***Kontakt dla prasy:***

*Magdalena Katolik*

*Tel.:+ 48 793 265 710*

*E-mail:* *magdalena.katolik@capgemini.com*

***Kontakt dla prasy:***

*Aleksandra Witkowska*

*Tel.:+ 48 693 407 831*

*E-mail:* *aleksandra.witkowska@linkleaders.pl*

**5 dobrych praktyk w zarządzaniu tranzycją biznesową na odległość**

**Pandemia wpłynęła na życie zawodowe ludzi i działalność przedsiębiorstw na całym świecie, a przejście na zdalny tryb funkcjonowania spowodował znaczącą zmianę w sposobie świadczenia usług i podejmowania decyzji biznesowych. Zmienił się również sposób zarządzania dotychczas stosowanymi praktykami w procesie tranzycji biznesowej, przenosząc ją w przestrzeń wirtualną. Jak aktualnie wyglądają procesy zdalne transformacji przedsiębiorstw? O doświadczeniach ostatnich miesięcy opowiadają eksperci Capgemini.**

Tranzycja biznesowa to w sektorze nowoczesnych usług biznesowych proces migracji, przenoszenia wiedzy, systemów oraz działań operacyjnych od klienta do wyspecjalizowanej jednostki zewnętrznej. Podczas gdy wprowadzany jest nowy model funkcjonowania firmy, występują znaczne zmiany w sposobie zarządzania i organizacji pracy. Jednak transformacja biznesowa i tranzycja dodatkowo dziś nabierają na znaczeniu, bo unowocześnianie przedsiębiorstw umacnia ich pozycję na rynku, a także sprawia, że stają się one bardziej odporne na dynamiczne zmiany gospodarcze.

**Wyzwanie, które stawia pandemia**

Obecnie w zakresie tranzycji biznesowej możemy wyróżnić kilka istotnych wyzwań, z którymi przedsiębiorstwa muszą sobie poradzić. Pierwszym i w chwili obecnej najważniejszym z problemów jest niemożność przeprowadzania osobistych spotkań. Znacznie zmienił się sposób przeprowadzania procesu tranzycji biznesowej. O ile jeszcze w styczniu czy lutym minionego roku specjaliści wspierający organizację w tranzycji wiele czasu inwestowali w bezpośrednie spotkania oraz wyjazdy do siedziby klienta, aby m.in. lepiej zrozumieć i poznać środowisko i specyfikę firmy oraz nawiązać bezpośrednie relacje z klientem, to teraz wszystkie tego typu spotkania zostały ograniczone praktycznie do zera.

- Przed kryzysem epidemiologicznym mieliśmy większe możliwości wspólnej pracy i zintegrowania się z pracownikami, których ta zmiana miała bezpośrednio dotykać. Dzięki takim osobistym relacjom obu stronom łatwiej było odnaleźć się w nowych okolicznościach i lepiej pojąć sens wprowadzanych zmian. Wiele niejasności mogliśmy wytłumaczyć na bieżąco, na warsztatach i podczas bezpośrednich spotkań. Dużo łatwiej było nam też zidentyfikować i zdefiniować obawy pracowników, co pozwalało na odpowiednie pokierowanie całym procesem. Dziś wszystkie nasze osobiste relacje przenieśliśmy płynnie do świata wirtualnego – mówi **Wojciech Cichoń, Dyrektor Zarządzający Business Services, Członek Zarządu Capgemini Polska.**

Liczne obostrzenia wprowadzane ze względów bezpieczeństwa zmieniły model pracy w zakresie tranzycji biznesowej. Proces obecnie przeprowadzany jest w całości zdalnie. Do dyspozycji obu stron pozostają nowe kanały komunikacji – wideokonferencje, czaty, rozmowy telefoniczne, dokumenty i maile. Wszelkie szkolenia i warsztaty dla pracowników firmy dziś odbywają się w formie wirtualnej. Jeszcze mocniej zobowiązuje to do stosowania dobrych praktyk, które pozwolą uporządkować i usprawnić proces tranzycji.

**Elastyczność na wagę złota**

Dużym problemem, z którym często mierzą się nasi eksperci przeprowadzając tranzycję biznesową, jest mało elastyczna, sztywna struktura firmy. Kwestia ta mocno jest powiązana także z brakiem jasno określonego podziału odpowiedzialności i przepływu informacji po stronie klienta. Jest to szczególnie istotne w okresie procesu samej transformacji. Często dodatkowym problemem jest również różnica opinii wewnątrz firmy na temat transformacji biznesowej oraz tranzycji. Na różnych szczeblach organizacji kwestie te mogą być diametralnie inne, co nie ułatwia pracy ekspertom Capgemini. W czasie pandemii, kiedy spotkania z klientem odbywają się tylko wirtualnie, należy właściwie ocenić sytuację i w razie potrzeby zorganizować dodatkowe zdalne konferencje z klientem, w celu zrozumienia jego struktury oraz podziału odpowiedzialności w jego, tak aby móc optymalnie z nim współpracować.

Wśród wyzwań tranzycji biznesowej nie sposób pominąć kwestii problemów z dotarciem do właściwych danych, historycznych dokumentów, czy też ich kompletności. Wiele firm dysponuje mocno nieuporządkowanymi, rozproszonymi bazami swoich dokumentów, bardzo często tylko w formie papierowej, co znacznie utrudnia i wydłuża proces przeniesienia.

**Dobre praktyki, na miarę tranzycji biznesowej**

Aby zniwelować wszelkie przeciwności i w celu usprawnienia procesu tranzycji biznesowej, Capgemini przygotowało 5 wskazówek, które okazują się być bardzo pomocne – zwłaszcza w tak trudnych i dynamicznych czasach.

* **Kompletny transfer wiedzy** – absolutnie kluczowym aspektem procesu tranzycji jest transfer wiedzy na linii klient-dostawca usług. Kwestia ta wpływa na bezpieczeństwo procesu, ale także ma ogromne znaczenie w zakresie powodzenia współpracy obu stron.

 – Transfer musi być nadzorowany oraz uzupełniony o wiedzę specjalistyczną i zabezpieczony eksperckim wglądem. Podstawowe zasady dotyczące wymiany wiedzy powinny być dobrze zdefiniowane i uzgodnienie z interesariuszami w formie szczegółowego planu. Po stronie dostawcy leży również zaproponowanie optymalnych narzędzi służących do przejmowania wiedzy – mówi **Katarzyna McKay, transition director w Capgemini.**

Równie istotną kwestią w zakresie wymiany wiedzy jest kompletność dokumentacji. Należy dokładnie przeanalizować istniejące już dokumenty, stworzyć czytelne, zrozumiałe opisy procesów biznesowych i mapy procesów oraz sporządzić dokładną dokumentację wykonywanych zadań. Konieczne jest także przedstawienie możliwości dla standaryzacji procesów wchodzących w zakres tranzycji biznesowej.

* **Plan jako fundament** – po dokonaniu rozeznania oraz ocenie aktualnych procesów następuje przygotowanie głównego planu tranzycji. Zawarte są w nim wszystkie te elementy, które pozwolą na sprawne przejście organizacji na nowy model pracy. W dobie pandemii czas przeznaczony na wykonanie niektórych część planu ulega modyfikacji co może wypłynąć na całkowity czas potrzebny na sfinalizowanie tranzycji.

**-** Plan określa dokładne wytyczne, które należy spełnić, by proces tranzycji przebiegł płynnie, bezproblemowo i korzystnie dla wszystkich osób zaangażowanych w projekt. Jest to ważny punkt, który należy personalizować i skroić na miarę każdego klienta indywidualne z uwzględnieniem jego specyfiki i potrzeb – zaznacza **Katarzyna McKay.**

* **Pozytywne nastawienie i zaangażowanie strony klienta i dostawcy** jest niezwykle istotne. Zachowanie otwartości i kreatywności, wykazanie się dużą elastycznością jest nieocenione. Aby taka sytuacja była możliwa – należy szczególnie **zadbać o efektywną komunikację**. Większe zrozumienie, uważne słuchanie i właściwe adresowanie swoich uwag, sugestii czy spostrzeżeń oraz jasne zdefiniowanie celów – są bez wątpienia praktykami, które w dużej mierze odpowiadają za powodzenie projektu. Podczas pracy całkowicie zdalnej organizowane są dodatkowe mniej formalne spotkania ułatwiające integrację oraz lepszą komunikację z klientem.
* Kolejną wskazówką, która ma znaczący wpływ na sukces tranzycji jest **wybór i wykorzystanie odpowiednio dobranego wsparcia technologicznego**. Narzędzia, aplikacje, możliwości dość szybko się zmieniają, co jest mocno powiązane z prężnym rozwojem technologicznym.

- W przypadku każdego projektu należy porzucić stare przyzwyczajenia i założenia, które nijak mają się do bardzo dynamicznie zmieniającej obecnie się rzeczywistości. Konieczne jest dobranie najlepszych technologii, które będą stanowić nieodzowne wsparcie procesów, zoptymalizują czas naszych ekspertów oraz zautomatyzuję ich zadania – podkreśla **Wojciech Cichoń, Członek Zarządu Capgemini.**

* Ostatnią z dobrych praktyk jest określenie **ryzyka i przygotowanie strategii pomocniczej**. Dobre przygotowanie się do procesu tranzycji biznesowej musi uwzględniać ewentualne ryzyka i określać zadania, które będą stanowiły wsparcie w całym procesie. Dzięki temu obie strony – zarówno dostawcy usług, jak i klient – zaoszczędzą sobie niepotrzebnego stresu i nerwów, a co więcej będą w stanie lepiej przygotować się na przyjęcie innego scenariusza. W dobie pandemii ilość i rodzaje ryzyk uległy zmianie co należy uwzględnić przy definiowaniu zbiorczej listy ryzyk oraz przygotowaniu strategii pomocniczej.

**O Capgemini**

Capgemini to światowy lider w dziedzinie doradztwa, usług technologicznych i transformacji cyfrowej. Celem grupy jest wprowadzanie czołowych i innowacyjnych rozwiązań oraz udostępnienie klientom całej gamy możliwości cyfrowego świata, w oparciu o 50-letnią tradycję i szeroką wiedzę branżową. Firma kieruje się przekonaniem, że wartość biznesowa technologii pochodzi od ludzi i powinna im służyć. Capgemini jest wielokulturową organizacją, liczącą ponad 270 000 pracowników, zatrudnionych w 50 krajach. Grupa odnotowała światowy przychód na poziomie 17 mld EUR (2019). W Polsce Capgemini działa od 1996 roku i jest największym zagranicznym inwestorem z sektora nowoczesnych usług biznesowych w naszym kraju. Centra biznesowe są zlokalizowane w Warszawie, Krakowie, Katowicach, Wrocławiu, Poznaniu, Opolu, oraz w Lublinie.

Zapraszamy na stronę[www.capgemini.com](http://www.capgemini.com/pl-pl). *People matter, results count.*