***Kontakt dla prasy:***

*Agnieszka Juraszczyk*

*+48 883 357 638*

*E-mail:* *agnieszka.juraszczyk@capgemini.com*

***Kontakt dla prasy:***

*Aleksandra Witkowska*

*+48 693 407 831*

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

**Adopcja rozwiązań technologicznych musi być oparta o doświadczenia człowieka**

**Firmy na całym świecie przygotowują się dziś na nieunikniony powrót do biur. Organizacje stają przed wyzwaniem zbudowania hybrydowego modelu pracy, w którym zespoły będą mogły współpracować i bezproblemowo uzyskiwać dostęp do zasobów firmy z domu, z biura lub w podróży. Jednak w obliczu szybkich zmian technologicznych organizacje muszą przekształcić swoje cyfrowe operacje. Klienci coraz częściej są zaniepokojeni długiem technicznym, trudnością w przyjmowaniu przez pracowników nowych technologii i rosnącą luką w zakresie umiejętności cyfrowych. Eksperci zalecają stworzenie opartej na doświadczeniu, skoncentrowanej na człowieku strategii miejsca pracy, w której pracownicy są zmotywowani i otwarci na nowe rozwiązania, jednocześnie odpowiadając na problem luki w umiejętnościach.**

**Przygotowanie do nowej normalności**

Firmy ze wszystkich branż przygotowują się obecnie do nieuniknionego powrotu do nowej normalności, skupiając się na budowie jak najlepszych i jak najbardziej efektywnych modeli pracy w przyszłości. W ciągu ostatnich dwóch lat byliśmy świadkami rewolucji – wprowadzano nowe technologie, ludzie przystosowali się do nowych sposobów pracy, a tradycyjne platformy współpracy i zaangażowania ewoluowały. To nie tylko zmieniło podejście, w jaki myślimy o miejscu pracy i o sposobie, w jaki pracujemy, ale także zapewniło dostęp do puli nieosiągalnych wcześniej talentów. Dzięki temu osoby, które do tej pory były ograniczone, np. lokalizacyjnie, mogą dziś z łatwością dołączać do zespołów pracujących często w odległych częściach świata i wspólnie realizować projekty. Także pracodawcy zyskali większą łatwość w pozyskiwaniu pracowników. Dziś trudno wyobrazić sobie odwrót od tej sytuacji.

**Szybkie zmiany technologiczne i innowacje oznaczają, że firmy muszą teraz przekształcić swoje operacje cyfrowe, w taki sposób, aby usprawnić politykę i procesy, zautomatyzować obciążenia i zabezpieczyć przedsiębiorstwa, uzyskując przy tym maksymalną wartość.** Podczas wkraczania w kolejną fazę, jedno jest jasne – wraz z nieplanowaną i szybką transformacją pojawia się dług techniczny i operacyjny. Firmy muszą teraz ponownie przyjrzeć się wprowadzonym zmianom i kompromisom, które były niezbędne, aby możliwie szybko umożliwić zespołom pracę w nowych warunkach.

* Dziś jesteśmy już przyzwyczajeni do tego, że mamy dostęp do zasobów firmy również z naszych domów. Z zespołami i klientami możemy współpracować z łatwością bez konieczności odbywania codziennych wizyt w biurze. A to wpływa na zwiększone oczekiwania dotyczące bezproblemowego dostępu do tych samych narzędzi i usług „w ruchu”. Ważne jest, aby zrozumieć, że oczekiwania ludzi będą się zmieniać i mogą również zależeć od środowiska, w którym pracują. Jeśli praca hybrydowa ma w pełni wykorzystać swój potencjał, konieczne jest upewnienie się, że ludzie przyswajają technologie i uzyskują z nich maksymalną wartość. Badania pokazują, że luka w zakresie umiejętności cyfrowych rośnie wraz z wprowadzaniem nowych rozwiązań technologicznych i coraz większą liczbą branż przekształcających się w firmy cyfrowe. Nasze analizy dotyczące przyszłości pracy pokazują, że 81 proc. kadry kierowniczej inwestuje w platformę edukacyjną online, aby wypełnić tę cyfrową lukę zakresie umiejętności pracowników – mówi **Tomasz Skotnicki, New Normal Project Manager w Capgemini Polska**.

**Żyjemy w erze napędzanej przez doświadczenia**

Bardziej niż kiedykolwiek widzimy dziś, że technologia nie ogranicza się już do kilku wybranych branż i pracowników umysłowych, ale stała się właściwie częścią wszystkich firm, we wszystkich sektorach i wiąże się z niemal wszystkimi zadaniami. W związku z tą sytuacją, niezwykle ważna jest dokładna analiza doświadczeń zespołów, a wykorzystanie sztucznej inteligencji i systemów do szybkiej identyfikacji problemów i optymalizacji zwiększa adopcję oraz produktywność. Dostępne dziś środki stanowią okazję do rozszerzenia istniejących modeli pracy i umożliwiają wgląd w to, jak zmieniają się potrzeby ludzi w zależności od miejsca pracy: w domu, na hali produkcyjnej, na spotkaniu z klientem czy w biurze.

Na początku pandemii dla większości priorytetem było uniknięcie zatrzymania procesu rozwoju biznesu oraz utrzymanie ludzi w pracy, a niezbędna transformacja systemów IT została wdrożona tak szybko, jak tylko to było wówczas możliwe. W szybkim tempie podjęto te najistotniejsze kroki, których celem było podtrzymanie działalności i przetrwanie trudnego momentu. Dziś należy zwrócić uwagę, by na tym fundamencie szybkiej transformacji, zbudować wartościową zmianę i jak najszybciej zająć się wszelkimi nieefektywnościami i słabymi punktami, wynikającymi z tempa zmian.

Elastyczność w naturalny sposób stała się ważna i zapewnia dobre doświadczenia pracowników, ale stawia ona wyzwanie przed organizacjami, które muszą chronić swoje zespoły i zasoby. A ponieważ ludzie pracują w wielu środowiskach w sposób, w jaki nigdy dotąd nie pracowali, należy dziś inaczej zabezpieczyć wszystkie punkty końcowe, ludzi i urządzenia. Zabezpieczając przedsiębiorstwo i kontynuując transformację, wdrażając usprawnienia i nowe procedury, firmy muszą jednocześnie uważać, aby nie wpłynąć negatywnie na doświadczenie pracowników i nowe sposoby pracy, które będą napędzać innowacje. Metody pracy DevOps i Agile powinny pozostać podstawą polityki bimodalnego miejsca pracy.

* Strategia powinna koncentrować się na przewidywalności, stabilizacji infrastruktury, umożliwieniu zespołom i firmie bezpiecznej pracy, przy jednoczesnym zapewnieniu dobrych wrażeń wszędzie tam, gdzie ludzie zdecydują się pracować, odkrywaniu i definiowaniu nowych cyfrowych podróży oraz eksperymentowaniu z tym, jak IT może napędzać kompleksowy proces zmiany w całych organizacjach. Oferując satysfakcjonujące i bezproblemowe środowisko pracy, przedsiębiorstwa nie tylko zwiększą retencję swoich pracowników, ale mogą również oczekiwać większego sukcesu w rekrutacji najbardziej obiecujących talentów. Jedno z najnowszych badań HR firmy Gartner wykazało, że organizacje mogą zwiększyć integrację w środowisku pracy hybrydowej aż o 24 proc. – dodaje **Tomasz Skotnicki**.

**Droga naprzód**

Jeśli firmy będą w stanie wdrożyć strategię dotyczącą miejsca pracy, która rozwiązuje problem zadłużenia technicznego, który prawdopodobnie pojawi się w wyniku ostatnich dwóch lat, należy wykorzystać ją jako trampolinę do realizacji nowych modeli zawodowych. W ten sposób organizacje będą w stanie zapewnić zespołom integracyjne i dostępne miejsca pracy, umożliwić produktywność i efektywność niezależnie od tego, gdzie zdecydują się pracować i zapewnią im doświadczenia, które umożliwią pracę w najlepszy możliwy sposób, dostosowaną do potrzeb i możliwości każdego pracownika.

* Capgemini pracuje obecnie nad rozwiązaniami, które są inkluzywne, łączą technologie i usługi, aby umożliwić różnorodnym pracownikom współpracę w wirtualnej rzeczywistości, niezależnie od odległości geograficznej. Tego rodzaju rozwiązania oznaczają, że musimy wziąć pod uwagę całościowe doświadczenie – nie tylko z każdym pojedynczym pracownikiem, ale także ze wszystkimi ludźmi i systemami w ich złożonym ekosystemie, który może znajdować się poza granicami firmy. Doświadczenie mówi mi, że umieszczenie ludzi w centrum każdej strategii dotyczącej miejsca pracy pozwala zastanowić się, czego firma naprawdę potrzebuje, aby dostarczać rzeczywistą wartość i transformację. Jednak, aby stale optymalizować i wprowadzać innowacje, należy mierzyć i przewidywać kompleksowe doświadczenia oraz wypełnić lukę w umiejętnościach cyfrowych, zapewniając, że ludzie w pełni wykorzystają dostępne dla nich technologie i usługi oraz będą czuli, że otrzymują wsparcie, kiedy go potrzebują – komentuje **Tomasz Skotnicki.**

Technologie sztucznej inteligencji i uczenia maszynowego mogą mierzyć te doświadczenia, zapewniając szybkie informacje zwrotne i interakcje z wykorzystaniem wszystkich istotnych danych. Jednak tych czynników nie należy mierzyć dla samego pomiaru, ale w celu ciągłego doskonalenia usług świadczonych pracownikom i napędzania sukcesu firmy lub klienta. W związku z tym należy dostosować proces do specyficznych potrzeb konkretnej branży, wykorzystując doświadczenie i wiedzę sektorową w celu określenia środków i wyników istotnych dla potrzeb biznesowych. Inwestycje poczynione w Capgemini w rozwój inteligentnych platform automatyzacji, takich jak m.in. DOP (Digital Operations Platform), pozwalają stale optymalizować i udoskonalać usługi oraz proaktywnie angażować zespoły, zapewniając zarówno wsparcie, jak i szkolenia niezależnie od tego, czy przekształca się działalność danej firmy, czy korzysta z usług doradczych i konsultacyjnych.

**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 ponad 325 000 pracowników zatrudnionych w ponad 50 krajach. Dzięki silnemu 55-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 2021 roku Grupa odnotowała globalne przychody w wysokości 18 miliardów euro.

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