***Kontakt dla prasy:***

*Agnieszka Juraszczyk*

*+48 883 357 638*

*E-mail:* [*agnieszka.juraszczyk@capgemini.com*](mailto:agnieszka.juraszczyk@capgemini.com)

***Kontakt dla prasy:***

*Patrycja Kaleta-Łuczynowicz*

*Tel.:+ 48 505 223 994*

*E-mail:* [*patrycja.kaleta@linkleaders.pl*](mailto:patrycja.kaleta@linkleaders.pl)

**Ludzka strona transformacji cyfrowej**

**Technologia musi być skoncentrowana na człowieku**

**Transformacja cyfrowa zawsze zaczyna się od człowieka. Jednym z głównych czynników niepowodzenia wdrożeń nowych technologii, projektów, planów związanych z optymalizacją doświadczeń oraz cyfrowych projektów biznesowych jest niewystarczająca uwaga poświęcona aspektowi ludzkiemu. To zespół w pierwszej kolejności musi przyjąć zachodzące zmiany, a rolą liderów jest przygotowanie pracowników do adopcji nowych rozwiązań (*digital adoption)*. Wymaga to odpowiedniego podejścia do zarządzania zmianą. Cyfrowa transformacja oparta jest o dane, ale przed nimi zawsze stoi człowiek.**

[Według badań Capgemini](https://www.capgemini.com/pl-pl/news/digital-mastery-2020-report/), w 2018 roku, firmy nie nadążały za tempem zmian – były w tyle pod kątem wdrażania rozwiązań cyfrowych dla biznesu. Dziś rozwój innowacji technologicznych i zmiany w modelach biznesowych są szybsze niż kiedykolwiek, a głównym ich katalizatorem stała się pandemia, narzucając wszystkim nowe normy.

**Transformacja zawsze zaczyna się od rozmowy**

Dziś średnio 60 proc. organizacji twierdzi, że ma możliwości cyfrowe, a 62 proc. z nich, że ma zdolności przywódcze wymagane do cyfrowej transformacji – to odpowiednio o 24 proc. i 26 proc. więcej od 2018 r. Skala wzrostu w latach 2018-2020, jak pokazują badania, jest ogromna. Nie ma wątpliwości, że pandemia zmusiła wiele firm do odkrywania nowych modeli biznesowych i przyspieszenia transformacji. Dla wielu firm wciąż wyzwanie stanowi przygotowanie organizacji do przyjęcia nowych rozwiązań. Tu kluczowy staje się dobór partnera do przeprowadzenia transformacji – niezwykle istotne jest znaczenie planowania i przygotowania procesów z koncentracją na ludziach, a nie samej technologii.

- Transformacja procesów i systemów z naszej perspektywy zawsze zaczyna się od rozmowy z kadrą zarządzającą po stronie potencjalnego partnera. W pierwszej kolejności wspólnie definiujemy co oznacza planowana zmiana pod kątem trzech kluczowych wartości: ludzie, technologie i procesy. Sprawdzamy też, jak transformacje odbywały się w danej firmie w przeszłości, co poszło dobrze a co nie. Oprócz istniejącej infrastruktury, kontekstów biznesowych i indywidualnych wyzwań, firmy różnią się od siebie wewnętrzną organizacją, a przyzwyczajenia pracowników, ich umiejętności i kultura organizacyjna mogą być zupełnie odmienne. To stawia przed nami ogromne wyzwanie, które możemy pokonać tylko poprzez długie rozmowy i szczegółowe planowanie we współpracy z firmami, które tę zmianę przechodzą – mówi **Przemysław Struzik, szef zespołu Global Business Services w Capgemini.** – Rozmawiając z dziesięcioma liderami, często zdarza się, że każdy z nich ma inne oczekiwania dotyczące tego, co stanie się z jego zespołem. Dopiero po pierwszych rozmowach, wypracowaniu wspólnej wizji i przygotowaniu managementu, powstaje strategia działania i to wtedy liderzy upewniają się czy i w jakim stopniu pracownicy są gotowi na zmianę, co zrobić, by pokonać potencjalny opór i jak sprawić, by oczekiwania spotkały się z rzeczywistością – dodaje **Przemysław Struzik.**

Każdą transformację powinna poprzedzać dokładna analiza kompetencji i osobowości zespołu liderskiego, który będzie zarządzał zmianą w danej organizacji. Często zdarza się, że podejście wybranej grupy podczas pierwszego spotkania nie jest odpowiednie – rolą ekspertów jest wówczas sprawienie, żeby z profili przeciwnych lub neutralnych zmianie, liderzy stali się jej promotorami. To kluczowy czynnik, bez którego proces transformacji cyfrowej nie ma szans zakończyć się powodzeniem.

**Cyfrowa transformacja dla wszystkich pokoleń**

W czasach, gdy digitalizacja staje się koniecznością dla firm, przed tym wyzwaniem stają nie tylko młode i dynamiczne zespoły – zmianę odczuwają także organizacje funkcjonujące na rynku od pokoleń, posiadające w swoich kadrach wieloletnich pracowników i funkcjonujące w tradycyjnych kulturach pracy, gdzie digitalizacja bywa trudna do zaakceptowania.

- Aby transformacja była skuteczna, należy bardzo dokładnie podejść do kwestii różnic panujących w zespołach – pod kątem ich tzw. „cyfrowej gotowości” czyli bycia gotowym na nowy świat pracy, w któryym następuje zmiana struktur, procesów i sposobów pracy na bardziej cyfrowe, ale też płci, wieku, doświadczenia, czy specjalizacji – zmiana nie może wykluczać nikogo. Tylko w ten sposób, łącząc różnych ludzi, jesteśmy w stanie stworzyć komplementarne, mocne zespoły. W dobie transormacji cyfrowej każdy z pracowników powinien mieć zdolność do realizacji zadań, zarządzania informacjami, dzielenia się wiedzą oraz pracy z innymi w cyfrowej rzeczywistości. Tu z pomocą przychodzą narzędzia – naszym klientom oferujemy wprowadzenie platform cyfrowych – globalnych rozwiązań umożliwiających pracownikom znalezienie wszelkich potrzebnych informacji w jednym miejscu i w przystępnej formie. Często te rozwiązania są interaktywne, oparte na grywalizacji i systemie przewidującym nagrody – to skłania pracowników do zdobywania wiedzy, a jednocześnie nam daje możliwość zbadania poziomu adopcji rozwiązań cyfryzacji – komentuje **Przemysław Struzik.**

Aby sprostać tak skomplikowanej i wielopłaszczyznowej zmianie, specjaliści ds. przeprowadzania transformacji cyfrowych muszą mieć przygotowanie psychologiczne, które umożliwia im odpowiednie przeprowadzenie człowieka przez często wymagające procesy. Ci eksperci muszą być otwarci na zmiany, elastyczni w podejściu, jako łącznicy pomiędzy zespołami transformacyjnymi a pracownikami. Muszą być ciekawi tego, co dzieje się w projekcie w każdym jego aspekcie i na każdym etapie. To osoby o dużej potrzebie uczenia się i rozwoju. Dodatkowo, w związku z tym, że digitalizacja w naturalny sposób jest oparta również o big data, specjaliści z tej dziedziny muszą cechować się analitycznym umysłem, umiejętnością gromadzenia i analizy informacji.

**Kiedy zmianę można uznać za zakończoną?**

„Sukces zmiany” to czynnik, jaki w procesie wdrażania transformacji cyfrowej ustala się na samym początku. Nie jest to jednak element, który można sprawdzić tylko raz, w z góry określonym terminie. Podczas planowania procesu digitalizacji wdrożenia jej do organizacji obierane są kluczowe wskaźniki efektywności (KPI, *key performance indicators*), które następnie sprawdzane są na każdym etapie projektu.

- To, jak przeprowadzana jest zmiana i jaki jest poziom adopcji rozwiązań, sprawdzamy wielotorowo. Stale prowadzimy rozmowy z liderami, ale informacje, jakie od nich otrzymujemy, weryfikujemy również mierząc postawę, motywację oraz kompetencje pracowników– to ta druga grupa jest dla nas głównym źródłem wiedzy. Analizujemy wszystkie otrzymywane informacje, konfrontujemy je z danymi i monitorujemy trend zmiany. Na bieżąco reagujemy na niepokojące symptomy, pamiętając, że w dobie cyfrowej rewolucji nie ma czasu na lata analiz, przygotowań oraz powolnego wdrażania – zmiany dokonują się bardzo szybko. Dopiero w momencie, kiedy zaobserwujemy zrównoważony rozwój, który zapewni utrzymanie się wprowadzonych zmian w przyszłości następuje przekazanie wdrożenia w ręce klienta. Jednak nawet wtedy pozostajemy do dyspozycji – nasi partnerzy są objęci dodatkowym kilkumiesięcznym okresem opieki (*hyper-care period*)*.* Dopiero po tym okresie stabilizacji następuje zakończenie projektu – mówi **Przemysław Struzik, szef zespołu Global Business Services w krakowskim oddziale Capgemini.**

**O Capgemini**

Capgemini to światowy lider w dziedzinie doradztwa w zakresie transformacji i zarządzania biznesem poprzez wykorzystanie mocy technologii. Celem Grupy jest dążenie do odpowiedzialnej społecznie, zintegrowanej i zrównoważonej przyszłości, w której potencjał ludzki jest wspierany nowymi technologiami. Capgemini jest odpowiedzialną i wielokulturową organizacją, liczącą 290 000 pracowników zatrudnionych w prawie 50 krajach. Dzięki silnemu 50-letniemu dziedzictwu i szerokiej wiedzy branżowej cieszy się zaufaniem swoich klientów, a także jest zdolna kompleksowo zaspokoić ich potrzeby biznesowe: od strategii i projektowania rozwiązań po działania operacyjne napędzane przez dynamicznie rozwijający się i innowacyjny świat technologii chmury, danych, sztucznej inteligencji, łączności, oprogramowania, inżynierii cyfrowej i platform. W 2020 roku Grupa odnotowała globalne przychody w wysokości 16 miliardów euro.

Get The Future You Want | [www.capgemini.com](http://www.capgemini.com#_blank)