Gdyby przedstawić na grafice zmieniający się poziom zainteresowania przedsiębiorców usługami online, wyszłoby coś na kształt zapisu badania EKG. Z wysokim pikiem przypadającym na kwiecień 2020 roku, czyli czas nagłego zwrotu nas wszystkich do świata online. Z raportu firmy konsultingowej McKinsey wynika, że od początku pandemii liczba użytkowników usług online w Europie Środkowo-Wschodniej wzrosła o 12 milionów.

Przedsiębiorcy, by sprawnie funkcjonować, potrzebują usług online, a banki, miasta i cała gospodarka potrzebują przedsiębiorców. Więc jaką ocenę wystawi biznes np. urzędom czy instytucjom finansowym za ten niezapowiedziany pandemiczny sprawdzian?

O tym w pierwszej części „BiznesPodcast, czyli jak prowadzić firmę online" porozmawiam właśnie z przedsiębiorcą - Paulą Kielar, właścicielką firmy szkoleniowej Skills of the future. Justyna Majewska, zapraszam.

- Przyznasz, że pandemia poniekąd otworzyła drzwi do biznesu 4:0. Przedsiębiorcy nie mieli wyjścia i nawet ci, którzy obawiali się świata online przesiedli się do niego. No i wszystko wskazuje na to, że już w nim zostaną. Ty w swojej działalności też widzisz taką zmianę?

- No tak, oczywiście, że widzę taką zmianę. Przede wszystkim, nas pandemia trochę na początku zatrzymała, tzn. mieliśmy taką koncepcję, żeby zacząć szkolenia na żywo i musieliśmy swoją strategię rozwoju zupełnie zmienić, o 180 stopni, i zacząć pracować online po prostu.

- Ale był taki moment "O rany! To koniec! Co teraz zrobimy!"?

- Nie, raczej nie było takiego momentu "o rany, to koniec!". Był taki moment zastanowienia co dalej, to znaczy, w jaki sposób poukładać wszystkie klocki biznesowe, żeby to mogło się wydarzyć w innej rzeczywistości.

- Jeżeli rozmawiamy o usługach online, to chyba pierwsza rzecz, jaka przychodzi na myśl, to jest założenie firmy, czyli ten taki pierwszy można powiedzieć krok, jaki musi zrobić na tej biznesowej drodze przedsiębiorca. Paula, z jakich usług i możliwości najczęściej ty korzystasz online w kontekście prowadzenia firmy?

- Ja w zasadzie jestem, mam wrażenie, zupełnie online. To znaczy, ja wszystkie rzeczy biznesowe załatwiam online i trudno by mi było odpowiedzieć na pytanie, kiedy ostatnio byłam w urzędzie albo co załatwiałam w takiej rzeczywistej historii, jeżeli chodzi o działanie firmy. Nasza firma działa w dwóch miastach, w Gdańsku i w Warszawie, i wszystkie rzeczy związane z działalnością firmy załatwiam online, razem ze zmianami w CEIDG. Tak jak powiedziałaś, ten serwis rzeczywiście świetnie działa i nie ma kłopotu żadnego z wprowadzaniem zmian. Wszystkie rzeczy urzędowe, absolutnie wszystkie, załatwiam przez Internet.

- Wszystko ładnie brzmi, ale muszę zapytać, co było barierą w prowadzeniu firmy w czasie pandemii.

- Barierą nie jest moim zdaniem, czy z mojego punktu widzenia, brak możliwości rozwiązywania problemów. Bo w zasadzie, jeżeli chodzi o nawiązywanie kontaktów z pracownikami czy delegowania różnych zadań, czy komunikacji - z tym zupełnie nie ma kłopotu. Wydaje mi się, że problem leży po tej drugiej stronie, czyli po naszej takiej ludzkiej. Ja po tych kilku miesiącach pracy online i nieustannego bycia w sieci, odczuwam absolutny przesyt prowadzenia spotkań, rozmów tylko i wyłącznie przez ekrany… szkoleń, webinarów. Jest tego bardzo dużo. Super, że jest taka możliwość, ale na dłuższą metę wydaje mi się, że potrzebujemy też jednak działania w rzeczywistości.

- Ja myślę, że jesteśmy na takim etapie, że chyba musimy się tego po prostu nauczyć. To jest jeszcze ta lekcja, którą musimy odrobić. Wspomniałam wcześniej o zakładaniu firmy online i tak się zastanawiam, czy dla osób, które mają obawy przed założeniem firmy, bo im się to źle kojarzy, bo mają obawy, że będą wystawać godzinami w kolejkach w urzędach i jeszcze do tego są to osoby, które mają jakieś takie obawy czy zahamowania przed technologią. Myślisz, że założenie firmy online lub w ogóle korzystanie z usług online, nie będzie takim dodatkowym zniechęceniem, taką przeszkodą, barierą w założeniu biznesu lub w prowadzeniu go?

- Trudno jest mi się odnieść do tego, w jaki sposób osoby, które boją się technologii, podchodzą do tego tematu. Wydaje mi się, że w tej chwili jest tak dużo informacji i możesz znaleźć odpowiedź w zasadzie na każde pytanie, nawet jeżeli się boisz, to istnieje taka możliwość, żeby krok po kroku zobaczyć, w jaki sposób dojść do celu, który cię interesuje.

- Czyli wystarczy tak naprawdę poszukać, zainteresować się tym.

- Tak, tak. Jeżeli masz takie podstawowe umiejętności związane z obsługą komputera...

- ...Czyli guzik "włącz-wyłącz".

- Na przykład, tak, oczywiście i umiesz obsługiwać wyszukiwarkę, żeby znaleźć sobie informacje, to myślę, że nie ma takich barier, które mogą ci sprawić rzeczywisty kłopot.

- No w sumie usługi online są właśnie po to, żeby te bariery czy te mury burzyć poniekąd. Na pewno zgodzisz się ze mną, że jeżeli chodzi o usługi online jesteśmy dzisiaj w zupełnie innym miejscu niż 5 lat temu. To na koniec zapytam cię tak trochę przewrotnie - czego przedsiębiorca nie może dzisiaj załatwić online?

- To jest trudne pytanie, bo z pewnego punktu widzenia przedsiębiorca może załatwić wszystko online, ale z drugiej strony myślę, że to pytanie... Jeżeli chodzi o rzeczy zadaniowe, to może załatwić wszystko. Natomiast jeżeli chodzi o relacje, o budowanie relacji nawet ze swoimi pracownikami czy z zespołem, z którym pracuje, czy z klientami, to myślę, że tego się przez Internet załatwić nie da.

- No i myślę, że możemy podsumować, że to jest właśnie to wyzwanie być może, które pandemia przed nami i przed przedsiębiorcami postawiła. Dziękuję bardzo. Gościem "BiznesPodcast" była Paula Kielar, właścicielka firmy szkoleniowej Skills of the future, a w drugiej części o biznesie, ale od strony banków i urzędów, które oferują usługi online. Czy było łatwo stawić czoła cyfrowym wyzwaniom, jakie przyniosła pandemia i oczekiwania przedsiębiorców zostały lub nadal są realizowane?

- To jest „BiznesPodcast, czyli jak prowadzić firmę online”. Z nami Michał Macierzyński, dyrektor Departamentu Usług Cyfrowych w Banku PKO BP i Łukasz Marek, zastępca Burmistrza Wołomina. Dzień dobry panowie, bardzo dziękuję, że znaleźliście dla nas czas.

- Dzień dobry, witam serdecznie.

- „Nigdy nie marnujcie dobrego kryzysu” - podobno to są słowa Winstona Churchilla, któremu chodziło o to, by ni mniej, ni więcej, uczyć się na własnych błędach. Czy jeśli chodzi o cyfryzację przedsiębiorstw, a co za tym idzie obywateli, możemy powiedzieć, że w Polsce kryzys, jaki przyniosła pandemia, nie został zmarnowany? Pandemia napędziła to przejście do Internetu, dała impuls urzędom czy instytucjom do ich rozwoju? Czy była to tylko konieczność? Panie Łukaszu?

- Moim zdaniem, to była również szansa, z której wiele urzędów w Polsce skorzystało. Racjonalnie myślące urzędy, między innymi właśnie gmina Wołomin, przystąpiły do etapu cyfryzacji znacznie wcześniej. Tutaj mogę wspomnieć o takim projekcie, którego założenia projektowaliśmy jeszcze w 2018 roku. Nazwaliśmy to "e-Wołomin - Gmina dobrych rozwiązań". Na czym polegał ten projekt... Przede wszystkim zintegrowaliśmy właściwie w jedną bazę danych wszystkie 21 jednostek organizacyjnych gminy. Mówię tutaj o szkołach, o przedszkolach, o urzędzie, o straży miejskiej, ośrodku sportu i rekreacji. Wprowadziliśmy 31 e-usług, czyli właściwie bardzo wielki ukłon w kierunku mieszkańców, w kierunku przedsiębiorców, którzy mogą bez wychodzenia z domu załatwiać sprawy zdalnie. To jest oszczędność wielka zasobów czasowych, ale również pieniężnych, zarówno po stronie przedsiębiorcy, jak i urzędników. Wprowadzimy również od stycznia platformę informacyjno-płatniczą, w skrócie PIP, system komunikacji mobilnej dla mieszkańców, czyli informacje na telefon dotyczące zmian w infrastrukturze drogowej, informacje o różnych wydarzeniach i oczywiście też system monitorowania gospodarki odpadami. Także proces cyfryzacji następował, ale zdecydowanie z panią się zgadzam, że ta dynamika wzrosła o kilkaset procent w związku z pandemią. Tutaj postrzegam to jako plus. Był pewien szok na początku, ale widzę, że naprawdę wiele urzędów zdało ten egzamin na czwórkę, wiele też na piątkę, nawet na ocenę celującą. Także teraz wszystko przed nami i mam nadzieję, że ta dynamika zostanie zachowana w kolejnych latach, już oczywiście w szczęśliwych czasach bez COVID-19.

- No, można powiedzieć, że z tego co pan mówi to Urząd Gminy w Wołominie to już taka rozpędzona online'owa lokomotywa, którą chyba trudno będzie zatrzymać. Panie Michale, ryzyko, szansa czy nieprzyjemna konieczność?

- Jak najbardziej to szansa, choć jak to w banku, ryzykiem cały czas musimy zarządzać, bo tak naprawdę bankowość to jest zarządzanie ryzykiem. Pandemia, dla takiego banku jak PKO Bank Polski, była czymś takim zmieniającym radykalnie bardzo często niektóre procesy. Musieliśmy się scyfryzować. To, co mieliśmy w planach na przykład na kilka lat, tak naprawdę musieliśmy zrobić w kilka miesięcy. Robiliśmy to zarówno wewnętrznie jak i dla naszych klientów, dla przedsiębiorców. Ja tylko przypomnę, że tylko PKO Bank Polski taki cyfrowy dowód udostępnił dla ponad 1,8 mln swoich klientów, w tym klientów małych i średnich przedsiębiorców. Cyfrowy dowód, dzięki któremu można później logować się chociażby do wspomnianej platformy ePUAP czy do wszystkich innych rządowych, czy samorządowych serwisów. 1,8 mln klientów 2,5 mln razy w miesiącu właśnie załatwia jakąś sprawę z wykorzystaniem tego. Również w ekspresowym tempie pandemia wymusiła na nas wdrożenie mSzafiru, czyli podpisu kwalifikowanego w chmurze. Każdy przedsiębiorca de facto wie i korzysta właśnie albo z podpisu takiego kwalifikowanego, albo profilu zaufanego. Jako bank wprowadziliśmy też w szybkim tempie wideo rozmowy. Każdy nasz klient może skontaktować się z bankiem poprzez wideo czy poprzez telefon. Jest tutaj weryfikowana jego tożsamość i systematycznie rośnie liczba spraw, które może w ten sposób zrealizować. Tutaj zarówno my, jak i wszyscy przedsiębiorcy, musieliśmy całkowicie zmienić swoje przyzwyczajenia. Jeszcze kiedyś zrezygnowaliśmy tak naprawdę z pomysłu zakładania wideo czata, bo praktycznie nikt nie chciał w ten sposób rozmawiać. Wszyscy się w jakiś sposób nie wiem, czy wstydzili... No, nie chcieli pokazywać twarzy, woleli rozmawiać. Natomiast w tym momencie, kiedy wideo czaty są czymś normalnym, to zupełnie też inaczej do tego sami klienci i przedsiębiorcy podchodzą.

- Mówił pan o tych takich oporach związanych z rozmawianiem przez czat czy przed rozmowami online, ja myślę, chyba się panowie ze mną zgodzą, że pandemia oczywiście nie wymyśliła usług online, ale w jakimś sensie sprawiła, że przekroczyliśmy taką granicę, jakąś mentalną barierę, która blokowała zarówno konsumentów, jak i firmy. Wcześniej na przykład, nie wiem... przychodnie nie chciały udzielać pomocy zdalnie, a kiedy nie miały wyjścia, okazało się, że to działa. Podobnie jest w instytucjach finansowych. W wielu sytuacjach przejście na świadczenie usług online było wymuszone. Według badań Deloitte Polska jest na, no myślę znakomitym, bo czwartym miejscu na świecie pod względem poziomu cyfryzacji w bankowości. A co dodatkowo, panie Michale, zmieniła pandemia?

- Pandemia przyspieszyła pewne procesy i to, co wcześniej wydawało się, że raczej nie da się tego wdrożyć, bo klienci tego nie zaadoptują albo zaadoptują dopiero za kilka lat, pandemia spowodowała, że to działa tu i teraz, że ta przyszłość jest już dzisiaj, przyszłość w bankowości. Takie usługi, jak zakładanie konta na selfie, dołączanie różnego rodzaju dokumentów, przesyłanie ich mailem czy nawet takie rzeczy, które kiedyś trudno było sobie wyobrazić, czyli chociażby podpisywanie dokumentów o kredyt dla przedsiębiorców czy jego odnowienie. Kiedyś nikt sobie nie wyobrażał, żeby nie przyjść do oddziału, nie zobaczyć tego przedsiębiorcy, zobaczyć jego dokumentów papierowych. W tym momencie pandemia wymusiła, że to wszystko dzieje się online. Oczywiście, to że można wziąć z ZUS-u zaświadczenie o tym, że wszystkie składki się płaci i później przekazać je do banku, to że można przesłać pliki JPK i na tej podstawie bank udzieli kredytu, to było już wcześniej, przed pandemią. Natomiast to były jakieś takie nowinki na zasadzie, a przecież i tak z tego nikt nie będzie korzystał, bo łatwiej i lepiej jest podejść do oddziału. Pandemia zmieniła to i wydaje się, że zmieniła to radykalnie i raczej na zawsze.

- Nowinki stały się codziennością po prostu.

- Dokładnie tak.

- Ja sprawdziłam, jak kształtuje się poziom zakładania działalności gospodarczej przez Internet. I tak, w marcu jedna czwarta wszystkich wniosków dotyczących rejestracji firm była złożona drogą elektroniczną, a w kwietniu te wnioski stanowiły już ponad połowę, dokładnie 53 proc. ogółu. To znaczy, że przedsiębiorcy potrzebują usług online w tym zakresie, ale czy to też znaczy, i to pytanie do pana, panie Łukaszu, że urzędy są przygotowane do zdalnej obsługi obywateli? Jak dzisiaj wygląda urzędnicza codzienność, jak przedsiębiorcy załatwiają sprawy w Urzędzie Gminy, no i jak pracują urzędnicy?

- Jeżeli chodzi o wewnętrzne rozwiązania, to musieliśmy wypracować, nauczyć się pracy zdalnej. W obecnej chwili w urzędzie w Gminie Wołomin praktycznie co druga osoba pracuje na pracy zdalnej. To są młode osoby, które mają dzieci i też muszą zaopiekować się swoimi rodzinami, więc musieliśmy w trybie dynamicznym wprowadzić dodatkowy sprzęt, dodatkowe dostępy do dysków sieciowych, do różnego rodzaju baz danych. Przypominam, że gmina jest najbliżej mieszkańca i właściwie my jesteśmy z obywatelem od narodzin aż po śmierć, od aktu urodzenia, poprzez gospodarkę odpadami, geodezję, warunki zabudowy, projektowanie planów zagospodarowania przestrzennego, ochronę środowiska, etc., aż do aktu zgonu. Musieliśmy to wszystko zintegrować, zapewnić dostęp dla urzędników, tak, żeby ta obsługa była na stałym poziomie. Po prostu, urzędy nie mogły sobie pozwolić na to, żeby pewne usługi zostały zaniedbane albo odłożone. Więc tutaj naprawdę była tytaniczna praca i serdecznie gratuluję, dziękuję urzędnikom za to, że wykazali się wielkim poświęceniem, wielką cierpliwością. Widzę też wielką różnicę między pierwszym etapem w marcu, jak to wyglądało, że tam właściwie odkrywaliśmy tą rzeczywistość. Było sporo improwizacji, a teraz tak naprawdę to już jest standardowe, że ludzie uczą się tych programów, uczą się pewnej kultury pracy zdalnej i też wszyscy pracują na to, żeby te sprawy były załatwiane jak najszybciej, bo wiemy, że tutaj czas czasami jest na wagę złota.

- Tak à propos załatwiania szybciej, ja myślę, że o tempie przyspieszenia cyfrowej transformacji w biznesie mogą też świadczyć zgłoszenia do konkursu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości "Sto najlepszych projektów na zwiększenie poziomu cyfryzacji w firmie". Otóż w ciągu zaledwie kilkudziesięciu dni aplikacje złożyło prawie pół tysiąca firm. Głównie, co ciekawe, mikroprzedsiębiorcy. Co się w takim razie zmieniło w kontaktach przedsiębiorców z urzędami i bankami? Panie Michale?

- Przedsiębiorcy są chyba taką najbardziej wyedukowaną grupą klientów w zakresie korzystania z nowych technologii. No bo, żeby złożyć jakiś wniosek, trzeba mieć profil zaufany czy logować się przez węzeł krajowy. Być może jest tak, że po prostu te kontakty są bardziej intensywne i mniej tam jest takich face to face spotkań. Natomiast, co jest istotne, to esencją takiej dobrej obsługi klienta firmowego jest właśnie jego kontakt z doradcą. To też było wyzwanie dla doradcy. Podobnie jak w urzędach, u nas też musieliśmy z dnia na dzień w zasadzie przejść do pracy w trybie zmianowym. I tutaj doradcy, którzy do tej pory obsługiwali klienta w placówce bankowej, teraz bardzo często robią to w domu, na sprzęcie firmowym. Dzwonią po prostu do klienta i załatwiają część spraw właśnie w domu, po to, żeby ten oddział bezpiecznie mógł funkcjonować, żeby unikać takich sytuacji, gdzie cały oddział musi być zamknięty. Musieliśmy się tego nauczyć. Przedsiębiorcy też musieli się tego nauczyć, natomiast na pewno jest to spore wyzwanie, bo chociaż pewne rzeczy można zwirtualizować, można je dać na odległość, to dalej gotówka musi krążyć, ona musi być przyjmowana w oddziałach, przeliczana.

- Panie Łukaszu, jeżeli chodzi o Urząd Gminy te różnice w kontaktach widać też?

- Tak, zdecydowanie, zdecydowanie widać tę różnicę. Na pewno można powiedzieć, że zmienia się cała filozofia i tutaj jeszcze pokutuje taki obraz urzędnika, który działa na niekorzyść przedsiębiorcy. Zmienia się pokolenie urzędników i odchodzimy od słowa "petent". Idziemy w kierunku słowa "partner". To jest bardzo kluczowa kwestia. W związku z tym, że gminy mają problemy finansowe -środki europejskie oczywiście są dostępne, ale to jest tryb konkursowy - i teraz jasnym staje się to, że musimy szukać partnerów wewnątrz gminy, ściągać inwestorów zewnętrznych, tak aby realizować tę formułę partnerstwa publiczno-prywatnego dla zysku. Ale gminy zysku nie rozumieją tylko poprzez efekt fiskalny, monetarny. Dla mnie zyskiem też jest zadowolenie społeczne, rozbudowa pewnych usług społecznych. Tak jak powiedziałem, my jesteśmy najbliżej mieszkańców i naprawdę dostrzegamy te potrzeby lokalne, tę chęć rozwoju. Również rosną wymagania mieszkańców odnośnie postępu cywilizacyjnego. Więc tutaj naprawdę jest dużo do zrobienia i urzędnicy starają się wychodzić naprzeciw. Między innymi chcemy taką stworzyć wyszukiwarkę na naszej stronie, gdzie przedsiębiorca będzie mógł znaleźć odpowiednie formularze i szybko je uzupełnić. Chcemy również zapewnić szybki kontakt z urzędnikiem, tak żeby po prostu nie czekał 30 dni zgodnie z przepisami prawa, tylko żeby jak najszybciej mógł realizować swoje zadania, żeby jak najszybciej mógł rozwijać swój biznes. A przez to, że on rozwija na terenie gminy swoje interesy, swój biznes, to również oczywiście zyskuje pośrednio gmina, przynajmniej w postaci podatków CIT czy PIT. Więc tutaj na pewno można zauważyć przyspieszenie pewnych procesów. Na pewno możemy mówić o nowym otwarciu w relacjach między urzędem a przedsiębiorcą właśnie w kontekście partnerstwa i wspólnej działalności na rzecz lokalnej społeczności.

- Tak podsumowując, chyba można powiedzieć, że prowadzenie firmy online to wielka szansa i naprawdę nie ma się czego bać. Myślę, że udało nam się przekonać nieprzekonanych. To był „BiznesPodcast”. O biznesie podczas pandemii, szansach i ryzykach, jakie przyniosła, rozmawialiśmy z Michałem Macierzyńskim, dyrektorem Departamentu Usług Cyfrowych w Banku PKO BP i Łukaszem Markiem, zastępcą Burmistrza Wołomina. Panowie, bardzo dziękuję.

- Dziękujemy.

- Dziękuję bardzo. Do widzenia.

- Jeżeli myślisz o założeniu firmy, ale wydaje ci się, że sprawa cię przerośnie, nie wiesz, jak zacząć, gdzie pytać, słuchaj kolejnego odcinka „BiznesPodcast”. Będzie o tym, jak założyć działalność całkowicie online. Wiemy, że przedsiębiorcy lubią konkrety, więc będziemy mieli dla ciebie konkretne odpowiedzi. Justyna Majewska, do usłyszenia.

- Projekt jest dofinansowany ze środków Unii Europejskiej.