie stały się normą. Mamy laptopy, smartfony i tablety, ale czy faktycznie jesteśmy zainformatyzowani?**

Artur Thielmann



Niestety, ale nie jesteśmy. Rola informatyki w biznesie stale się zmienia i trudno stwierdzić czy to pojawianie się coraz to nowych narzędzi zmienia tę rolę, czy wręcz przeciwnie – nowe wyzwania powodują tworzenie nowych narzędzi. Po pierwszej fali informatyzacji, która ograniczała się do przyspieszenia i ułatwienia realizacji tradycyjnych czynności oraz procesów, nadeszła druga, w której nowe możliwości powodują tworzenie dotychczas nieznanych procesów i usług.

W tym kontekście stawianie na jednym poziomie trendów, które tylko przypadkowo zbiegły się w czasie, jak cloud computing i big data, jest czystym nieporozumieniem. Chmura obliczeniowa to zjawisko technologiczne. Zastąpienie własnego serwera we własnym pomieszczeniu serwerem dostępnym przez sprawną sieć transmisyjną to zmiana tylko co do sposobu realizacji, a nie istoty tego, co

się robi. Zaawansowana analiza danych, w tym danych niestrukturalnych, to już całkiem nowe narzędzie, które kreuje nowe, wcześniej nieosiągalne możliwości zastosowań. W tym sensie cloud computing należy do pierwszej, a big data – do drugiej fali informatyzacji.

## Przykład drugiej informatyzacji

Wielkość ma znaczenie. Weźmy za przykład usługi ubezpieczeniowe. W tradycyjnym podejściu agent nawiązuje kontakt z klientem, edukuje go, uświadamia mu korzyści płynące z zawarcia umowy ubezpieczenia, przedstawia możliwe opcje i sprzedaje polisę. Polisa jest rejestrowana, a potem, jeśli zajdzie zdarzenie objęte ochroną, likwidator wycenia szkodę i ubezpieczyciel wypłaca odszkodowanie. Na podstawie danych statystycznych oraz innych założeń aktuariusze wyceniają ryzyko i ustalają cenniki – powiedzmy, raz na rok, a dla niektórych rodzajów ubezpieczeń nawet rzadziej.

Nadchodzi pierwsza informatyzacja. Agent może sprawnie i w bardziej atrakcyjnej formie prezentować ofertę swoim klientom. Dane statystyczne są łatwiej dostępne, można je szyb-

ciej przetwarzać oraz rozważyć więcej wariantów. Przez to ubezpieczyciel może lepiej konkurować na rynku, oferując korzystniejsze warunki, przy zachowaniu bezpieczeństwa i opłacalności swojej działalności. Nadal jednak opiera się on na własnych danych, zbieranych przy okazji zawierania umów oraz zachodzących zdarzeń ubezpieczeniowych.

Druga informatyzacja otwiera cały świat nowych możliwości. Ubezpieczając pojazd, ubezpieczyciel może uzależnić cenę od zachowania ubezpieczonego. Dane zbierane w sposób automatyczny pozwalają ocenić, jak duże ryzyko jest związane np. z rejonami, w których się porusza lub

parkuje, czy też z jego stylem jazdy. Dane z jego strony w portalu społecznościowym pozwalają uwzględnić jego temperament a nawet plany na przyszłość. Tęgo rodzaju możliwości nie wynikają z samego faktu wykorzystania narzędzi informatycznych. Dopiero ich upowszechnienie, nasycenie środowiska infrastrukturą, specjalizacja i podniesienie wiarygodności narzędzi, zapewnienie ochrony dóbr prawnie chronionych – to wszystko w połączeniu składa się na nową jakość.

## Wyzwania

Na koniec wypada wypowiedzieć choć parę zdań, które mogą uszczegół-

przed euforią. Druga informatyzacja nie jest łatwa. Niestety, dotyczy ona nie tylko jasnej strony biznesu. Stwierdzenie, które przez długi czas można było uznawać za prawdziwe, że cyberprzestępczość, to ta sama przestępczość, co kiedyś, tylko posługująca się nowymi narzędziami, przestaje odpowiadać rzeczywistości. Druga informatyzacja powoduje zmiany kulturowe, które dotyczą na przykład sposobów komunikowania się, nawiązywania relacji, budowania zaufania. Nowe narzędzia mogą służyć identyfikacji osób, które będą podatne na nowe metody marketingu, ale też na nowe metody oszustwa, wyludzeń czy indoktrynacji. Odpowiedzialność za obronę przed niecznymi zamiarami czarnych charakterów spoczywa przede wszystkim na tych, którzy nowe narzędzia tworzą i wprowadzają do użytku. Konflikt interesów pomiędzy podnoszeniem krótkoterminowej efektywności sprzedaży a edukacją konsumentów, a tym samym przyczynianiem się do ich ochrony przed uleganiem cyberprzestępcom, musi być rozstrzygany na gruncie zasad etyki. Stosunkowo nietrudno jest poprawić wyniki następnego kwartału poprzez organizację akcji promocyjnej. Usługodawca, który stosując najnowsze osiągnięcia informatyki potrafi zachować ludzką twarz, może zyskać wiernych i oddanych klientów na długie lata.

*Autor jest donadczą zarządu Atende S.A.*



## Informatyzacja – automatyzacja

**Informatyzacja firmy ściśle wiąże się z automatyzacją i znacznym przyspieszeniem powtarzalnych procesów występujących w codziennej pracy osób zatrudnionych w danym przedsiębiorstwie. To przekłada się na przewagę konkurencyjną, większe zyski, dzięki szybszej realizacji założeń biznesowych i minimalizacji kosztów pracy. Wiele firm traktuje informatyzację błędnie, jako zakup komputerów, uważając że pakiet biurowy na komputerach pracowników oznacza, że firma jest zainformatyzowana.**

Igor Podgóski



Czy komputeryzacja to już informatyzacja przedsiębiorstwa? Komputer jest narzędziem, które można wykorzystać na wiele sposobów. Samo posiadanie stanowisk komputerowych w firmie nie czyni jej zainformatyzowaną. Pakiet biurowy zainstalowany na komputerze pracownika, jest po prostu lepszą wersją maszyny do pisania i papieru z długopisem. Procesy informatyczne wymagają analizy procesów biznesowych, planowania zmian i projektowania, na koniec wdrożenia zmian tak, aby zostawić margines na zmiany i kolejne iteracje.

## Spojny ekosystem

Sekretariaty często mają ściany obwieszane kalendarzami papierowymi, które nie powinny mieć już racji bytu dlatego, że mamy kalendarze w systemach operacyjnych komputerów, w poczcie e-mail, w smartfonach i we wszelkich narzędziach wspomagających produktywność. Ponadto dostępne na rynku platformy – komputer, tablet, smartfon, smartwatch, itp. – mogą działać w jednym ekosystemie, gdzie w takim przypadku wszystko jest ze sobą zsynchronizowane. Oznacza to, że wydarzenie utworzone w kalendarzu na komputerze, automatycznie pojawia się w kalendarzu na telefonie. Możliwość synchronizacji posiada większość narzędzi odpowiedzialnych za wspieranie produktywności w pracy.

## Informatyzacja, a Internet

Informatyzacja jako model rozwoju przedsiębiorstwa ma również oczywisty związek z Internetem, który pozwala szybko i przede wszystkim zdalnie wykonywać kluczowe dla biznesu czynności. Do takich działań zaliczamy między innymi zamawianie towaru w internetowych hurtowniach B2 B, wystawianie faktur przy użyciu internetowego systemu fakturowego, przelewy bankowe, zarządzanie firmową stroną internetową, czy praca z systemem CRM. Internetowych narzędzi wspomagających procesy biznesowe, czy takich, które wspierają produktywność jest na pełzki. Dlatego warto poświęcić czas na solidny research, aby dobrać narzędzia najlepiej pasujące do specyfiki branży, w której porusza się firma.

## Szybkość

Aby korzystać z zaawansowanych systemów sprzedażowych, np. takich jak system sklepu internetowego działający w chmurze, który ma funkcję sprzedaży hurtowej w modelu B2 B, nie trzeba inwestować milionów złotych, aby efektywnie zoptymalizować procesy biznesowe wewnątrz i na zewnątrz przedsiębiorstwa. Dzięki takiemu rozwiązaniu kontrahenci

w sposób łatwy, wygodny i przede wszystkim efektywny są w stanie składać kolejne zamówienia. Ponadto korzystanie z odpowiedniego systemu zapewni automatyzację najważniejszych procesów związanych z zamówieniami i pracą handlowców. System zadba o obsługę automatycznych płatności internetowych i wygenerowanie faktur, przeliczenie stanów magazynowych i wesprze magazyniera w skompletowaniu i wysłaniu zamówienia, a później w procesie ewentualnych zwrotów, jednocześnie obsługując kolektory danych, skanery kodów czy drukarki. Brak takiego narzędzia skutkowałby znacznym wydłużeniem całego procesu, od momentu złożenia zamówienia, po obsługę posprzedażową kontrahenta, licznymi pomyłkami i problemami z utrzymaniem poprawnych stanów magazynowych.

## Informatyzacja, a przewaga konkurencyjna

Osoby zarządzające firmą, skoncentrowane na wdrożeniu złożonych projektów informatycznych w biznesie informatyzację głównie wykorzystują do zwiększania przewagi konkurencyjnej, korzystając z narzędzi, dzięki którym:

- zwiększają elastyczność firmy, co pozwala skalować biznes i przystosowywać go do szybko zmieniającego się otoczenia branżowego, np. dział sprzedaży powinien korzystać z takich narzędzi, aby każda nowo zatrudniona osoba była w stanie błyskawicznie się w nie wdrożyć i przejąć obsługiwanych klientów z całą ich historią;
- będą w stanie dostosować ofertę pod potrzeby klienta, dzięki analizie jego zachowań i mierzeniu jego aktywności w kanałach online oraz offline.

## Informatyzacja przedsiębiorstwa to przyszłość

Nowe technologie, aplikacje i Internet, są za pan brat z zarządzaniem nowoczesną firmą. Brak rozwoju przedsiębiorstw w kierunku ich informatyzacji, to tylko pozorna oszczędność, ponieważ inwestycja zwraca się szybko, a znaczne przyspieszenie wszelkich procesów biznesowych generuje wyższe przychody. Dzieje się tak, ponieważ firma jest w stanie zwiększyć swoją przepustowość, czyli przyjąć i obsłużyć większą ilość zamówień, nie generując przy tym dłuższego niż wcześniej czasu ich realizacji.

*Autor jest marketing managerem w LAI S.A.*