

#Biznes Bez Papieru

PRZEŁĄCZ SIĘ NA #BIZNESBEZPAPIERU

czyli jak bezpiecznie wprowadzić
firmę w cyfrowy świat

Autorzy:



Partnerzy:

asreco



SAMSUNG

SPIS TREŚCI

Słowo wstępne

Rozdział I: Dlaczego papier jest passé

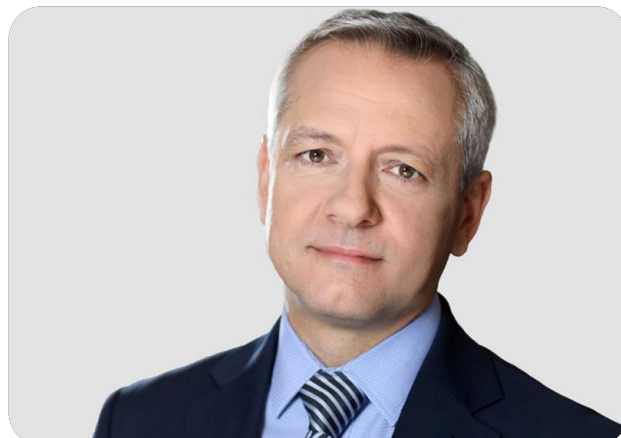
Rozdział II: Paperless bez tajemnic

Rozdział III: Przełącz się na #biznesbezpapieru

Słownik pojęć

Marek Zagórski

Sekretarz stanu w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów do spraw cyfryzacji, Pełnomocnik rządu ds. Cyberbezpieczeństwa



Idea „paperless”, którą w wolnym tłumaczeniu można określić jako „życie bez papieru”, to jeden z najważniejszych trendów na najbliższe lata w gospodarce oraz w administracji publicznej – w Polsce i w skali globalnej, oznaczający odejście od dokumentów papierowych jako podstawowego nośnika informacji na rzecz ich zdigitalizowanej formy.

Wylimitowanie papierowych dokumentów, procesów realizowanych w tradycyjny sposób, obsługi klienta wymagającej jego fizycznej obecności i podpisów składanych długopisem na papierowych formularzach, staje się faktem i wyższą koniecznością. I to nie tylko z powodu pandemii COVID-19, która przeorganizowała życie, pracę i edukację całych społeczeństw. Pandemia tylko przyspieszyła transformację cyfrową, która rozpoczęła się kilka lat temu, a w najbliższych latach znacząco zmieni wszystkie obszary ludzkiego życia.

Transformacja cyfrowa nabiera rozpędu dzięki coraz powszechniejszemu wdrażaniu technologii gromadzenia, analizy i wykorzystywania danych oraz rozwojowi zaawansowanych, w tym uczących się, algorytmów. Zmieniają się też nawyki i oczekiwania ludzi – klientów administracji czy konsumentów i prosumentów na rynku. Kształtująca się w wyniku tych procesów gospodarka cyfrowa, oparta na danych i na logice sieci, zmienia dotychczasowe zasady prowadzenia biznesu, modyfikuje modele konsumpcji, produkcji, pracy i zatrudnienia oraz organizację przedsiębiorstw. Cyfryzacja staje się jednak nie tylko palącym wyzwaniem i zadaniem do realizacji – w skali każdego przedsiębiorstwa i całej gospodarki, ale też szansą. Przedsiębiorstwo paperless działa sprawniej, taniej i bezpieczniej, zapewnia lepszą obsługę klienta i ciesząc się jego uznaniem, może konkurować na rynku globalnym. Elektroniczny obieg dokumentacji, wykorzystywanie podpisów i pieczęci elektronicznej, analityka danych, przetwarzanie danych w chmurze, cyfrowe kanały komunikacji wewnętrznej i z klientem zewnętrznym, narzędzia do zdalnej pracy – to te najbardziej podstawowe aspekty cyfrowego biznesu.

Porzucenie papierowej formy dokumentów w obiegu gospodarczym, administracyjnym, w edukacji czy kulturze stanowi być może głębszą przemianę cywilizacyjną niż upowszechnienie druku w XV wieku. Dotyczy bowiem nie tylko sposobu przechowywania i udostępniania informacji, ale implikuje możliwość, jakiej w historii do tej pory nie było – maszynowej, niezwykle wydajnej analizy i przetwarzania informacji gromadzonych w formie zdigitalizowanej. Rozwój technik przetwarzania określanych mianem sztucznej inteligencji, możliwy dzięki gromadzeniu danych w postaci cyfrowej, umożliwi radykalne podniesienie efektywności działania organizacji i podniesienie komfortu życia ludzi.

Zmiana kultury organizacji na kulturę paperless wymaga na pewno odwagi i determinacji kadry zarządzającej oraz zaangażowania pracowników. Oswajając się i przygotowując na nowe, warto wykorzystać doświadczenia i wiedzę innych oraz sprawdzone, innowacyjne rozwiązania. I tutaj pomocnym może okazać się niniejszy e-podręcznik. Mam nadzieję, że skutecznie pokieruje on Państwa w stronę cyfrowego biznesu.

Jarosław Gowin

Minister Rozwoju, Pracy i Technologii



Transformacja cyfrowa stała się jednym z głównych motorów innowacji większości sektorów gospodarki. Unowocześnienie procesu produkcji i zarządzania przedsiębiorstwem to większa elastyczność i efektywność biznesowa, a co za tym idzie uzyskiwanie lepszych wyników finansowych. Dzięki cyfryzacji, automatyzacji i robotyzacji nasze rodzime firmy mają szansę być konkurencyjne nie tylko technologicznie, lecz także cenowo i stać się liczącymi uczestnikami rynku.

Chciałbym podkreślić, że idea cyfryzacji polskiej gospodarki jest szczególnie ważna dla Ministerstwa Rozwoju, Pracy i Technologii, a cyfryzacja naszego przemysłu będzie jedną z osi wyznaczających nową politykę przemysłową przygotowywaną przez kierowany przeze mnie resort. Stoimy w obliczu dużych wyzwań, a wybuch światowej epidemii koronawirusa w 2020 roku przyniósł zmiany, jakich nikt się nie spodziewał i z całą mocą uwypuklił potrzebę wprowadzania zmian w biznesie. Przedsiębiorcy z dnia na dzień musieli wykazać się adaptacją do nadzwyczajnej sytuacji, w której reorganizacja procesów i procedur, aby zachować ciągłość biznesu, stała się koniecznością. Zawirowania wywołane COVID-19 zmuszają do przyspieszenia transformacji cyfrowej, a firmy nie powinny wstrzymywać inwestycji i wydatków na ten cel. Wręcz przeciwnie, muszą nawet przyspieszyć ten proces i przejść go szybciej, niż planowały.

Badania pokazują, że stopień akceptacji nowych technologii jest obecnie wysoki jak nigdy dotąd, a ograniczenia i zmiany na rynku okazały się impulsem do zwiększenia wykorzystania rozwiązań cyfrowych w biznesie. 32 proc. firm zaczęło używać bądź zwiększyło wykorzystanie internetu, mediów społecznościowych, wyspecjalizowanych aplikacji czy platform cyfrowych w celach biznesowych. Dzięki cyfryzacji co piąta firma dostosowała swoją ofertę do nowej formy prowadzenia działalności¹. Część przedsiębiorstw zainwestowało w nowy sprzęt lub oprogramowanie, aby lepiej zaadaptować się do nowych warunków. Do kryzysu bardzo szybko dostosował się handel i branża usługowa.

Rolą MRPiT jest wspierać innowacyjność polskich firm. W 2021 r. będziemy mieli filary takiej pomocy – IP Box oraz dobrze funkcjonującą ulgę B+R. To dobre podstawy dla polskich przedsiębiorców do wykorzystania nie tylko w czasie pandemii, utrzymania lub wzrostu produkcji i zamówień, ale i w budowaniu wizerunku Polski jako hubu nowych technologii.

Kampania #BiznesBezPapieru to wspaniała okazja do zachęcenia polskich firm do przyspieszenia transformacji cyfrowej. W prezentowanym e-poradniku przedsiębiorcy znajdą odpowiedź na kluczowe kwestie dotyczące tego, jak przygotować się do wprowadzenia technologii cyfrowych w ich firmach. Liczę na to, że będzie to ważny krok w kierunku dalszej transformacji cyfrowej polskich przedsiębiorstw.

Michał Kanownik

Prezes Związku Cyfrowa Polska



Wachlarz e-usług w Polsce stale rośnie. I właśnie w tym kierunku powinno rozwijać się państwo, które aspiruje do bycia nowoczesnym. Trwająca transformacja cyfrowa dotyczy zarówno obywateli, przedsiębiorców, jak i administracji publicznej. Nie warto zamykać się na zmiany. Warto poznać reguły rządzące transformacją cyfrową oraz przekalkulować, jakie przyniesie nam ona korzyści.

W rozwój e-usług wpisuje się idea paperless oraz podpisu elektronicznego. Choć dziś rozwiązania te nie są jeszcze powszechnie wykorzystywane przez przedsiębiorców, za kilka lat będzie to konieczność dla wydajnego funkcjonowania firmy. A czym szybciej przedsiębiorstwo zdecyduje się, by wkroczyć na drogę cyfrowej transformacji, tym większą przewagę zyska wobec tradycyjnie funkcjonujących dziś firm.

Przejsie przez cyfrową transformację z pewnością wymaga odwagi i konsekwencji. Jednak ostateczny zysk wart jest tego wysiłku. Świadoma i zaplanowana cyfryzacja w firmie przynosi wiele profitów, m.in. poprawia wydajność, upraszcza procesy zachodzące w organizacji oraz zapewnia większe cyberbezpieczeństwo, co w czasach ciągłego bycia online staje się bezcenne.

Andrzej Dopierala

Prezes Zarządu, Asseco Data Systems S.A.



Żyjemy w okresie dynamicznych zmian związanych z rozwojem nowych technologii. Mają one ogromny wpływ na niemal wszystkie obszary naszego funkcjonowania. Kolejne elementy naszego życia prywatnego oraz zawodowego od wielu lat ulegają stopniowej cyfryzacji. Pandemia koronawirusa nie była więc początkiem tej transformacji, ale bardzo ją przyspieszyła i upowszechniła. W efekcie nikt już nie zastanawia się, czy powinien dołączyć do cyfrowego świata, ale jak to efektywnie i bezpiecznie zrobić.

Jest to kluczowa kwestia dla przedsiębiorców, z których wielu wciąż stoi przed wyzwaniem digitalizacji zarówno w obszarze wewnętrznych procesów w swoich organizacjach, jak również w sferze kontaktów z klientami, administracją państwową czy kontrahentami. Szczególnie zmiana potrzeb i oczekiwań klientów, a przede wszystkim sposobu i kanałów komunikacji sprawiła, że rozwiązania, które do tej pory mogły zwiększać innowacyjność i konkurencyjność firmy, teraz stały się koniecznością. Cyfryzacja i związane z nią produkty oraz usługi nie tylko przyczyniają się do zwiększenia efektywności, szybkości i jakości działania przy jednoczesnym obniżeniu kosztów, ale w niektórych przypadkach wręcz umożliwiają podjęcie jakiegokolwiek przedsięwzięcia.

Pandemia koronawirusa i związane z nią konsekwencje dodatkowo uwydatniły korzyści płynące z digitalizacji. Sytuacja, w której zamknięte zostały m.in. urzędy, biura, placówki służby zdrowia czy szkoły, spowodowała, że nauczyliśmy się korzystać z narzędzi, które od dawna były w naszym zasięgu. Systemy do pracy czy nauki zdalnej, oprogramowanie umożliwiające eliminację dokumentów w wersji papierowej, elektroniczna identyfikacja tożsamości i e-usługi zaufania – to rozwiązania, z których część z nas korzystała lub miała świadomość ich istnienia. Jednak ta zmieniona rzeczywistość, która w krótkim czasie stała się naszą nową normalnością spowodowała, że odkryliśmy pełnię ich potencjału oraz związane z nimi szanse gospodarczego rozwoju.

Musimy jednak pamiętać, że transformacja cyfrowa to nie tylko ogromne szanse, ale i zagrożenia. Choć cyberprzestępcy zawsze byli obecni w świecie online, podczas pandemii ich aktywność wzrosła wielokrotnie. Korzystają oni ze wszystkich nowych technologii, m.in. chmury, sztucznej inteligencji, big data i ich działania są coraz bardziej wyrafinowane. Właśnie dlatego tak ważne w procesie cyfryzacji jest zachowanie wysokich standardów bezpieczeństwa. W tym obszarze niezbędne jest nie tylko stosowanie odpowiednich zabezpieczeń, ale również edukacja i podnoszenie cyfrowych kompetencji, gdyż najstabszym ogniwem systemu bezpieczeństwa są ludzie.

Transformacja cyfrowa to złożony proces, wymagający dogłębnej analizy potrzeb i możliwości danej organizacji, odpowiedniego przygotowania oraz planu. Wiem, że są przedsiębiorcy, którzy mają obawy przed podjęciem tego wyzwania. Główną barierą jest konieczność zmiany dotychczasowych strategii i procesów oraz brak znajomości odpowiednich narzędzi i umiejętności ich wykorzystania. Wierzę, że ten e-poradnik będzie dla nich impulsem do realizacji tego przedsięwzięcia oraz pewnego rodzaju przewodnikiem pokazującym dostępne możliwości i rozwiązania. Cyfryzacja nie jest już bowiem wyborem, jest koniecznością.

#Biznes Bez Papieru

ROZDZIAŁ 1:

PAPIER JEST PASSÉ

1. PAPERLESS W DEFINICJI

„Pokaż mi, ile masz segregatorów, a powiem Ci jaką firmą jesteś” – tak w obrazowy sposób można odróżnić tradycyjną organizację od nowoczesnego biznesu, który stawia na cyfrowe rozwiązania. Funkcjonowanie firmy, opartej na tradycyjnym, papierowym obrocie dokumentów, jest już nie tylko passé. Jest działaniem na szkodę firmy, choć oczywiście nie w sposób określony w kodeksach.

Jak zatem zdefiniować paperless? Jest to przede wszystkim jeden z najważniejszych trendów w biznesie na kolejne lata. To właśnie zastosowanie nowoczesnych technologii będzie decydowało o konkurencyjności firm w najbliższym czasie. Ale paperless to dużo więcej niż tylko trend. Jest to nowa forma realizacji procesów biznesowych, która zakłada wyeliminowanie papieru w firmie jako nośnika dokumentów. **Polega na zaprojektowaniu i wdrożeniu nowoczesnych, cyfrowych rozwiązań, które mogą doprowadzić do gruntownego przebudowania procesów firmowych, a docelowo nawet całego przedsiębiorstwa. Wdrożenie paperless pozwala na osiągnięcie zdecydowanie lepszych wyników biznesowych, przy równoczesnym zachowaniu lub wzmocnieniu parametrów bezpieczeństwa i realizacji wymogów regulacyjnych. A to dzięki zachowaniu dowodów prawnych czynności realizowanych w firmie oraz na styku z klientem i administracją publiczną.**

Wyróżnienie się wśród innych wymaga podjęcia odważnych i realnych działań na rzecz wdrażania nowoczesnych technologii, z uwzględnieniem oczekiwań całego otoczenia biznesowego, przy zachowaniu kwestii bezpieczeństwa i przepisów prawa. Dopiero takie kompleksowe podejście świadczy o innowacyjności biznesu. **Cyfrowa transformacja nie jest jednak jednorazową zmianą. To ciągły proces, który wymaga zaangażowania, aktualizowanej na bieżąco wiedzy i rzeczywistej woli zmian** – po to, by uwolnić potencjał firmy i pozwolić na jej aktywne uczestnictwo w rewolucji cyfrowej.

2. EKO, CZYLI EKONOMIA

Z badań ekspertów firmy PwC² wynika, że nawet do 1 mln EUR mogą wynosić roczne oszczędności dużej organizacji uzyskane w wyniku redukcji dokumentów papierowych przychodzących z różnych obszarów biznesowo-administracyjnych. Skąd się one biorą? Jeśli weźmiemy pod uwagę, że polskie przedsiębiorstwa wykorzystują rocznie na wydruki aż 11 milionów ryz papieru formatu A4, co daje 5,5 miliarda kartek³, to ograniczenie choćby tylko tego procesu pozwoli na realne obniżenie kosztów.

A przecież narzędzia paperless można wprowadzać w wielu obszarach funkcjonowania firmy, co pozwoli między innymi na:

- poprawę doświadczenia klienta (customer experience), które jest ważniejsze niż kiedykolwiek, ponieważ klienci wymagają od firm optymalizacji i zwiększenia ergonomii procesów i rozwiązań;
- zwiększenie bezpieczeństwa procesów biznesowych, które wpisują się w ogólną koncepcję cyberbezpieczeństwa w internecie;
- szybszą i łatwiejszą obsługę klienta, co stanowi istotny wyróżnik wśród wielu konkurencyjnych ofert;
- wymierne oszczędności finansowe. Tutaj zasada jest prosta – im więcej procesów cyfrowych, tym większa skala oszczędności, które w skali roku mogą sięgać nawet setek tysięcy złotych. To efekt ograniczenia, a nawet całkowitej eliminacji kosztów papierowego obiegu dokumentów.

A co z tymi obszarami, które są niepoliczalne lub trudne do oszacowania? Na przykład czynności poświęcone na poszukiwanie i porządkowanie dokumentacji, jej drukowanie i przekazywanie? To jedna z najważniejszych wartości w każdej organizacji – **CZAS**. Bezcenna waluta dla rozwoju każdego biznesu.

² Analiza „Paper documents digitization”, PwC, 2019 r.

³ Raport „Wykorzystanie papieru w przedsiębiorstwach działających w Polsce”, KPMG, 2012 r.

3. EKO, CZYLI EKOLOGIA

Wyzwania klimatyczne wymusiły zmianę w sposobie działania nie tylko na biznesie, ale także na administracji oraz samych konsumentach. Odpowiedzialne społecznie firmy umacniają swoją pozycję rynkową poprzez rozumienie i wdrażanie trendów przyszłości, zachowując równowagę między ekologią a zyskami. W dobie rewolucji cyfrowej, przemysłu 4.0 i globalnego łańcucha dostaw, które wpływają na każdy obszar działania biznesu, ma to fundamentalne znaczenie. Żadna firma nie może sobie pozwolić na ignorowanie zmian w swoim otoczeniu.

Zatem paperless to znacznie więcej niż tylko ratowanie drzew. Choć, jeśli weźmiemy pod uwagę, że w każdej sekundzie produkuje się na świecie ponad 10 ton papieru, co wpływa nie tylko na zużycie wody, energii, ale i na wzrost zanieczyszczenia powietrza i wycinkę lasów,⁴ to każda niezadrukowana kartka papieru ma znaczenie. Tym bardziej, że szacuje się, że do 2030 roku – w porównaniu do roku 2005 – globalna produkcja papieru wzrośnie dwukrotnie.

Jak pokazuje Raport „Dobre Praktyki” Forum Odpowiedzialnego Biznesu za 2019 rok, działania na rzecz ochrony środowiska były najdynamiczniej rozwijającym się obszarem firm – nastąpił wzrost o ponad 35 proc. w odniesieniu do poprzedniej edycji raportu. Wśród 321 przykładów proekologicznych projektów zgłoszonych przez 129 organizacji znalazły się m.in. takie, które dotyczyły ograniczenia zużycia papieru, plastiku, gospodarki obiegu zamkniętego, ochrony bioróżnorodności, edukacji środowiskowej czy przeciwdziałania kryzysowi klimatycznemu⁵.

Przykład takiego podejścia prezentują m.in. takie firmy, jak Żabka Polska i Santander Consumer Bank, które dzięki technologiom działają na rzecz oszczędności energii, redukcji śladu węglowego, jeszcze lepiej dbając o środowisko. **Dzięki elektronicznemu obiegowi dokumentów w samym obszarze logistyki, Żabka zaoszczędza rocznie ok. 15 mln arkuszy papieru, a z kolei Santander Consumer Bank – 63 tony papieru.**

Wzrost inicjatyw na rzecz ochrony środowiska



⁴Raport "The State of Global Paper Industry", Environmental Paper Network, 2019 r.

⁵Raport "Odpowiedzialny biznes w Polsce 2019. Dobre praktyki", Forum Odpowiedzialnego Biznesu, 2020 r.

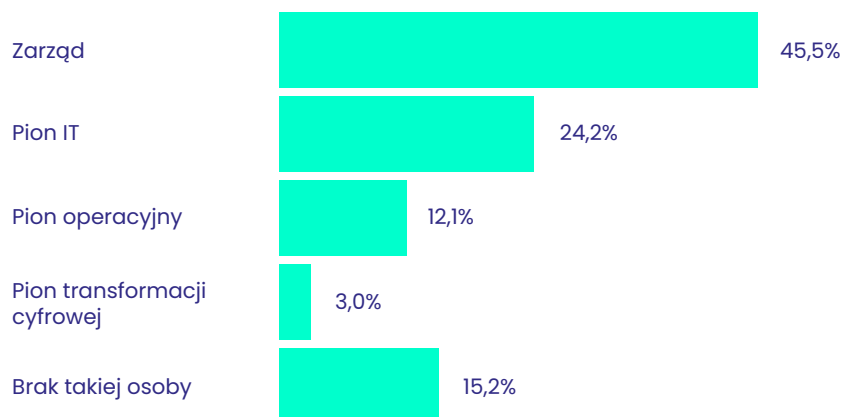
4. WYZWANIA

Według filozofa Konfucjusza, „tysiąc milowa podróż zaczyna się od pierwszego kroku”, a pierwszy krok rozpoczyna się od zmiany postawy, zarówno kadry zarządzającej, jak i pracowników. To właśnie ona jest największym wyzwaniem przy wdrażaniu takich projektów, jak paperless, które mogą budzić obawy przed czymś nieznanym oraz ewentualną klęską. Jednak to właśnie zmiana jest jedyną stałą rzeczą w życiu i w biznesie.

Pandemia spowodowała, że sprzedaż produktów i usług przeniosła się do internetu, a wiele branż dotąd opornych musiało się poddać cyfryzacji. Stąd też w 2020 roku obroty z handlu w polskim internecie sięgnęły 15 mld euro, co stanowiło 30 proc. wzrost w stosunku do lat poprzednich. Tym samym obecnie rodzimy rynek e-commerce stał się jednym z najbardziej dynamicznych. Jednak dziś nadal jest to tylko niewielka część sprzedaży detalicznej ogółem – w porównaniu do rynków zachodnich⁶. Z drugiej strony, jak pokazuje badanie „Investment Index 2020” firmy EY Digital, 45 proc. przedsiębiorstw nie ma odpowiedniego modelu operacyjnego zakładającego procesy cyfryzacji, a 38 proc. mierzy się z brakiem strategii w tym zakresie. Do tego w 36 proc. firm brakuje kultury innowacji i eksperymentowania, a 34 proc. mierzy się z coraz większym naciskiem na cięcie kosztów. To może tłumaczyć, dlaczego mniej niż co dziesiąty respondent badania EY (w tym również liderzy cyfrowej transformacji) deklaruje, że nie jest w stanie odczuć w pełni efektu swoich wysiłków podjętych na rzecz cyfryzacji przedsiębiorstwa.

Te dane wprost wskazują na wiele wyzwań, którym organizacje muszą stawić czoła. Ich podjęcie jest kluczowe, bo firmy, które dziś nie sięgną po cyfrowe technologie, jutro zostaną w tyle za innowacyjną konkurencją. Potwierdzają to ubiegłoroczne badania do Raportu „Biznes w erze paperless. Czy jesteśmy na niego gotowi?” przygotowanego przez Asseco. Jeśli tylko 16 proc. respondentów zadeklarowało, że w ich budżetach istnieją środki przeznaczone na wdrożenie innowacyjnych rozwiązań, to jak ich firmy mają stać się konkurencyjne i odporne na huragany gospodarcze? Odczuwalny jest także brak specjalistów z kompetencjami do wdrażania innowacji. Jak wskazuje wspomniany raport, pion transformacji cyfrowej funkcjonuje tylko w 3 proc. firm. Najczęściej – w 45 proc. wypadków to zarząd podejmuje decyzję o wdrożeniu cyfrowych rozwiązań. W co czwartej firmie (24,2 proc.) obszarem tym zajmuje się dział IT, a w 12 proc. jest to pion operacyjny. W 15 proc. badanych przedsiębiorstw nie ma osoby, która mogłaby przejąć odpowiedzialność za proces wdrażania innowacji⁷.

Kto w firmie jest odpowiedzialny za wdrażanie innowacji?



Wykres: Kto w firmie jest odpowiedzialny za wdrożenie innowacji. Raport „Biznes bez papieru. Czy jesteśmy na niego gotowi?”, Asseco Data Systems, marzec 2020

⁶Raport „E-commerce i fintechy. System naczyń połączonych”, 300Research, 2020 r.

⁷Raport „Biznes w erze paperless. Czy jesteśmy na niego gotowi?”, Asseco Data Systems, 2020 r.

5. BEZPIECZEŃSTWO

Pod koniec 2020 roku ponad 5 milionów osób zatrudnionych w polskich firmach pracowało zdalnie, zwykle z własnego domu. W ich rękach spoczywał i nadal spoczywa jeden w najważniejszych zasobów – dane o firmie, klientach, sprzedaży, ale też informacje strategiczne, będące tajemnicą przedsiębiorstwa. Ich ochrona powinna być najwyższym priorytetem każdego pracownika firmy – nie tylko w sytuacji, kiedy spełnia on swoje obowiązki poza biurem. Stąd potrzeba wdrożenia prostych, ale bezwzględnie stosowanych zasad:

- korzystanie jedynie z firmowego sprzętu i oprogramowania,
- bezpieczne łączenie przez VPN i bezpieczne wifi,
- systematyczne aktualizacje oprogramowania,
- zakaz pobierania kopii na dane zewnętrzne,
- zakaz wysyłania danych na adresy z zewnątrz organizacji.

Jasne i proste procedury postępowania w przypadku utraty danych mogą stać się dobrym fundamentem do zmiany kultury organizacji na kulturę paperless i przeprowadzenia rewolucji cyfrowej w sposób naturalny i płynny. Wszak paperless oznacza, że mamy do czynienia tylko z elektroniczną wersją dokumentów, tzw. e-dokumentem. Nowoczesne narzędzie do zarządzania nim umożliwia:

- kontakt z firmą w sprawach pracowniczych,
- procesowanie dokumentacji i korespondencji z wykorzystaniem podpisów elektronicznych,
- obieg elektronicznych dokumentów finansowych, poprzez jeden, przyjazny interfejs użytkownika, dostęp online z każdego urządzenia do potrzebnych informacji i raportów.

Jednak żadne, nawet te najdroższe i najbezpieczniejsze narzędzia digitalizacji nie będą skuteczne, jeśli kultura korzystania z nich nie będzie w pełni rozwinięta i konsekwentnie stosowana.

Polacy mają coraz większą wiedzę oraz świadomość zagrożeń i skutków kradzieży tożsamości, a 53 proc. respondentów obawia się o bezpieczeństwo danych. Z oferty usług zapewniających ochronę danych w sieci korzystało lub korzysta 20 proc. z nich. Tak wynika z badania zrealizowanego na zlecenie BIK pt. "Cyberbezpieczeństwo Polaków 2020".

Rodzi się pytanie, dlaczego aż 20 proc. respondentów przyznało, że w ogóle nie zabezpiecza hasłem swojego telefonu, a 25 proc. nigdy nie zmienia posiadanego hasła? Internauci potwierdzili, że programy antywirusowe najczęściej instalują w komputerach (87 proc.), natomiast w telefonach i tabletach stosuje je 63 proc. osób.

Pomimo rosnącej świadomości zagrożeń, wciąż trzeba mocno edukować w zakresie cyber zagrożeń. KasperskyLab odnotowuje 242 proc. wzrost, w ujęciu rok do roku, ataków siłowych na protokoły obsługujące zdalny dostęp do urządzeń. A ponieważ urządzenie mobilne to nie tylko narzędzie, z którego dzwoniemy, ale coraz częściej „mailujemy”, „bankujemy” i pracujemy zdalnie, dlatego musimy na nowo nauczyć się też zasad cyberbezpieczeństwa.

W Samsung naszym celem jest zapewnienie klientom bezpiecznych rozwiązań, dlatego od lat z sukcesem rozwijamy platformę KNOX, która jest sercem cyberbezpieczeństwa naszych urządzeń.



TOMASZ CHOMICKI

Dyrektor ds. Rozwoju Biznesu,
Samsung Electronics Polska

FIRMA: Santander Consumer Bank

PROJEKT: Kredyty przyśpieszone cyfryzacją

DOSTAWCA ROZWIĄZANIA: Asseco



- **Cel:** stworzenie dla klientów oraz pracowników banku procesu podpisywania umowy kredytu konsumenckiego zgodnego z ideą paperless, regulacjami unijnymi oraz najwyższymi standardami user experience.
- **Kluczowe usługi wykorzystane w projekcie:** zaawansowany jednorazowy podpis elektroniczny (autoryzowany kodem SMS – składany przez Klienta banku); kwalifikowana pieczęć elektroniczna w usłudze SimplySign (składana przez Doradcę w imieniu banku); kwalifikowana usługa walidacji (potwierdzająca ważność podpisu elektronicznego i pieczęci elektronicznej).
- **Rezultaty wdrożenia:**
 - 0 kartek papieru potrzebnych do zawarcia elektronicznej umowy kredytowej z bankiem
 - 30 tys. doradców korzystających z systemu
 - >350 tys. klientów z dostępem do nowego rozwiązania
 - Szybszy proces zawarcia kredytu. Wysoki poziom bezpieczeństwa – pełna poufność danych
 - O 30 proc. skrócony proces zawarcia umowy z klientem
 - 80 proc. kontrahentów banku potwierdzających prostotę procesu
 - 40 proc. kontrahentów banku uważa brak papieru w procesie za jego kluczową zaletę
- **Następne planowane kroki:**
 - Podpis elektroniczny dostępny dla ponad 30 000 kontrahentów banku.
 - Podpis elektroniczny dostępny dla klientów banku w ponad 300 oddziałach.

Transformacja cyfrowa jest jak przesiadka z silnika spalinowego na elektryczny. Większe przyspieszenie, ciszej, zdrowiej, czystiej – jednym słowem ekologicznej. Jesteśmy instytucją finansową w Polsce, która od kilku lat może posługiwać się tytułem „Bank Przyjazny Klientowi” uzyskanym w wyniku niezależnej certyfikacji prowadzonej przez firmę badawczą Experience Institute. 97 proc. naszych klientów jest zdania, że jako bank mamy proste procedury, dzięki którym można w łatwy sposób zawnioskować o kredyt. Zadowolenie klienta było, jest i będzie naszym priorytetem. Wdrożenie elektronicznego procesu zawierania umów kredytowych jeszcze bardziej wzmocniło postrzeganie nas jako banku przyjaznego klientom. Cyfryzacja sprzedaży produktów pozwoliła nie tylko na obniżenie kosztów związanych z papierowym obiegiem dokumentów, ale znacznie usprawniła nasze procesy wewnętrzne.



EWA MUCIEK

Z-ca Dyrektora Pionu Technologii i Operacji
Santander Consumer Bank

#Biznes Bez Papieru

ROZDZIAŁ 2:

PAPERLESS BEZ TAJEMNIC

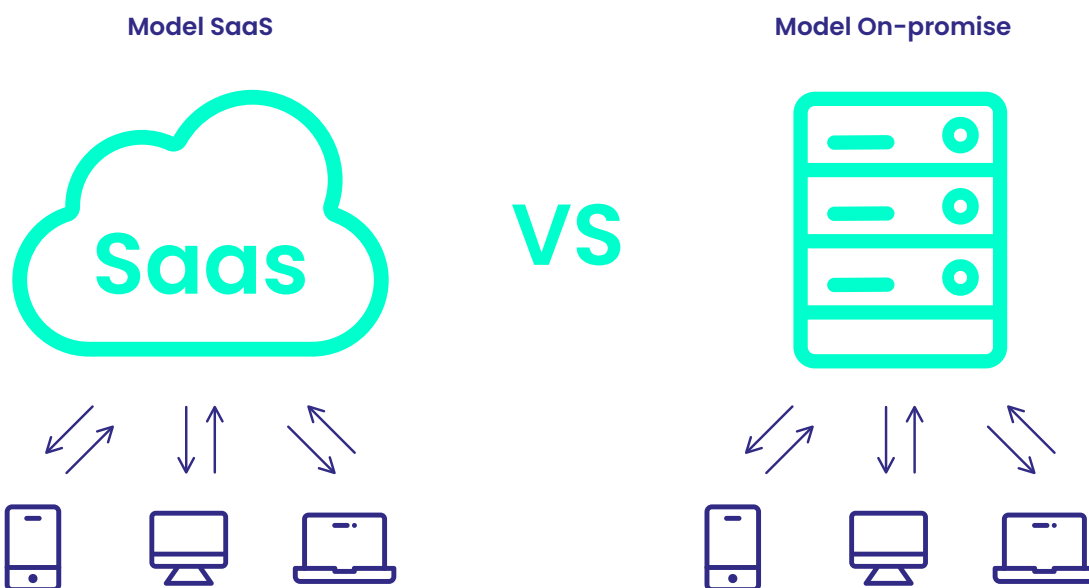
W poprzedniej części poradnika przedstawiliśmy lokalne i globalne trendy digitalizacji biznesu oraz tego, jaki wpływ wywarła na cyfryzację pandemia. W tej części chcemy zwrócić uwagę na konkretne rozwiązania oraz modele integracji w projektach paperless.

1. ELEKTRONICZNY OBIEG DOKUMENTÓW – MODELE INTEGRACJI

Elektroniczny obieg dokumentów to rozwiązanie, które umożliwia wdrożenie w pełni scyfryzowanego procesu zarządzania dokumentami, jakie do tej pory wiązały się z wykorzystaniem papieru, w obszarach takich jak: kadry, księgowość, korespondencja wewnętrzna i zewnętrzna, rozliczenia z klientami.

Rozwiązania dostarczane przez dostawców usług typu paperless oferowane są w dwóch popularnych modelach:

- **Model SaaS** (Software as a Service) – oferuje działające, funkcjonalne rozwiązanie bez konieczności posiadania dużego zaplecza technicznego w organizacji
- **Model On-premise** – rozwiązanie instalowane w infrastrukturze danej organizacji wymagające zaplecza technicznego



Warto wyjaśnić, jak należy prawidłowo je rozumieć patrząc przez pryzmat usług zaufania (w tym kwalifikowanych). Nie ma bowiem prostej odpowiedzi, który model wybrać. Jest kilka czynników, które są kluczowe przy dokonywaniu wyboru, takie jak wartość dowodowa dokumentów obsługiwanych w procesie, struktura organizacji, sektor, w którym działa czy dotychczasowe praktyki. Dlatego tak ważnym jest, aby przed podjęciem decyzji o wyborze modelu integracji elektronicznego dokumentu zwrócić uwagę na kilka elementów, które przybliżą nas do podjęcia decyzji, jaki wybrać:

CECHA	MODEL SAAS	MODEL ON-PREMISE
KOSZTY	mniejszy nakład finansowy na wejściu, ale dłuższe korzystanie z tego modelu może przyczynić się do poniesienia większych kosztów w dłuższym okresie	większy koszt na początku i niższy nakład pieniężny na utrzymanie, w perspektywie czasu dodatkowym wydatkiem jest koszt infrastruktury technicznej oraz zatrudnienia osób nią zarządzających
WDROŻENIE	szybszy, jeśli chodzi o możliwość korzystania z usług (często jest to model subskrypcyjny)	wymaga więcej czasu i zasobów technicznych, aby rozwiązanie zaczęło funkcjonować
DOSTOSOWANIE	charakteryzuje się zazwyczaj (w zależności od przyjętej architektury) mniejszą elastycznością	możliwość precyzyjnego dostosowania do wymagań organizacji (rozwiązanie „szyte na miarę”)
UTRZYMANIE I WSPARCIE	zaangażowanie nie jest w zasadzie wymagane	wymaga zaangażowania zasobów po stronie organizacji
SKALOWALNOŚĆ	łatwość skalowania	wymaga planowania i angażowania zespołu technicznego
BEZPIECZEŃSTWO I ZGODNOŚĆ Z REGULACJAMI	bezpieczeństwo deklarowane przez dostawcę – w tym także bezpieczeństwo prawne, czyli zgodność rozwiązania z określonymi wymogami regulacyjnymi	dział techniczny musi tego dopilnować przy wsparciu innych jednostek organizacyjnych w danej organizacji

Odpowiedzi na powyższe kwestie wskażą nam kierunek, jaki model jest nam bliższy. Z praktyki rynkowej widać, że sektor MŚP wybiera chętniej rozwiązania w modelu SaaS, podczas gdy duże organizacje wolą pełną kontrolę nad rozwiązaniem w modelu On-premise.

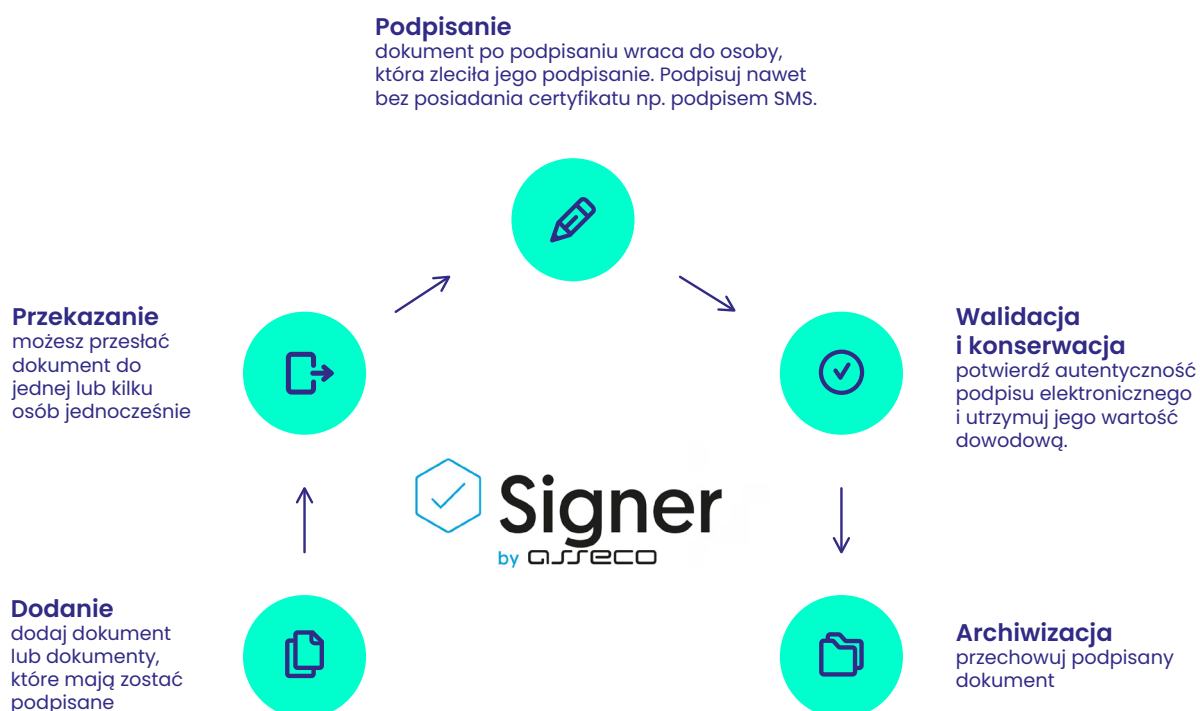
2. WYBRANE NARZĘDZIA

Platforma Signer

To narzędzie Asseco dla dużej firmy, które umożliwia budowanie pełnych procesów biznesowych obejmujących obszary wewnątrz oraz na zewnątrz przedsiębiorstwa, np. z klientami lub kontrahentami. Całość oparta jest o usługi zaufania, gwarantując tym samym bezpieczeństwo procesów oraz zachowanie wartości dowodowej dokumentów elektronicznych.

Najważniejsze zalety rozwiązania:

- Szybkość: usprawniony obieg dokumentacji, powiadomienia email
- Dostępność: e-dokumenty do podpisu przez dowolne urządzenie połączone z internetem, stacjonarne lub mobilne
- Bezpieczeństwo: zarządzanie procesem podpisywania dokumentów i nadawania dostępu
- Wygoda: intuicyjny interfejs i widoki dokumentów do podpisu, automatyczny dobór podpisu do rodzaju dokumentu.



portal hr

by ASSECO

Specjaliści HR nieustannie szukają narzędzi, które nie tylko byłyby odpowiedzią na obecne wyzwania, ale także przygotowały firmę na przyszłość. Takim rozwiązaniem jest portal HR Asseco Business Solutions, który łączy w sobie funkcjonalność wielu rozwiązań kadrowych. Idealnie sprawdza się w dynamicznych firmach mniejszej i średniej wielkości.

To wirtualne biuro, a więc dostępne dla firmy niezależnie od miejsca i okoliczności. Jest również swoistym krwioobiegim, umożliwiającym skuteczną i sprawną komunikację na wszystkich poziomach. Wreszcie – to sposób na wprowadzenie nowej jakości funkcjonowania firmy.

Dobry portal pracowniczy:

- usprawnia procesy kadrowe,
- ułatwia komunikację: między pracownikami oraz pracowników z firmą,
- umożliwia elektroniczny obieg i archiwizowanie dokumentów, z zastosowaniem podpisu elektronicznego,
- umożliwia zdalną samoobsługę pracowniczą,
- organizuje pracę zdalną,
- współpracuje z systemem ERP,
- udziela przestrzeni na aktywności pozazawodowe,
- zapewnia bezpieczeństwo firmowych danych,
- dostosowuje się do potrzeb użytkownika.

Wdrożenie portalu pracowniczego w firmie skutkuje oszczędnością czasu pracowników i menedżerów, którzy już nie tracą go na szukanie, czekanie i sprawdzanie. Poprawia także komunikację i angażuje pracowników w życie przedsiębiorstwa. Dodatkowo zapewnia pracownikom komfort załatwiania spraw według potrzeb i tak, jak lubią – oferując różne formy kontaktu. Wreszcie, przygotowuje firmę na nieznaną jeszcze przyszłość i pomaga utrzymać ciągłość pracy niezależnie od miejsca, czasu i okoliczności.

Koliber

To narzędzie Asseco, które kompleksowo wspiera zarządzanie firmą, przystosowane dla średnich i dużych przedsiębiorstw: wprowadza elektroniczny obieg dokumentów i przyspiesza procesy biznesowe. Tym samym staje się nieodzownym elementem systemu odporności firmy na konsekwencje nie tylko pandemii, ale także pomaga zaadaptować trendy zmieniające środowisko pracy. Przeprowadzona w ten sposób cyfryzacja działania firmy przyniesie z kolei obniżenie kosztów, wyższą efektywność i dbałość o środowisko naturalne.

Nowoczesne narzędzie do zarządzania cyfrowymi dokumentami umożliwia:

- kontakt z firmą w sprawach pracowniczych,
- procesowanie dokumentacji i korespondencji z wykorzystaniem podpisów elektronicznych,
- obieg elektronicznych dokumentów finansowych,
- dostęp online z każdego urządzenia do potrzebnych informacji i raportów.

System pozwala ograniczyć lub wyeliminować papierową wersję dokumentów co przekłada się bezpośrednio na:

- pełną kontrolę nad dokumentacją,
- szybkie wyszukiwanie i bezpieczne kopie zapasowe,
- zdalną i skuteczną obsługę spraw poprzez intuicyjne i samoobsługowe interfejsy użytkownika,
- dokładne monitorowanie realizacji procesów biznesowych,
- oszczędność czasu i nakładów pracy,
- wyeliminowanie kosztów logistyki dokumentów papierowych.

FIRMA: Żabka Polska

PROJEKT: Transformacja cyfrowa największej polskiej sieci convenience

DOSTAWCA ROZWIĄZANIA: Asseco



- **Cel:**
 - Optymalizacja procesów wspierających rozwój i funkcjonowanie spółki oraz zawieranie umów i aneksów franczyzowych w ramach rozproszonej organizacji
 - Stworzenie narzędzia opartego na nowoczesnej technologii, dającego swobodę użytkownika
 - Gwarancja zabezpieczenia prawnego w zakresie podpisywanych dokumentów dla franczyzobiorców i Żabka Polska
- **Kluczowe usługi wykorzystane w projekcie:** Kwalifikowany podpis elektroniczny w usłudze SimplySign dla franczyzobiorców i wybranych pracowników Żabka Polska; wdrożenie i integracja systemu do obiegu dokumentów Signer; modelowanie, projektowanie i wdrożenie wybranych procesów; przygotowanie szkoleń i instrukcji.
- **Rezultaty wdrożenia:**
 - Ponad 120 tys. złożonych podpisów
 - 6 tys. użytkowników posiadających podpis
 - Ponad 400 operatorów wydających podpisy kwalifikowane
 - 18 szkoleń dla pracowników sieci
 - Szybka adaptacja usługi i transformacja świadomości organizacji
 - Oszczędności: pieniężne, czasowe, zasobów.

#Biznes Bez Papieru

ROZDZIAŁ 3:

**PRZEŁĄCZ SIĘ NA
#BIZNESBEZPAPIERU**

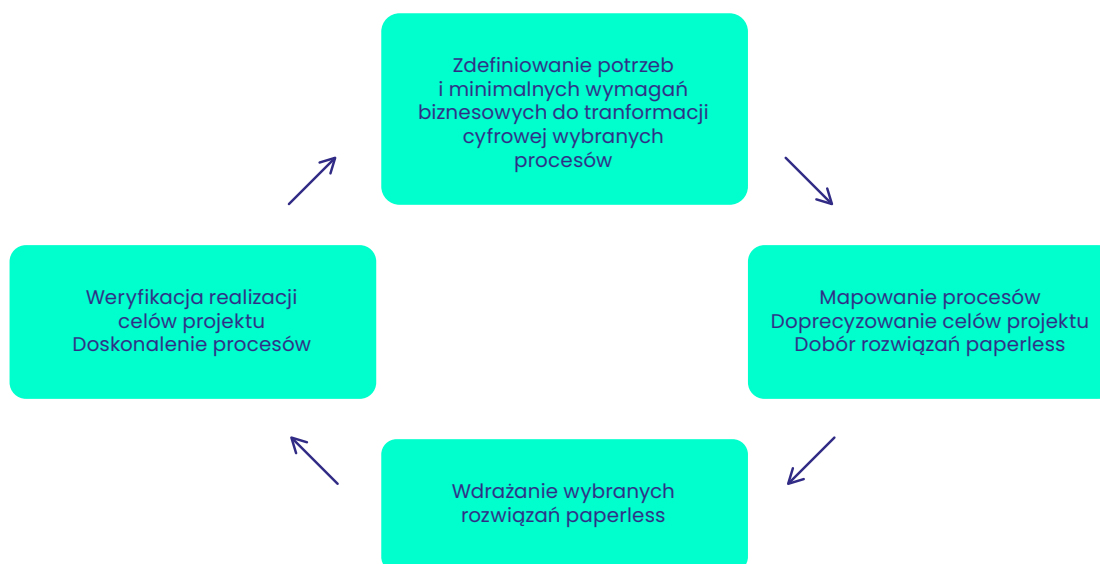
W poprzednich częściach przedstawiliśmy ideę paperless w odniesieniu do lokalnych i globalnych trendów w biznesie (cz. I) oraz do konkretnych rozwiązań (cz. II). W tej części chcemy pokazać, jak należy przygotować się do projektu paperless, by wdrożyć go z sukcesem. Ta gruntowna analiza powinna pomóc rozwiązać wszelkie wątpliwości i obawy, które powstrzymują menedżerów w zaangażowanie się w procesy transformacji cyfrowej zarządzanych przez nich firm i tym samym hamując ich rozwój.

Po pierwsze: Autodiagnoza Twojej firmy

Przystępując do procesu transformacji cyfrowej, na szczęście nie trzeba szukać po omacku. Można, a nawet warto sięgać po doświadczenia pionierów cyfryzacji, firm, sektorów, liderów, którzy nieco wcześniej zadawali sobie te same pytania i wyrażali podobne obawy.

Warto też skorzystać z konkretnych rozwiązań proponowanych przez dostawców tego typu usług – firmy specjalizujące się we wsparciu technicznym i wdrażaniu rozwiązań cyfrowych dla biznesu. Punktem wyjścia są jednak zawsze własne oczekiwania oraz potrzeby i możliwości Twojej firmy.

AUTODIAGNOZA to pierwszy, niezbędny krok na drodze w kierunku transformacji cyfrowej przedsiębiorstwa. Jeśli przy tym będzie Ci przyświecać idea paperless przedstawiona w tym materiale, łatwiej będzie wyznaczyć cel, jak i drogę dościa, na przykład zgodną z poniższym schematem:



Aby dobrze zdefiniować założenia swojego Projektu Paperless i wymagania wobec zewnętrznego dostawcy, ale także własnego działu IT, warto skorzystać z dostępnych narzędzi, które pozwolą dokonać AUTODIAGNOZY poziomu cyfryzacji w przedsiębiorstwie, jak również pomogą zidentyfikować kluczowe problemy i szanse na ich rozwiązanie.

„IDEALNY ŚWIAT... BEZ PAPIERU”

Kto nie lubi marzyć? W tym przypadku spróbuj wyobrazić sobie swoją organizację w idealnym świecie, gdzie we wszystkich procesach biznesowych nie wykorzystuje się papieru. Jak by to miało wyglądać? Jak wyglądałyby relacje wewnętrzne i zakresy odpowiedzialności między poszczególnymi działami Twojej firmy? A może samą organizację firmy należałoby mocno przeprojektować? Pewnie do ideału nie uda się szybko dotrzeć, ale realizując takie „ćwiczenie” będzie łatwiej zdefiniować cele strategiczne projektu i kroki pośrednie dojścia do pełnego paperless. Na przykład wdrożenie możliwości pozyskania klienta online, zbudowanie elektronicznego obiegu dokumentów w kluczowych procesach wewnętrznych, czy zmniejszenie o 50 proc. papierowych przesyłek pocztowych w relacjach z kontrahentami.

BENCHMARKING

To analiza konkurencji w wykorzystaniu rozwiązań paperless. Najłatwiej zacząć od procesów sprzedaży i obsługi klienta. Należy się zastanowić, czy konkurencja umożliwia sprzedaż w pełni realizowaną przez kanały zdalne? Czy pozyskany już klient może wykonywać wiążące transakcje, podpisywać umowy i aneksy, zamawiać usługi poprzez serwis lub aplikację? Jaka jest ergonomia tych procesów, w jaki sposób jest uregulowana kwestia prawna? Taka analiza pozwoli określić poziom konkurencyjności Twojej firmy i zainspirować do wdrożenia procesów paperless w tych obszarach, których jeszcze nie zaproponowałeś swoim klientom.

„PUNKTY BÓLU”

Nazwa tej metody brzmi niezbyt miło, ale skupia się ona właśnie na identyfikacji kluczowych momentów w procesie biznesowym, w którym ryzykujemy utratę zadowolenia klienta albo wzrasta operacyjne ryzyko po naszej stronie – np. utrata dokumentów podczas ich transportu między oddziałami firmy lub do klienta czy brak kończenia wybranych transakcji przez klienta ze względu na potrzebę udania się do oddziału. Identyfikację takich „punktów” ułatwią analiza reklamacji, karta wyników dla danych procesów i wywiady w działach odpowiedzialnych za sprzedaż i logistykę.

„CASTING DOSTAWCÓW”

Wyposażony w takie informacje możesz zaprosić dostawców rozwiązań paperless, aby skonfrontować swoje potrzeby z możliwościami firm zewnętrznych.

Na podstawie AUTODIAGNOZY przygotowujemy jest BUSINESS CASE wdrożenia projektu paperless w Twojej firmie. To konieczny element podejmowania decyzji o uruchomieniu procesu cyfryzacji przedsiębiorstwa. Korzystając z zestawień w tym poradniku spróbuj wymiarować korzyści biznesowe (przychód z nowych klientów, cross-selling, up-selling) oraz oszczędności (mniejsze koszty procesowania papieru, poczty i obsługi kurierskiej). Z drugiej strony zweryfikuj koszty dostępnych rozwiązań i porównaj wynikające z nich korzyści. Pomoże to w wybraniu najlepszych narzędzi i usługodawców, a także w określeniu kształtu docelowego rozwiązania.

Po drugie: Procesy biznesowe w Twojej firmie

Mimo, że masz już w ręku AUTODIAGNOZĘ, to jeszcze nie jest to moment, by wdrażać rewolucyjne zmiany. **Przed Tobą kolejny krok – opisanie procesów biznesowych zachodzących w Twojej firmie, czyli ich udokumentowanie w celu generalnego spojrzenia oraz jednolitego rozumienia przez wszystkie zainteresowane strony.**

Na początek odpowiedz sobie na kilka kluczowych pytań:

- Z czego składa się Twój biznes?
- Jak odpowiednio zabezpieczyć procesy cyfrowe w biznesie?
- Jakie rozwiązania są prawnie wiążące?
- Których rodzajów narzędzi użyć?
- Czy firma jest gotowa na innowacje?
- Jak cyfryzacja procesów będzie wyglądać w praktyce?

Z czego składa się Twój biznes?

Tak jak są różne firmy, tak różne procesy są w nich realizowane. W zależności od swojej specyfiki są to na przykład: obsługa klienta, sprzedaż usług i produktów, budowa oprogramowania. Z tym związane są następujące zagadnienia, kluczowe do opisania swojego „procesowego punktu wyjścia”:

- każda organizacja, aby funkcjonować zarządza procesami biznesowymi;
- niektóre firmy zarządzają intuicyjnie oraz bazują wyłącznie na zdobytym doświadczeniu;
- dobrą praktyką jest objęcie procesów firmowych systemem zarządzania, który pozwoli nadzorować i skoordynować działania w celu udoskonalenia procesu.

Dlatego do takiego opisu procesu powinny być włączone osoby, które go realizują oraz mają do czynienia z jego produktami, a także osoby „z zewnątrz” – taki punkt widzenia jest często lepszy, gdyż pozwala z dystansem popatrzeć na sytuację i organizację pracy.

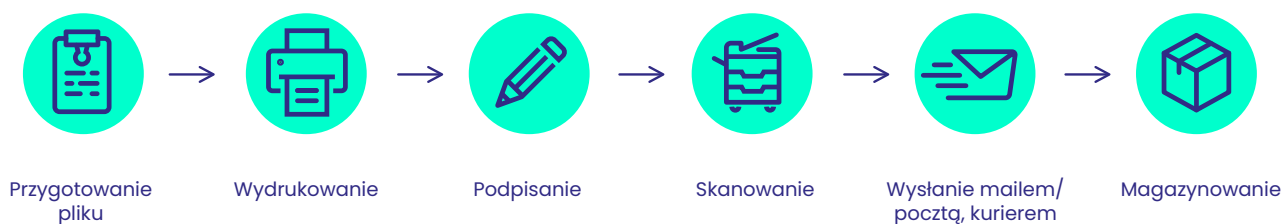
Najczęściej stosowanym narzędziem jest model BPMN (Business Process Model and Notation). Ale prosty schemat można zrobić też w arkuszu kalkulacyjnym. Ważne, aby móc określić oprócz produktów procesu, jego mierniki i potrzebne zasoby, bo to pozwoli na weryfikację ewentualnych działań optymalizacyjnych.

Na potrzeby projektu paperless, realizowanego w Twojej firmie, należy sobie zadać pytanie o dokumenty, które produkujemy na poszczególnych etapach procesu. Określenie, czy dany dokument jest potrzebny, czy nie jest równie ważne, jak zagadnienie związane z samą migracją dokumentów papierowych do formy elektronicznej. **Jeżeli umiemy odpowiedzieć sobie na pytanie, jaki jest cel utworzenia, akceptacji i utrzymywania danego dokumentu, to wielce prawdopodobne, że jest potrzeba jego utrzymania i przejścia do kolejnego etapu – budowy koncepcji jego „depapieryzacji”.** Jeśli nie – to warto rozważyć jego eliminację.

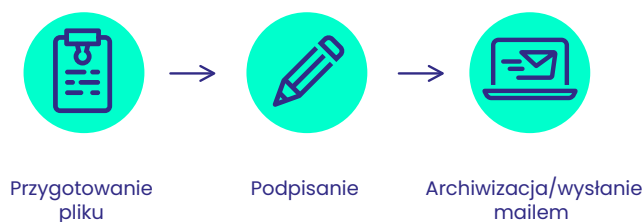
RODZIAŁ 3: PRZEŁĄCZ SIĘ NA #BIZNESBEZPAPIERU

W zależności od branży czy danego działu w firmie, formy wykorzystywanych dokumentów będą się różnić. Jednak wiele z nich łączy jedna rzecz – często są tworzone w postaci elektronicznej, z użyciem edytorów tekstu, programów do prezentacji czy formularzy elektronicznych, a więc na starcie są paperless. Kolejnym etapem życia takiego dokumentu bywa jednak drukowanie, czyli moment przekształcenia jego formy z elektronicznej na papierową, co czasami odbywa się w wyniku niezmiennianej od dawna „procedury”, zastanej interpretacji prawa, braku możliwości zapewnienia podpisu lub pieczęci w formule elektronicznej lub z samego nawyku „bo tak zawsze było”. Dokument papierowy jest podpisywany, wysyłany i archiwizowany. Często zdarza się również, że pomiędzy różnymi etapami realizowane jest wykonywanie skanów – kolejna zamiana papieru na dane elektroniczne. Warto dodać, że skany dokumentacji nie są zbyt poręczne, a możliwości, które dają są ograniczone.

Cykl życia papierowego dokumentu



Cykl życia cyfrowego dokumentu



Jak odpowiednio zabezpieczyć procesy cyfrowe w biznesie?

Każda firma stara się przewidywać kierunki rozwoju swojej branży, przez co podejmuje wysiłki, aby określać ryzyko biznesowe związane z podejmowaniem decyzji – zarówno tych strategicznych, jak i codziennych. Czy Twoja organizacja w definicję ryzyka biznesowego wpisuje m. in. ryzyko dla bezpieczeństwa informacji? Czy ryzyko związane z utratą bądź upublicznieniem ważnych informacji powinno być powodem do zmartwień paraliżującym działalność biznesową generującą zysk?

Ryzyko biznesowe możemy zdefiniować jako ryzyko poniesienia strat wynikających z:

- niekorzystnych zmian zachodzących w otoczeniu biznesowym,
- podjęcia niekorzystnych decyzji, jak również nieprawidłowego wprowadzenia podjętych decyzji,
- braku podjęcia odpowiednich działań, które miałyby być odpowiedzią na zachodzące zmiany w otoczeniu biznesowym.

Ryzyko związane z zapewnieniem bezpieczeństwa informacji i szeroko rozumianym ich przetwarzaniem w organizacji, jest jednym z wielu ryzyk mogących mieć wpływ na cele biznesowe. Ze względu na dynamicznie zmieniające się uwarunkowania technologiczne oraz obowiązujące regulacje prawne, żadna firma nie może sobie pozwolić na bagatelizowanie aspektów ochrony informacji. Powód jest oczywisty: informacja jest podstawową wartością każdej organizacji.

Zarządzanie ryzykiem biznesowym powinno zostać objęte systemem zarządczym np. ISO 27001 w zakresie bezpieczeństwa informacji w celu kompleksowego podejścia do ryzyka. System zarządzania bezpieczeństwem pozwoli w sposób procesowy (poprzez mechanizmy analizy i oceny ryzyka) wspomagać podejmowanie decyzji w zakresie wdrażania zabezpieczeń technicznych (np. zakup nowego oprogramowania lub sprzętu) oraz organizacyjnych (np. uruchomienie polityki bezpieczeństwa lub procedury). **W kontekście usług paperless bardzo istotne jest korzystanie z usług kwalifikowanych, to znaczy dostarczanych przez tzw. QTSP – kwalifikowanych dostawców usług zaufania, których w Polsce listę prowadzi Narodowe Centrum Certyfikacji. To kwalifikowany dostawca usług zaufania, w określonym zakresie, przejmie odpowiedzialność jako trzecia strona transakcji związanych z ryzykiem danego procesu.**

Procesy biznesowe dotyczą często nie pojedynczej transakcji, np. podpisanie umowy HR, a składają się z wielu elementów. Np. w procesie HR mówimy o podpisaniu umowy z pracownikiem, protokołów przekazania laptopa, telefonu, samochodu służbowego, podpisaniu oświadczenia o odbyciu szkolenia BHP itd. **Korzystanie z różnych form podpisu oznacza konieczność „zonglowania” ryzykiem i doboru odpowiedniej formy podpisu do danej transakcji. Na koniec dnia firma i tak musi zaadresować najbardziej wymagające procesy (które da się zrealizować tylko przy pomocy podpisów kwalifikowanych), więc zasadnym jest pytanie, czy warto zmieniać typ podpisu licząc na optymalizację kosztów, czy zapewnić sobie pokrycie wszystkich ryzyk prawnych stosując spójną strategię podpisywania podpisem kwalifikowanym?**

Uporządkowanie podejścia do ryzyka w organizacji to szansa na zbudowanie świadomości w firmie w zakresie zagrożeń dla biznesu i w konsekwencji podejmowanie racjonalnych decyzji strategicznych.

Jakie rozwiązania są prawnie wiążące?

Obawa przed poprawnym wdrożeniem rozwiązań paperless od strony prawnej jest jednym z często pojawiających się problemów wskazywanych jako bariera przed wdrożeniem samych usług. Często w firmie dysponujemy ograniczonymi możliwościami weryfikacji tych kwestii lub współpracujący z nami dział prawny i compliance nie ma odpowiednich doświadczeń w tym względzie. Prawo nowych technologii obejmuje kilka domen prawnych, a w polskim prawodawstwie szereg ustaw reguluje ten obszar, w szczególności ustawa o informatyzacji oraz o usługach zaufania i identyfikacji elektronicznej. Budując nowe procesy musimy wziąć pod uwagę zawsze trzy zbiory regulacji – ten, który wynika ze specyfiki naszej działalności, czyli np. prawo bankowe, gdy jesteśmy bankiem, czy prawo telekomunikacyjne, gdy jesteśmy operatorem telekomunikacyjnym, wspomniane powyżej prawo dotyczące cyfryzacji, jak również zapisy kodeksu cywilnego i spółek handlowych, czy prawa konsumenckiego. Te ostatnie regulują relacje związane z umowami między poszczególnymi podmiotami oraz konsumentami na rynku komercyjnym. Do tego należy uwzględnić też akty niższego rzędu, jak akty wykonawcze czy też rekomendacje regulatorów rynku – np. Komisji Nadzoru Finansowego, Urzędu Komunikacji Elektronicznej i innych stosownych dla naszego przedsiębiorstwa ciał, wyznaczających ramy funkcjonowania rynku. Przy bardziej złożonych procesach warto sięgnąć po usługi zewnętrznych kancelarii prawnych, specjalizujących się w prawie nowych technologii, które są obecne na rynku.

Formy czynności prawnych w kontekście dokumentów paperless:

Forma pisemna – najczęstsza forma, mocno wpisana w naszą kulturę. Do jej zachowania wystarczy złożenie własnoręcznego podpisu na dokumencie obejmującym jej treść.

Forma elektroniczna – równoważna formie pisemnej, do jej zachowania wymagane jest spełnienie dwóch przesłanek: złożenie oświadczenia woli w postaci elektronicznej oraz opatrzenie składanego oświadczenia woli kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

Forma dokumentowa – tu wystarczy złożenie oświadczenia woli w postaci dokumentu w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie. Dokumentem jest natomiast dowolny nośnik informacji, który pozwala zapoznać się z jej treścią. Dochowanie tej formy zapewnia dokument w postaci tekstowej z podpisem elektronicznym zwykłym lub zaawansowanym, powielanym mechanicznie (np. ksero, skan), a także wiadomości elektronicznej (mailowej) zakończonej wpisaniem imienia i nazwiska piszącego lub danymi pozwalającymi ustalić jego tożsamość. Ale będzie to też w pewnych sytuacjach kliknięcie przycisku „Akceptuję” na stronie internetowej.

Jeżeli masz już udokumentowaną wiedzę o procesach, łatwiej jest teraz wprowadzić działania optymalizacyjne. Określenie celów, właścicieli procesów oraz przepływów informacji pomiędzy poszczególnymi jego uczestnikami wydaje się kwestią fundamentalną. W dalszym etapie każdy proces można zmierzyć zgodnie z przyjętymi kryteriami (np. czas realizacji, koszt, liczba osób zaangażowanych w procesie, liczba wytworzonych dokumentów).

Wprowadzenie praktyki okresowych przeglądów procesów biznesowych w organizacji pozwoli zidentyfikować obszary do doskonalenia, np. w związku z zaistnieniem zmian technologicznych lub prawnych wymuszających modyfikacje w funkcjonującym procesie.

W wielu organizacjach są takie dokumenty w formie papierowej, które były od zawsze, i których zasadności nikt nigdy nie próbował podważyć. Gdy pytamy, jaką rolę pełni dany dokument w procesach biznesowych firmy, spotykamy się z odpowiedziami typu: „Tak było od zawsze”, „Księgowa tego wymaga”, „Mamy tak wpisane w regulamin”. Można by rzec, nic się z tym nie da zrobić. Jednakże wielokrotnie doświadczyłem sytuacji, w której głębsza analiza doprowadzała do konkluzji, że ten „obowiązkowy” dokument nie pełni żadnej roli biznesowej w firmie, a jest tylko zbędnym elementem, do którego wszyscy się po prostu przyzwyczaili.

Dokonując diagnozy procesów w firmie warto zadać pytanie, w jaki sposób powstające dokumenty będą wykorzystane przed sądem, bo tak naprawdę to jest jedyny powód ich tworzenia i gromadzenia. Jeżeli nie taka jest ich rola, to przecież można je zastąpić innymi procesami akceptacji albo całkowicie wyeliminować z procesów biznesowych. Nie dokumenty bowiem stanowią o bezpieczeństwie organizacyjnym firmy, a procesy biznesowe, w których te dokumenty mogą, ale nie muszą występować.



MICHAŁ TABOR

Partner i Członek Zarządu
Obserwatorium.biz

Po trzecie: Komunikacja cyfrowej zmiany

Rozwiązania paperless opierają się na nowych technologiach i cyfryzacji procesów firmowych. W całym technologicznym zamieszaniu można zapomnieć o tym, co powinno znajdować się w centrum innowacji, a to właśnie człowiek wraz ze swoimi potrzebami jest siłą napędową do zmian i rozwoju. Poznanie oczekiwań kontrahentów i klientów może być pierwszym krokiem w stronę sukcesu, przy czym w pierwszym przypadku rozwiązaniem może być rozmowa. **Gotowość kontrahentów na innowacje nie jest oczywista i mogą oni nie być chętni na wprowadzanie zmian. Przed rozpoczęciem negocjacji warto się dobrze przygotować, aby mieć odpowiedź na pojawiające się wątpliwości.** Niezbędny może być również dobrze przygotowany kosztorys, plan działania i klarownie przedstawione korzyści z rozwiązań paperless.

Z kolei klienci zanim skorzystają z danego produktu lub usługi robią dokładne rozeznanie i sprawdzają dostępne alternatywy. Kluczem do sukcesu jest zaproponowanie jakości lepszej niż konkurencja lub wyróżnienie się na tle innych. Dobrą praktyką jest monitorowanie swoich działań i opinii klientów równoległe z działaniami innych przedsiębiorstw w danej branży. Dane zebrane podczas takiego monitoringu pozwolą wyłonić najlepsze praktyki, a także takie, których należy unikać.

Najlepiej o opinie klientów zapytać tych pracowników, którzy są z nimi w najczęstszym kontakcie, np. tzw. BOKów, pracowników Biur Obsługi Klienta i/lub pierwszej linii sprzedaży (także offline). To oni wiedzą najlepiej, jakie problemy mają klienci, jak odbierają procesy realizowane w Twojej firmie na ich rzecz.

Kolejnym etapem komunikacji zmiany jest przygotowanie kompleksowej polityki działania projektu paperless wewnątrz firmy. Z uwzględnieniem wszystkich poprzednich aspektów (charakterystyki procesów biznesowych, bezpieczeństwa, przepisów prawa, wybranych narzędzi, kompetencji pracowników), warto zaplanować między innymi:

- Kto jest odpowiedzialny i w jakim zakresie za obsługę danego procesu lub jego części;
- Które dokumenty i relacje będą cyfryzowane i w jaki sposób;
- Kto będzie kontrolował procesy i raportował w przypadku pojawienia się problemów.

Każdy projekt wymaga współpracy i nie inaczej jest z projektami paperless. Złożoność zagadnień technicznych, organizacyjnych i prawnych powoduje, że wzajemne zrozumienie wewnątrz, jak i na zewnątrz organizacji jest kluczem do powodzenia takiego projektu. Należy pamiętać bowiem, że udane projekty paperless wymagają często dogłębnego poznania działań firmy, sprawdzonych narzędzi informatycznych i co ważne, otwartego podejścia na linii zamawiający – dostawca. Tego niestety często brakuje. Zakup rozwiązania informatycznego nie jest bowiem odpowiedzią na realizację takiego projektu. Dopiero kreatywne i otwarte podejście obu stron tworzy układ partnerski, który doprowadza zazwyczaj do wzajemnego sukcesu.

Skuteczne wdrożenie procesów paperless, to przemyślane działanie na wielu płaszczyznach, realizowane przez właścicieli – mających wiedzę i chęci – ludzi. Organizacje, które mentalnie zdecydowały się na zmiany, powinny przede wszystkim wiedzieć, czy posiadają kompetentnego lidera zmiany – osobę patrzącą przekrojowo przez wszystkie obszary działalności organizacji. Do takich zmian potrzebne jest nieszablonowe podejście, często wspak przyjętych przyzwyczajęń panujących w organizacji. Taki lider musi mieć wsparcie na poziomie zarządu, aby jego misja się powiodła. To jego działania są swoistym zapalnikiem do zmian, buduje on odpowiednią logikę finansowania i plan wdrożenia. Co najważniejsze, daje sygnał do startu dla reszty organizacji.



ARTUR MIĘKINA

Dyrektor Sprzedaży Projektów Kluczowych,
Asseco Data Systems.

Przed rozpoczęciem projektu warto dowiedzieć się, na jakim poziomie są kompetencje w zakresie obsługi wybranych procesów paperless w firmie, przy szczególnym zwróceniu uwagi na dział IT, obsługi klienta, ale również zarząd czy inne osoby odpowiedzialne. Na wstępie należy ustalić, czym dokładnie będzie zajmował się dany dział i jakie czynności będą wykonywane przez konkretne osoby. W większych organizacjach dużym ułatwieniem może okazać się wyznaczenie szefów innowacji w różnych zespołach, w mniejszych może być to jeden pracownik – Chief Innovation Officer. Będą oni odpowiedzialni za zbieranie i przekazywanie informacji, a także pomoc w wyborze odpowiednich rozwiązań w dalszych etapach wdrażania projektu. **To oni są zazwyczaj liderami zmiany. W ich pracy istotne będzie wsparcie na wszystkich szczeblach organizacji – od samego zarządu czy właściciela, ponieważ projekty, które rozpoczynają, wymagają niejednokrotnie przewartościowania dotychczasowych przyzwyczajeń i wypracowanych schematów.** Ważnym jest, aby wiedza liderów zmiany była aktualna i dopasowana do planowanych w firmie projektów innowacyjnych. Niezależnie od tego, jak nazwiemy poszczególne stanowiska i zespoły w firmie, traktowanie ich jako zupełnie osobnych bytów jest już przestarzałe i co najważniejsze, nieskuteczne. Dobrze dostosowane procesy paperless wprowadzone kompleksowo zoptymalizują działanie całej firmy. Działania jednego działu bezpośrednio wpływają na funkcjonowanie innych: marketing wpływa na obszar sprzedaży; zarząd może wspomagać lub blokować możliwości rozwoju; obszar technologiczny warunkuje skuteczność procesów wewnętrznych itd. **Usprawnienie funkcjonowania w tylko wybranych jednostkach jest nie tylko nieskuteczne, ale może stanowić rodzaj blokady czy przeszkody dla komunikacji i przepływu danych.**

Złota Piątka – zasady wprowadzania Projektu Paperless

Tak jak wspomnieliśmy wcześniej, każda zmiana niesie za sobą obawy. Nawet ta najbardziej wyczekiwana i oczekiwana, jaką jest rewolucja cyfrowa. Dlatego warto sięgnąć do sprawdzonych zasad realizacji projektów i zgodnie z nimi postępować. Jeśli będą one wszystkim znane, to wdrożenie projektu będzie łatwiejsze. Poniżej przedstawiamy przykład Złotej Piątki dla projektu paperless.

JAWNOŚĆ

to warunek niezbędny do tego, by z powodzeniem przeprowadzić zmianę w organizacji. Tam, gdzie reguły działania są niejasne lub niezrozumiałe dla wszystkich kończy się odpowiedzialność i tym samym powodzenie projektu. Zadbaj o to, by każdy, kto będzie brał udział we wdrażaniu paperless, wiedział, po co projekt jest realizowany i jaka jest rola każdego z uczestników – klienta, kontrahenta i pracownika.

ZAANGAŻOWANIE

żeby wdrożyć z sukcesem projekt paperless, trzeba dobrze zrozumieć uczestników procesu, na przykład warunki, w których funkcjonują (kontrahenci i pracownicy), czy czynniki, które wpływają na ich decyzje (klienci). Bez właściwego zaangażowania wszystkich w hierarchii firmy we współpracę na rzecz przeprowadzenia zmiany, ona się po prostu nie uda. Pytaj na bieżąco współpracowników, niekoniecznie tylko tych najbliższych, co sądzą o przeprowadzanej rewolucji. Sprawdzaj, czy wdrożone już zmiany ułatwiają pracę na pierwszej linii frontu z klientem. Dzięki temu zdobędziesz nie tylko wiedzę o wprowadzanej zmianie, ale też sojuszników do jej realizacji i rozwoju.

KONSEKWENCJA

„Gdyby porażka nie znała kary, sukces nie byłby nagrodą”, zatem porażka nie powinna zniechęcać do dalszych działań, a właśnie motywować. Nic tak nie hamuje rozwoju pracowników i Twojej firmy, jak brak konsekwencji w Twoim działaniu, jako szefa. Z pomocą projektu paperless wprowadzasz zespół w zupełnie nowy świat, rozwijasz nowe kompetencje, pozyskujesz bezcenne know how – nie przyniosą Ci one oczekiwanych korzyści, jeśli nie doprowadzisz „podróż do końca”.

EWALUACJA

Jak każdy projekt, tak i projekt paperless powinien być oceniany na każdym jego etapach – przed rozpoczęciem działań, w trakcie trwania procesu zmiany, a także po jego zakończeniu. Nie zrobisz kolejnego kroku, jeśli nie dowiesz się, jakie skutki przyniósł poprzedni. Czasem warto cofnąć się o dwa kroki, by potem robić kolejne już tylko do przodu.

PRZYKŁAD WŁASNY

To „last, but not least” zasad wdrażania projektu paperless – od Ciebie wszystko się zaczyna! Jeśli wprowadzasz rewolucję cyfrową w swojej firmie, to dawaj najlepszy przykład na to, że ona się powiedzie. To nie procedury i regulaminy prowadzą firmę do sukcesu, tylko własny, dobry przykład liderów.

Check lista, czyli najważniejsze pytania i odpowiedzi

W tym krótkim poradniku poruszyliśmy tylko główne zagadnienia dotyczące wdrażania projektów paperless. Każdy tego typu projekt będzie się różnił, tak jak różne są firmy. Poniżej znajdziesz propozycje rozwiązań dla wybranych obszarów, które może objąć proces cyfryzacji w Twojej firmie.

KWESTIE ORGANIZACYJNE

- Zbyt duża złożoność już funkcjonujących procesów
- „Po co zmieniać coś co działa?”
- Niewyraźny cel projektu transformacji
- „Mamy za małe zasoby do takiego projektu”
- Brak wsparcia Zarządu



ROZWIĄZANIA

- Zaczynaj od kluczowych procesów
- Rozłóż projekt na etapy
- Określ wyrazisty cel całego projektu transformacji oraz jego etapy
- Wesprzyj się zewnętrznymi siłami (ekspertami, firmą konsultingową), aby pomogli Tobie w diagnozie sytuacji i prowadzeniu projektu
- Zaprosz Zarząd do współpracy – niech Szef będzie „Sponsorem” Transformacji cyfrowej w firmie

KWESTIE TECHNICZNE

- „Nie wiem, jak dobrać rozwiązania techniczne pod moje potrzeby i je zintegrować z bieżącymi procesami”
- Kwestia ceny – czy mnie stać na kupno i utrzymanie odpowiednich rozwiązań?



ROZWIĄZANIA

- Porozmawiaj z większymi dostawcami i integratorami IT – dysponują oni dużymi działami doradczymi, które pomogą w wyborze rozwiązań i implementacji
- Rozważ rozwiązania w modelu abonamentowym, aby zmniejszyć jednorazową inwestycję
- Korzystaj z usług identyfikacji elektronicznej i usług zaufania

KWESTIE PRAWNE

- Weryfikacja poprawności prawnej wprowadzanych rozwiązań cyfrowych
- Wątpliwości prawników firmowych, przyzwyczajonych do dotychczasowych rozwiązań
- Problem z odpowiednim doбором rozwiązań (np. typu podpisu elektronicznego) do danego problemu biznesowego



ROZWIĄZANIA

- Zweryfikuj rozwiązania konkurencji w tym zakresie – może ktoś już „odrobił lekcje za Ciebie”
- Skorzystaj z usług wyspecjalizowanych w prawie nowych technologii kancelarii prawnych – to co dla Ciebie jest trudne i nowe, dla nich jest kwestią rutynową
- Użyj w transakcjach elektronicznych usług zaufania, które mają uznanie prawne i zapewniają bezpieczeństwo transakcji – w szczególności z kwalifikowanych usług zaufania

KWESTIE BIZNESOWE

- „Czy klienci zaakceptują nowe procesy – np. dokumenty podpisane elektronicznie lub zakup usług (tzw. onboarding) z użyciem technologii video?”
- Portfel usług i funkcjonalności dostępnych online



ROZWIĄZANIA

- Zaproś swoich klientów do wypowiedzenia się, sprawdź czego oczekują
- Zrealizuj profesjonalne badania popytu na określone usługi online
- Zweryfikuj proces cyfrowy z wyspecjalizowaną agencją user-experience (UX)

Ważne, by pamiętać, że te same narzędzia mogą inaczej działać w podobnych do siebie firmach. Jednak w każdej z nich, ZANIM przystąpiono do uruchamiania zmian w kierunku świata paperless, odpowiedziano sobie na te same pytania. Poniżej przygotowaliśmy przykładową check listę pytań, na które – wraz z zespołem lub ekspertem zewnętrznym – warto żebyś odpowiedział.

RODZIAŁ 3: PRZEŁĄCZ SIĘ NA #BIZNESBEZPAPIERU

AUTODIAGNOZA:

- Czy zmapowałeś procesy w Twojej firmie?
- Czy sprawdziłeś słabe i mocne strony Twojej firmy?
- Czy zweryfikowałeś potrzeby i możliwości (np. techniczne) klientów i kontrahentów w kontekście procesów zdalnych?

WYMOGI PRAWNE

- Czy wiesz jakie prawo reguluje Twoją branżę?
- Czy znasz ogólne prawodawstwo dotyczące komunikacji, identyfikacji i transakcji w kanałach elektronicznych?

RYZIKO OPERACYJNE

- Czy zweryfikowałeś ryzyka prawne przepływu danych między krokami procesu cyfrowego w Twojej firmie?
- Czy określiłeś typy dokumentów, które będziesz stosował i typy stosowanych rozwiązań do podpisu przetrzymywania i archiwizacji dokumentów i dowodów z procesów?
- Czy przeprowadziłeś analizę ryzyka operacyjnego dla wdrażanych procesów pod względem zapewnienia bezpieczeństwa informacji?

WIEDZA I ORGANIZACJA

- Czy przedstawiłeś plan projektu paperless zarządowi wskazując cele biznesowe, klienckie i strategiczne oraz wynikające z nich korzyści?
- Czy zapewniłeś sobie i projektowi wsparcie kluczowych osób w firmie?
- Czy zadbałeś o lidera zmiany?
- Czy zbudowałeś sojusze i kompetencje na poziomie poszczególnych zespołów w firmie?
- Czy wskazałeś, jak projekt paperless pomoże w osiągnięciu celów poszczególnych działów?

HARMONOGRAM I METODOLOGIA DZIAŁAŃ

- Czy zaplanowałeś testy wdrożenia projektu?
- Czy zaplanowałeś pilotaże projektu paperless na wybranych procesach?
- Czy znalazłeś równowagę między celami strategicznymi Projektu Paperless a bieżącą oceną podejmowanych działań oraz zmieniających się warunków otoczenia i reakcji klientów?
- Czy Twój plan i jego założenia jest weryfikowalny od strony efektywności?
- Czy Twój zespół, kontrahenci i klienci rozumieją, po co wprowadzasz zmianę?

To oczywiście nie wszystkie pytania, na które będziesz szukał odpowiedzi przed rewolucją cyfrową Twojej firmy. Na wiele z nich będziesz znał odpowiedzi szybciej, a przy innych pomogą Ci zewnętrzni eksperci i doradcy.

FIRMA: Echo Investment

PROJEKT: Zdalne podpisywanie umowy rezerwacyjnej

DOSTAWCA ROZWIĄZANIA: Asseco i Samsung Electronics Polska

ECHO
investment

- **Cel:** umożliwienie podpisania umowy na styku klient – deweloper w przypadku ograniczonego przemieszczania się i obaw związanych z Covid-19. Możliwość podpisywania umowy rezerwacyjnej na zakup nieruchomości bez konieczności fizycznego spotkania z przedstawicielem Echo Investment, a co za tym idzie, podpisywania umowy w wersji papierowej.
- **Kluczowe usługi wykorzystane w projekcie:** Signatus (komponent biometryczny firmy Anasoft instalowany na tabletach pozwalający składać podpisy biometryczne); M2M (komponent służący do automatyzacji procesu pieczętowania podpisywanych biometrycznie dokumentów); tablet Samsung Tab Active 2.
- **Rezultaty wdrożenia:**
 - Gwarancja rezerwacji wymarzonego mieszkania.
 - Podniesienie wiarygodności umowy, dzięki zastosowaniu podpisu elektronicznego.
 - Zachowanie ciągłości biznesowej, która w okresie pandemii i lock-downu była zagrożona.

Technologia biometrii to proste i bezpieczne rozwiązanie, które szczególnie doceniliśmy w dobie pandemii, ponieważ: oszczędza czas, upraszcza formalności i umożliwia dokonanie rezerwacji mieszkania bez konieczności wizyty w biurze sprzedaży. Szczegóły umowy są ustalane pomiędzy doradcą a nabywcą podczas wirtualnego spotkania. Następnie doradca składa w wyznaczonym miejscu podpis biometryczny za pomocą aplikacji Signatus. Biometria zdecydowanie podnosi wiarygodność cyfrowej umowy, dzięki czemu klient Echo bez ryzyka może wpłacić zaliczkę wymaganą do utrzymania rezerwacji na jego wymarzone mieszkanie. Ta technologia została świetnie przyjęta przez naszych klientów: kilku z nich skorzystało z niej już pierwszego dnia jej funkcjonowania.



DAWID WRONA

Dyrektor Sprzedaży w Dziale Mieszkaniowym
Echo Investment

#Biznes Bez Papieru

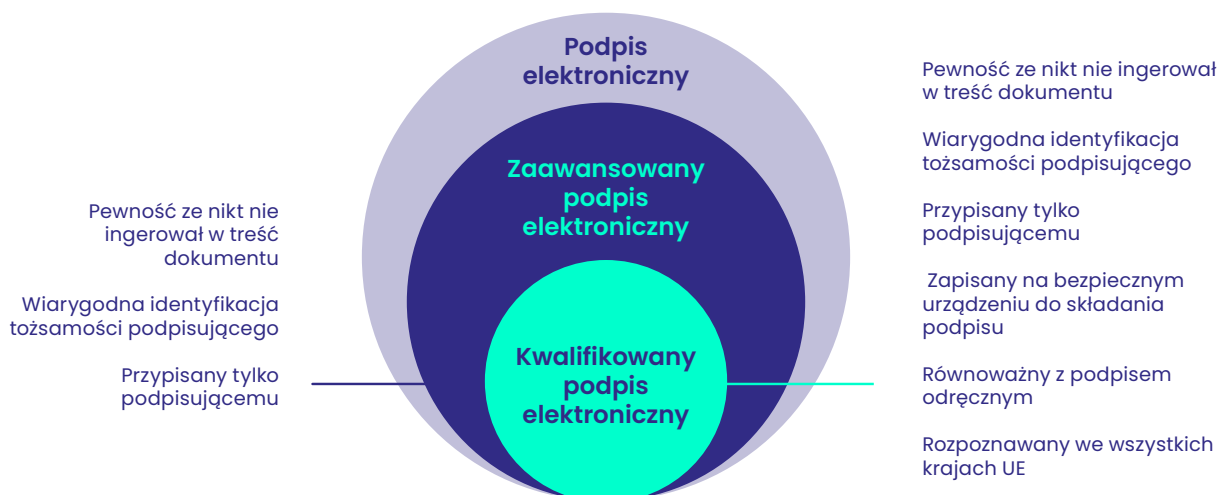
SŁOWNIK POJĘĆ

Ponizej przedstawiamy najważniejsze sformułowania i pojęcia, z którymi stykamy się wchodząc w świat nowych technologii biznesowych. Dzięki temu słownikowi łatwiej będzie się z nimi oswoić i posługiwać poprawnie, podczas wdrażania projektu paperless.

USŁUGI ZAUFANIA – umożliwiają bezpieczne zawieranie transakcji elektronicznych, w ramach określonych ram regulacyjnych, które mogą odbywać się między: konsumentami, podmiotami gospodarczymi czy administracją publiczną. Dzięki wykorzystaniu usług zaufania możliwe jest przeniesienie wielu czynności na poziom cyfrowy przy zachowaniu ważnych procedur i standardów. Wśród nich wyróżnia się kwalifikowane usługi zaufania, które mają największą moc prawną i są świadczone przez kwalifikowanych dostawców. Dostawca taki musi spełniać wymogi wskazane w unijnym Rozporządzeniu eIDAS. Rejestr dostawców dostępny jest na stronie Narodowego Centrum Certyfikacji.

Katalog usług zaufania zawiera między innymi:

- **PODPIS ELEKTRONICZNY** – to dane elektroniczne używane przez osobę fizyczną jako podpis. Narzędzie to pozwala zatwierdzić dokumenty w formie elektronicznej, eliminując tym samym potrzebę ich drukowania i wysyłania. Istotnym jest, że podpis musi być użyty świadomie i być powiązany z podpisywanym dokumentem. Definicja e-podpisu mieści w sobie jego różne rodzaje w zależności od mocy prawnej poszczególnych typów podpisu:



- **KWALIFIKOWANA PIECZĘĆ ELEKTRONICZNA** – jest cyfrowym odpowiednikiem Twojej pieczętki firmowej. Zawiera nazwę, adres i inne dane przedsiębiorstwa. Zapewnia integralność i autentyczność dokumentów elektronicznych. Narzędzie to przeznaczone jest dla osób prawnych, a więc firm, organizacji czy instytucji. Istotnym jest, że e-pieczęć umożliwia automatyzację wielu procesów związanych z dokumentami. Wdrożenie pieczęci elektronicznej można zastosować do masowej korespondencji do klientów np. w przypadku zmian naszych regulaminów lub cennika. Dokumenty opatrzone taką pieczęcią są wiążące i potwierdzają wiarygodność nadawcy, a jednocześnie umożliwiają zaoszczędzenie na druku i wysyłce.

- **KWALIFIKOWANY ELEKTRONICZNY ZNACZNIK CZASU** – zapewnia bezpieczeństwo elektronicznych dokumentów poprzez powiązanie ich z konkretnym czasem. Pozwala zabezpieczyć dokumenty przed sfałszowaniem i antydatowaniem.
- **KWALIFIKOWANA WALIDACJA** – jest to usługa, która potwierdza autentyczność podpisu elektronicznego i pieczęci elektronicznej na dokumencie cyfrowym, stanowiąc gwarancje, że dokument nie został podrobiony.
- **KWALIFIKOWANA KONSERWACJA** – zapewnia przedłużenie technicznych możliwości weryfikacji podpisu elektronicznego i pieczęci elektronicznej, tym samym zapewniając ich wartość dowodową (prawną) w długim okresie czasu.
- **IDENTYFIKACJA ELEKTRONICZNA** – jest to proces używania danych w postaci elektronicznej identyfikujących osobę, unikalnie reprezentujących osobę fizyczną lub prawną lub osobę fizyczną reprezentującą osobę prawną. Pomaga „domknąć” wachlarz usług zaufania poprzez połączenie ich z tożsamością danej osoby. Dzięki temu wiele procesów odbywających się w biznesie czy administracji publicznej może zostać przeniesionych do wymiaru cyfrowego, zapewniając wygodę użytkownikom. Elektroniczna tożsamość to cyfrowe „ja”. W e-transakcjach, elektroniczna tożsamość jest odpowiedzią na pytanie: „o jaką osobę chodzi?”. Pozwala uniknąć podszywania się i modyfikacji tożsamości. Jej podstawą są nasze dane zawarte w środku identyfikacji elektronicznej – jednostce, w której znajdują się dane pozwalające na identyfikację danej osoby, przekazywane do strony, która tej identyfikacji potrzebuje.

#BiznesBezPapieru

**Przełącz się na
#BiznesBezPapieru**

Piszemy o tym, jak przygotować się do cyfryzacji Twojej firmy. Zobacz nasze analizy, poradniki, case studies i poznaj wskazówki praktyków i ekspertów. Jeżeli masz pytania o digitalizację swojej firmy, skontaktuj się z nami:

E-mail: kontakt@biznesbezpapieru.pl

WWW.BIZNESBEZPAPIERU.PL