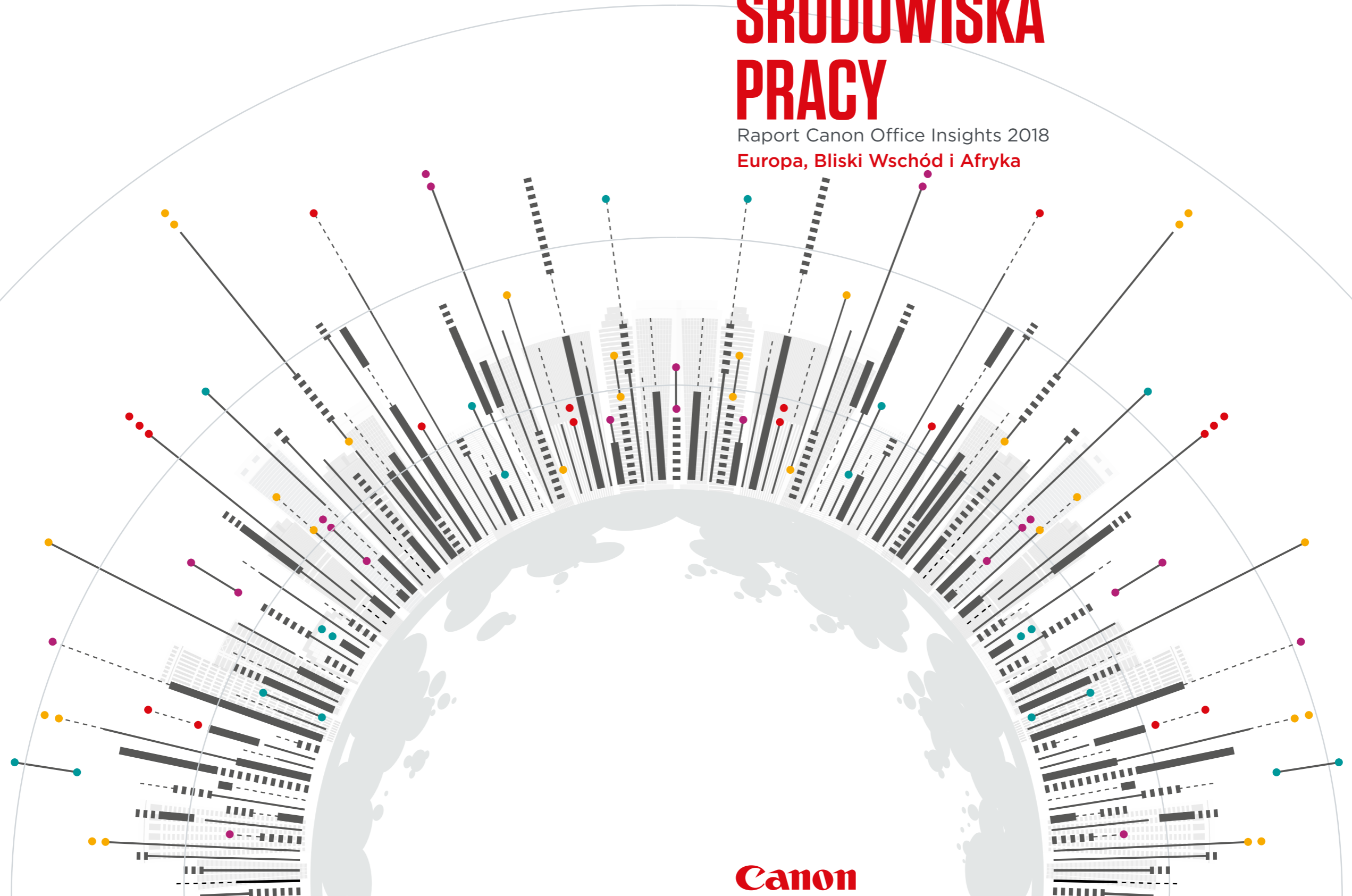


EWOLUCJA CYFROWEGO ŚRODOWISKA PRACY

Raport Canon Office Insights 2018
Europa, Bliski Wschód i Afryka



Canon

SPIS TREŚCI

O BADANIU	04
DRUK	06
AUTOMATYZACJA	08
BEZPIECZEŃSTWO	10
MOBILNOŚĆ I CHMURA	12
SPOJRZENIE W PRZYSZŁOŚĆ	14

Wprowadzenie

Środowiska pracy podlegają nieustannym zmianom. Wyniki badania Office Insights 2018 wskazują, że organizacje są coraz bardziej świadome zmian zachodzących w stylu i sposobach pracy.

Konieczność wprowadzania długofalowych redukcji kosztów i podnoszenia efektywności w oczywisty sposób zwiększyła zainteresowanie usługami zarządzania drukiem. Z kolei nowa kultura pracy zdalnej wymaga większego bezpieczeństwa dokumentów i dodatkowych inwestycji w automatyzację, mobilność i chmurę w celu usprawnienia procesów biznesowych i wsparcia rosnącej grupy pracowników mobilnych. Rozumiemy aktualne potrzeby naszych klientów oraz trendy rynkowe, dlatego proponujemy rozwiązania, które wspierają naszych klientów w procesie cyfrowej transformacji.

Matthew Wrighton
Dyrektor ds. sprzedaży i marketingu
Canon Europe



STRESZCZENIE

Środowiska pracy podlegają nieustannym zmianom. Elastyczne godziny pracy, praca z domu, pracownicy mobilni, tzw. „gorące biurka”, codzienne kontakty pracowników z różnych krajów, z różnych stref czasowych – wszystko to tworzy zróżnicowany, a czasem trudny do zarządzania współczesny krajobraz miejsca pracy. Wraz z rozwojem big data, ewoluują także obszary dotyczące bezpieczeństwa i zarządzania danymi.

Jednocześnie organizacje są coraz bardziej świadome wagi szybkiego i bezpiecznego wykorzystywania informacji niezależnie od tego, gdzie ich pracownicy się znajdują i w jakiej branży pracują.



Katalizatorem tych zmian jest szereg zjawisk od postępu technologicznego do rosnącego wpływu marek na globalnych rynkach.

Przełożenie wartości marek na realne działania wymaga pracy zaangażowanego, entuzjastycznego i otwartego zespołu, który ma być zarówno elastyczny, jak i wydajny. Ale co oznacza wydajność w dzisiejszym biurze, pełnym technologii i podlegającym dynamicznym zmianom?

W świecie, w którym robotyka i sztuczna inteligencja potrafią wyprzedzić ludzi niemal w każdym zadaniu wymagającym przetwarzania danych, odpowiedź na to pytanie jest wielopłaszczyznowa. Po pierwsze unijne rozporządzenie o ochronie danych osobowych (RODO) i szereg regulacji sektorowych podnosi poprzeczkę w dziedzinie prawa do prywatności, bezpieczeństwa i zgodności, a jednocześnie stawia nowe wyzwania za którymi próbują nadążyć cyfrowe

rynki. Rządowe interwencje w obszarze cyberwojny, prywatności danych, prawa pracy i umów handlowych także wpływają na działania osób zarządzających w firmach i na poziom ryzyka, jakie są gotowi podjąć.

Po drugie, dążąc do zwiększenia skuteczności działań operacyjnych, zarządzający coraz częściej muszą mierzyć się ze zjawiskami przetwarzania danych w chmurze, rozwojem big data, znaczeniem cyfrowych rynków Blockchain, czy wszechobecnym zagrożeniem bezpieczeństwa danych.

I wreszcie na tempo zmian mogą wpływać także różnice regionalne w poszczególnych krajach i branżach, co sprawia, że kierownictwo firmy niełatwo określić najlepszy kierunek działania wspierającego rozwój firmy.

Wszystkie te zjawiska mają swoje konsekwencje w realnym świecie – świecie drukowanych dokumentów, procesów opartych na papierze i stojących w kącie biurza urządzeń wielofunkcyjnych, co dla wielu pracowników składa się na codzienne doświadczenie. Raport Office Insights 2018 został zlecony przez Canon i przeprowadzony przez Breaking Blue, aby na podstawie faktycznych obserwacji rzucić światło na tempo innowacji wpływających na funkcjonowanie biur i wykorzystywanych w nim technologii oraz zrozumieć, w jaki sposób zmiany te wpływają na organizacje w poszczególnych krajach i branżach.

Prezentowane w raporcie wnioski są wynikiem analiz na temat innowacji w technologii biurowej w regionie EMEA, zapoczątkowanych w badaniach Office Insights 2013 i 2016.

O BADANIU

Badanie zostało przeprowadzone wśród osób podejmujących decyzje technologiczne oraz użytkowników końcowych. Wśród respondentów znalazły się firmy z Europy, Eurazji i Bliskiego Wschodu oraz Afryki. Od czasu pierwszego raportu Office Insights zrealizowanego w 2013 r. możemy zaobserwować szereg zmian, które zaszły w analizowanym obszarze.

W 2013 r. szczególną uwagę zwracano na realizację podstawowych usług związanych z obsługą i zarządzaniem dokumentami. Już wówczas widoczne było, że dynamicznie zmieniające się środowisko pracy wymaga umiejętności szybkiego dostosowania i wdrożenia zmian technologicznych. Dzisiaj, gdy zarządzanie danymi nadal stanowi kluczowe wyzwanie, wiele organizacji dostrzega znaczenie takich

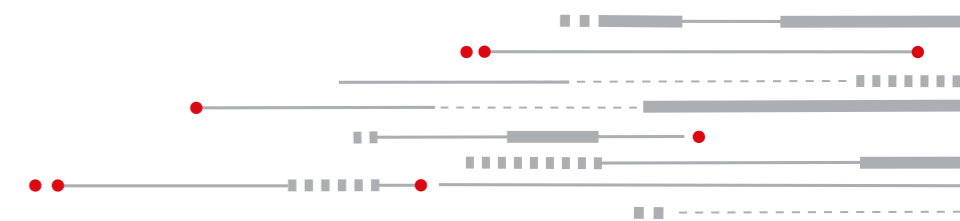
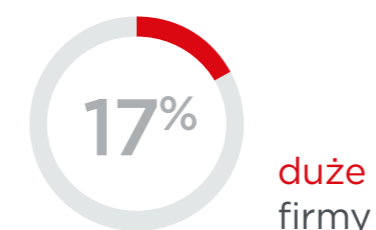
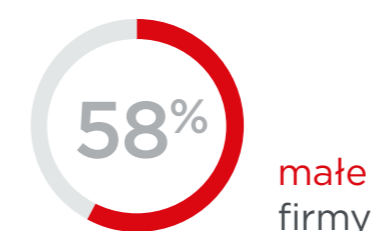
procesów jak skanowanie dokumentów i automatyzacja, rosnąca popularność usług chmurowych oraz bezpieczne i skuteczne wykorzystanie danych.

Zmieniło się także podejście samych firm, które chętniej inwestują w nowe sposoby pracy i wykorzystują możliwości technologiczne w swoich biurach.



NAJWAŻNIEJSZE FAKTY:

Badanie przeprowadzono na próbie 2550 wywiadów w 24 krajach Europy Zachodniej, Środkowej i Wschodniej, na Bliskim Wschodzie oraz w Afryce.



DRUK

EWOLUCJA, NIE REWOLUCJA

Jeśli informacja żyje w wielu dokumentach, które współistnieją w formie drukowanej i cyfrowej oraz są przechowywane w różnych miejscach - od biurków pracowników, po serwery w chmurze, czy na urządzeniach mobilnych - to mogłoby się wydawać, że druk w nowoczesnych biurach przechodzi właśnie do lamusa.



W rozważaniach na temat przejścia od dokumentów papierowych do formy cyfrowej często mylone są dwa pojęcia: "cyfrowej transformacji", gdzie technologia stanowi integralną część oferty biznesowej dla klienta (np. gdy producent samochodów umieszcza w pojazdach rozwiązania mobilnej łączności) oraz zjawiska "bez papieru", gdzie dokumenty są przetwarzane w postaci elektronicznej.

Dzisiejsze biuro przyjmuje nową, cyfrową postać. Jego zadaniem jest wsparcie pracowników oraz dostarczenie im narzędzi oraz usług pozwalających na realizację ich kluczowych zadań. Dokument natomiast pełni w dzisiejszym biurze zdecentralizowaną i mniej istotną funkcję, wymuszając tym samym nieuchronny proces cyfryzacji. Skąd takie wnioski?

Po pierwsze w regionie EMEA 42% respondentów drukuje o wiele częściej lub nieco częściej niż rok wcześniej, a tylko 25% drukuje mniej. Dane wyglądają podobnie w przypadku skanowania (43% skanuje częściej) oraz kopiowania (37% kopiuje częściej), co wskazywałoby na zmiany w kierunku rosnącego wykorzystania papieru. Choć może to wydawać się sprzecznością, warto także zauważyć, że 45% respondentów planuje zwiększyć inwestycje w oprogramowanie i rozwiązania usprawniające obieg dokumentów. Innymi słowy, organizacje dostrzegają wagę i rolę druku, a ich kolejnym krokiem jest ułatwienie dostępu użytkownikom do nieustannie napływających informacji.

I tak pierwszym znakiem mniejszej zależności od papierowych dokumentów w organizacji jest skanowanie wpływających dokumentów i ich zamiana dla potrzeb wewnętrznego przetwarzania na formę cyfrową. Według najnowszych danych, 36% przedstawicieli wyższego szczebla uważa skanowanie za krytyczne. Oznacza to wzrost w porównaniu z 2016 r., gdy jedynie 21% wszystkich pracowników określało tę funkcję jako krytyczną. Nasze badanie wskazuje także, że kadra zarządzająca w najbliższych trzech latach zamierza zainwestować w rozwiązania do obsługi wirtualnych dokumentów (32% w porównaniu ze średnią 25%). Wskazuje to zatem na odejście od dawnych, tradycyjnych i opartych na papierze metod pracy w kierunku procesów cyfrowych. Dla wielu organizacji takie zmiany w obiegu dokumentów nastąpią nie z dnia na dzień, lecz w ramach ciągłej, rozłożonej w czasie automatyzacji poszczególnych procesów.

Choć idea biura "bez papieru" staje się coraz bardziej powszechna, to nasze badanie wskazuje,

że w podstawowym przetwarzaniu informacji w biznesie druk biurowy wciąż jest niezbędny. Około 45% ankietowanych menedżerów przewiduje, że w przyszłości częściej będą korzystać z urządzeń wielofunkcyjnych. Zasadniczo nie odnotowano istotnego spadku w wykorzystaniu druku w żadnym regionie poza Bliskim Wschodem, gdzie rozwiązania chmurowe szybciej nabierają tempa. Jednocześnie jednak większość organizacji dostrzega konieczność dalszego dostosowywania się do nowych, cyfrowych sposobów pracy, na co wskazuje rosnąca liczba respondentów w regionie EMEA, analizujących koszty związane z drukowaniem.

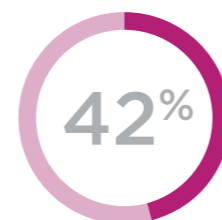
W 2016 r., 42% pracowników biurowych nie analizowało kosztów dotyczących drukowania w porównaniu ze znacznie niższym obecnie odsetkiem 34%. Nie powinno to dziwić - powszechnie wiadomo, że koszty związane z drukowaniem, w tym koszt zarządzania urządzeniami i ich konfiguracji, koszt papieru, materiałów i konserwacji może stanowić dla firm obok wynagrodzeń i kosztów IT jedną z największych kategorii wydatków. Przez ponad dwie dekady organizacje określały „faktyczny koszt drukowania”, szacując całkowity koszt posiadania (TCO) w obrębie przedsiębiorstwa i podejmując odpowiednie działania na podstawie tak uzyskanych informacji. Dziś pomagają w tym dostępne na rynku narzędzia analityczne. Wraz z ich dalszym upowszechnieniem, coraz więcej organizacji będzie skuteczniej wykorzystywać i analizować wydatki związane z drukowaniem.

Nie oznacza to wcale, że w przeciętnym biurze druk staje się zbędny. W rzeczywistości można by powiedzieć, że druk jest tak samo potrzebny jak pięć czy dziesięć lat temu. Dziś jednak do dyspozycji mamy dużo więcej rozwiązań technologicznych, a jednocześnie jesteśmy bardziej świadomi kosztów związanych z drukowaniem. W efekcie spada liczba niepotrzebnych wydruków wraz z wprowadzaniem przez organizację uproszczonych metod pracy.

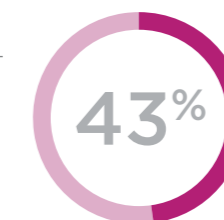


"W naszej pracy postawiliśmy na "brak papieru". Zaczęliśmy o wiele częściej korzystać z form elektronicznych. Do czytania dokumentów używamy formatu PDF i aplikacji mobilnych. Są one dostępne w sieci, a do dokumentów mamy dostęp z komputera, telefonu komórkowego czy tabletu. Przyjęliśmy tę strategię, aby zmniejszyć koszty i zapewnić sobie wysoką konkurencyjność pod względem czasu i jakości."

- Cameroon, Manager, branża produkcyjna



42% respondentów twierdzi, że drukuje o wiele częściej lub nieco częściej niż rok wcześniej



43% organizacji w Europie Środkowej skanuje dziś częściej niż rok temu

AUTOMATYZACJA

ROLA AUTOMATYZACJI W USPRAWNIANIU ORGANIZACJI

Jak wyglądają „usprawnione” metody pracy? Można je na przykład postrzegać pod kątem procesu automatyzacji i tempa wdrażania zautomatyzowanych procesów w poszczególnych organizacjach.

Rosnąca liczba i różnorodność przetwarzanych dokumentów elektronicznych, ciągła konieczność korzystania z papierowej dokumentacji i postępująca ewolucja zdalnej pracy zmusza pracowników biur do zmiany ich dotychczasowych metod pracy.

Informacja jest sercem każdej organizacji. Dokumenty i informacje są i będą stanowić podstawę każdego przedsiębiorstwa, a ich znaczenie stale wzrasta. Już dziś widoczna jest zmiana w podejściu do informacji:

dokumentami to kluczowy element biura przyszłości i cyfrowej transformacji. 45% organizacji zamierza w ciągu najbliższych dwóch lat dokonać znacznych inwestycji w obszarze oprogramowania i rozwiązań służących usprawnianiu obiegu dokumentów. Do najczęściej wskazywanych obszarów wymagających inwestycji należą przetwarzanie i przechowywanie w chmurze.

Dlaczego tak jest? Większość skanowanych dokumentów zawiera informacje finansowe, informacje poufne lub dane o charakterze krytycznym z operacyjnego punktu widzenia. Dlatego właśnie narzędzia służące do zarządzania dokumentami i przechowywania ich w chmurze są w tym przypadku tak istotne. W ocenie firm dwa obszary największej wagi to: 1) potrzeba bezpiecznego przechowywania takich dokumentów oraz 2) możliwość szybkiego ich przekazywania osobom trzecim. Jest to zrozumiałe – obecnie ponad połowa respondentów uważa, że w ich organizacjach systemy archiwizacji i przechowywania dokumentów wymagają usprawnienia i modernizacji. Wskazywano również na problemy związane z automatyzacją, szkoleniem pracowników oraz niezawodnością urządzeń drukujących i skanujących. Takie obawy wskazują, że miejsce pracy przechodzi obecnie transformację. Kiedy cyfryzacja nabierze tempa, przyspieszą również zmiany w sposobach pracy i w codziennej biurowej rzeczywistości.



Kiedy cyfryzacja nabierze tempa, przyspieszą również zmiany w sposobach pracy i w codziennej biurowej rzeczywistości.

Przeprowadzono szereg badań dotyczących możliwego wpływu automatyzacji na pracę i zatrudnienie. Istnieje powszechna zgoda, co do tego, że rynek pracy czeka istotne zmiany, które prawdopodobnie już są w toku. Mamy obecnie dowody na to, że automatyzacja obejmie wiele miejsc pracy bądź zadań stanowiących ich element. Ale w jaki sposób wpłynie to w dłuższej perspektywie na biurową pracę większości z nas?

Z naszego badania płynie jasny wniosek, że zarządzanie dokumentami często stanowi priorytetowy cel w ramach szerszych inwestycji. Choć wskazywano też na szkolenia (co wydaje się oczywiste, ponieważ zmiany w technologii zmuszają organizacje do zadbania o odpowiednie przeszkolenie pracowników), zarządzanie

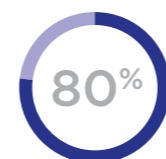
“Nasze dokumenty w formie cyfrowej są zaszyfrowane i przechowywane w chronionych, zaszyfrowanych lokalizacjach, a w ramach systemu kontroli dokumentów stosujemy mechanizmy bezpieczeństwa, dzięki czemu dokumenty poufne objęte są procesem rejestracji.

W efekcie wiemy, kto otwierał, używał, czytał czy kopiował dany dokument. Wszystkie te czynności są rejestrowane. Dokumenty mniej istotne, które nie są objęte taką kontrolą nie podlegają podobnym mechanizmom. A to już nas martwi!”

- Gatar, Managing Director,
Digital media and communications consultancy

Zanim większość organizacji zacznie wprowadzać takie zmiany, upłynie jeszcze sporo czasu. Przy obecnej skali automatyzacji, około 80% respondentów z regionu EMEA planuje w przyszłości nie tworzyć już papierowych kopii dokumentów transakcyjnych, a 15% przewiduje, że nastąpi to w ciągu roku.

Biorąc pod uwagę wciąż rosnące wykorzystanie drukowania i brak wyraźnego przejścia na pracę bez papieru, trudno sobie wyobrazić, by zmiana ta nastąpiła zaledwie w ciągu roku. Innymi słowy, choć automatyzacja i usprawnianie procesów z pewnością nabierają tempa, nadal daleko im do tego, by stać się codziennością.



80% respondentów z regionu EMEA planuje w przyszłości nie tworzyć już papierowych kopii dokumentów transakcyjnych

Automatyzacja nie dotyczy wyłącznie poszczególnych procesów. Coraz popularniejszy staje się również system planowania zasobów przedsiębiorstwa (ERP), który umożliwia organizacjom wykorzystanie zespołu zintegrowanych aplikacji do zautomatyzowania funkcji back office. Przejście na zautomatyzowane systemy ERP nie powinno wymagać trudnych decyzji. Korzyści są powszechnie znane, począwszy od zintegrowanej analityki biznesowej aż do większego poziomu bezpieczeństwa.

Jednak wielu menadżerów obawia się trudności związanych z nakładami inwestycyjnymi. 53% respondentów uważa, że to właśnie one stanowią główną przeszkodę. Pewną rolę odgrywają też obawy związane ze szkoleniem (31%) i niezbędnym czasem realizacji (30%), jak również integracją z już istniejącymi systemami (22%).

Obecnie tylko co czwarta firma stosuje system ERP – i to pomimo tego, że nieco ponad dwie trzecie firm zautomatyzowało przetwarzanie co najmniej jednego rodzaju dokumentów,



43%

pracowników biurowych zgadza się, że automatyczne archiwizowanie i przechowywanie dokumentów pozwoliłoby **zaoszczędzić czas**

najczęściej dokumentacji finansowej (faktury) i kadrowej. Zmiany zawsze niosą za sobą pewne ryzyko, a zrozumienie ich wpływu na prowadzoną działalność i przyswojenie wymaga czasu i pracy. Wymaga to również szkolenia w zakresie nowych funkcjonalności, co może być kosztowne i czasochłonne. To spostrzeżenie może pomóc w wyjaśnieniu niektórych na pozór sprzecznych wniosków płynących z naszego badania. Pomimo, że poziom powszechnej adopcji w pełni zautomatyzowanych procesów jest względnie niski, niemal wszystkie organizacje są do niej pozytywnie nastawione, a 43% pracowników biurowych zgadza się, że automatyczne archiwizowanie i przechowywanie dokumentów pozwoliłoby zaoszczędzić czas. Z kolei w kontekście możliwych usprawnień wynikających z automatyzacji, mniej więcej trzy czwarte respondentów uważa je za wartościowe. Wśród najistotniejszych efektów automatyzacji wskazywano konwersję dokumentów i wyższy poziom bezpieczeństwa.

Na przykład konwersję dokumentów za wartościową uważa 83% respondentów z regionu EMEA, zaś wyższy poziom bezpieczeństwa dokumentów - 78%. Obecnie jedynie



83%

respondentów w regionie EMEA uważa, że konwersja dokumentów ma **wartość biznesową**

BEZPIECZEŃSTWO

ROSNĄCY PRIORYTET

Im więcej wolności, tym więcej odpowiedzialności. Współcześnie informacja rozpowszechniana jest zarówno w formie analogowej, jak i elektronicznej, dlatego coraz ważniejsze stają się zagadnienia związane z bezpieczeństwem. W 2013 r., kiedy powstało pierwsze badanie Office Insights, niewielu zarządzających uważało bezpieczeństwo za kluczowy element podejmowanych decyzji dotyczących wdrażanych technologii biurowych.

W owym czasie obawy związane z bezpieczeństwem nie sprzyjały poważnemu myśleniu o pracy zdalnej i wykorzystywaniu osobistych urządzeń w miejscu pracy. Jednak świat się zmienia, a obawy związane z bezpieczeństwem mają obecnie wysoki priorytet i stanowią jeden z najważniejszych obszarów, na którym skupia się uwaga większości organizacji.

Głośne doniesienia medialne o naruszeniach bezpieczeństwa danych i liczne ostatnio poważne cyberataki, jak Wanna Cry czy Petya, wpłynęły na zwiększenie liczby inicjatyw dotyczących cyberbezpieczeństwa. Dynamika tego zjawiska prześcignęła eksplozję dotcomów i zdaje się nie mieć końca.

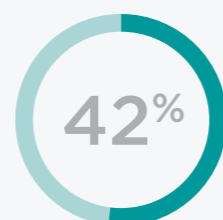


Niektórzy analitycy przewidują, że w 2018 r. wydatki na działania zapobiegawcze w informatyce sięgną biliona dolarów, co nie powinno być niespodzianką.

Na Bliskim Wschodzie i w Afryce 47% przedstawicieli wyższej kadry zarządzającej spotkało się w swojej organizacji z przypadkami zagubienia dokumentacji, a 46% zna sytuacje, w których pracownicy zagubili dokumentację przebywając poza organizacją. W efekcie 80% członków wyższego kierownictwa przewiduje, że w ciągu najbliższego roku lub dwóch prawdopodobne lub bardzo prawdopodobne jest unowocześnienie systemu zapewniającego bezpieczeństwo dokumentów w firmie. Zdanie to podziela również 80% respondentów odpowiedzialnych za działalność operacyjną przewiduje, że prawdopodobne lub bardzo prawdopodobne będzie unowocześnienie systemu bezpieczeństwa dokumentów.

Organizacje funkcjonujące w ramach połączonej cyfrowo gospodarki są bardziej narażone na zagrożenia w postaci cyberwojny, działań - marzących o sławie - hakerów czy też cybergangów mających nadzieję na zysk z lukratywnych przestępstw.

Około połowa respondentów ankietowanych w ramach badania współdzieli dokumenty z osobami spoza organizacji, a 42% tych dokumentów zawiera wrażliwe informacje. Jednocześnie jednak ponad połowa użytkowników końcowych nie zna dokładnie polityki firmy dotyczącej bezpieczeństwa danych.



wszystkich użytkowników końcowych nie zna dokładnie polityki firmy dotyczącej bezpieczeństwa danych

Nie każda utrata danych jest skutkiem cyberataku. Czasem ktoś po prostu zostawi laptopa na stole w kawiarni czy przenośną pamięć USB gdzieś w miejscu publicznym.

Wprowadzenie unijnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO), którego celem jest zapewnienie obywatelom UE ochrony prawa do prywatności danych, rzuciło jednocześnie światło na niedociągnięcia w obszarze ochrony danych w ramach organizacji. Jednak zarządzanie danymi w organizacji funkcjonującej w strukturze silosowej nigdy nie było łatwe. Na całym świecie zespoły informatyczne działają obecnie pod ogromną presją czasu, by wdrażyć mechanizmy umożliwiające identyfikację danych osobowych bez względu na to, gdzie takie dane się znajdują, oraz pozwalające na wykrywanie i zgłaszanie naruszeń ochrony danych w ciągu 72 godzin. Wdrażane są również rozwiązania dzięki którym możliwe jest zarządzanie tożsamością oraz dostępne są mechanizmy uwierzytelniające, pozwalające na weryfikację indywidualnie przypisanych uprawnień do korzystania z danych przez danego użytkownika.



Biurowe środowisko pracy nie bez racji uważa się za najbardziej narażony na ryzyko obszar danych biznesowych.

Jest tak po części dlatego, że takie technologie, jak wielofunkcyjne urządzenia drukujące, kopiujące i skanujące są jak niezabezpieczony serwer plikowy postawiony w kącie biura. Często zespoły IT nie mają uprawnień, by zarządzać takimi urządzeniami, ani wiedzy na temat poszczególnych środowisk operacyjnych i języków wykorzystywanych do drukowania komputerowego. Kolejny istotny problem polega na tym, że dokumentom rzadko przyznaje się ten sam poziom ochrony, co tak zwany danym ustrukturyzowanym w bazach danych. Jednak to musi się zmienić – i jak wynika z badań, wielu respondentów się z tym zgadza. Na przykład ponad połowa badanych martwi się, że poufne dokumenty pozostają na drukarce czy kopiarce, niemal połowa (47%) pełniących role menadżerskie w regionie EMEA zna przypadki zaginięcia dokumentów w ramach organizacji, a 46% badanych zna sytuacje, w których pracownicy



respondentów martwi się, że **poufne dokumenty** pozostają na drukarce czy kopiarce

zagubili dokumenty poza organizacją. Takie straty mają swoje konsekwencje. Następstwa utraty danych mogą mieć wymiar finansowy, jak dodatkowe wydatki na odtworzenie utraconej dokumentacji (48% menadżerów zna przypadki utraty danych), strata możliwości biznesowych (15%) czy sankcje dyscyplinarne (29%). To prawdopodobnie tłumaczy, dlaczego menadżerowie dostrzegają i starają się zapobiec niebezpiecznym praktykom jak drukowanie dokumentów osobistych (29%) w porównaniu z jedynie 14% respondentów pełniących inne role. 42% menadżerów stara się także przeciwdziałać pozostawianiu przez pracowników poufnych dokumentów na drukarkach w porównaniu z 27% użytkowników końcowych.

Nasze badanie wykazało bezprecedensowe zainteresowanie kwestiami bezpieczeństwa dokumentów i danych. O ile pytania dotyczące kontroli kosztów drukowania w biurze nie spotkały się z żywą reakcją, to zarządzający zdecydowanie podejmują działania mające zwiększyć ochronę przed atakami od wewnątrz i z zewnątrz. Aby uzyskać wsparcie w podjęciu decyzji, około 63% respondentów zasięgało już rady ekspertów z dziedziny bezpieczeństwa informacji.

Najpopularniejsze powody, by skonsultować się ze specjalistą ds. bezpieczeństwa informacji:



Ogólna poprawa środków bezpieczeństwa



Chęć pogłębienia wiedzy o bezpieczeństwie



Działania w następstwie utraty dokumentów i problemów z bezpieczeństwem



Zmiany w prawie

MOBILNOŚĆ I CHMURA

OSTATECZNA GRANICA

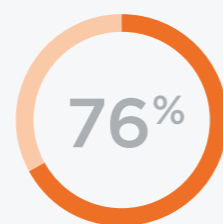
Szukając sposobów jak najlepszego wykorzystania rosnącej mobilności pracowników, bezwzględnie należy zadbać o ochronę firmowych danych. Dążąc do zabezpieczenia urządzeń mobilnych i osobistych wykorzystywanych w miejscu pracy, firmy pragną jednocześnie zagwarantować użytkownikowi końcowemu doświadczenia nieograniczające wydajności. Wciąż trwają prace nad zwiększeniem bezpieczeństwa rozwiązań mobilnych, ale mobilność na trwałe wpisała się w krajobraz biura.

W ciągu niecałej dekady postęp technologiczny przyniósł wzrost wydajności pracowników i umożliwił powstanie największej w naszych czasach liczby nowych miejsc pracy w branżach, które 20 lat temu nawet nie istniały jak np. media społecznościowe.

Jednocześnie jednak większość biur nie nadążyła za przemianami technologicznymi. Przed nami wciąż wiele pracy, by stworzyć zasady, kulturę i infrastrukturę informatyczną zapewniającą faktyczne bezpieczeństwo rozwiązań mobilnych. Chociaż tablety i smartfony umożliwiają dostępność przez całą dobę i przez siedem dni w tygodniu, to większość pracowników wciąż tkwi w biurze. Brak jest wystarczająco bezpiecznego dostępu do sieci, a zbyt wiele dokumentów jeszcze nie funkcjonuje w formie elektronicznej. Ale to wszystko zmieni się szybko i nieodwracalnie, a tym samym zrewolucjonizuje samą koncepcję biura.

Począwszy od 2016 r. rozwój zjawiska BYOD (Bring Your Own Device - korzystanie z własnego urządzenia w pracy) utrzymał swą dynamikę w całym regionie. Obecnie połowa organizacji pozwala większości pracowników na regularną pracę zdalną (w porównaniu z jedną trzecią w 2013 r.). 48% respondentów może podłączać własne urządzenia do sieci czy drukarek należących do firmy, a 53% może pracować zdalnie. Co więcej, coraz większa grupa respondentów uważa, że korzystanie z własnych urządzeń miałyby korzystny wpływ na elastyczność, prywatność i efektywność pracy. Jest to zrozumiałe: BYOD pozwala pracownikom na pracę z dowolnego miejsca na urządzeniach, które dobrze znają.

Jeśli chodzi o inne funkcjonalności mobilne, podejście jest podobne. W 2017 r. 70% respondentów, którzy obecnie nie mogą drukować ze zdalnych lokalizacji, chętnie korzystałoby z takiej funkcji w porównaniu z 63% w 2016 r. Respondenci są przekonani, że z takiego rozwiązania płyną konkretne korzyści - większość z nich wskazywała na wyższy poziom wydajności i efektywność pracy, oszczędność czasu i większą swobodę. Z kolei 76% zarządzających jako kolejny model urządzenia prawdopodobnie wybrałoby drukarkę lub urządzenie wielofunkcyjne zapewniające zdalny dostęp. Wskazuje to, że mobilne drukowanie cieszy się coraz większym zainteresowaniem, chociaż póki co poziom adopcji tego rozwiązania pozostaje względnie niski.



zarządzających jako kolejny model urządzenia prawdopodobnie wybrałoby drukarkę lub urządzenie wielofunkcyjne zapewniające zdalny dostęp

W procesie przejścia od społeczeństwa opartego na wytwarzaniu i produkcji w kierunku społeczeństwa opartego na wiedzy, struktura biura będzie coraz bardziej zależna od funkcji, a coraz mniej od ustalonych standardów czy hierarchii.

Firmy zamierzające wprowadzić biuro nowej generacji będą odchodzić od przypisanych poszczególnym pracownikom biur i stacji roboczych w kierunku bardziej elastycznych miejsc prac w których będą zacierać się granice pomiędzy życiem zawodowym a prywatnym.



Tempa nabiera także wdrażanie usług chmurowych. Coraz więcej organizacji korzysta z nich do obsługi, przechowywania czy przesyłania dokumentów.

Często takie rozwiązania dostarczają znane globalne firmy, jak Google czy Microsoft, a obawy o bezpieczeństwo równoważą oczywiste korzyści płynące ze sprawności i elastyczności mobilnej pracy w chmurze. Większość decydentów zna usługi chmurowe, które usprawniają zarządzanie obiegiem dokumentów i dostrzega możliwe korzyści płynące z takich rozwiązań w obszarze poprawy istniejących procesów. Choć dla wielu firm koszt nadal stanowi istotną barierę, to ze względu na konieczność właściwego i bezpiecznego zarządzania informacją, rozwiązania oparte na chmurze stają się dla większości coraz bardziej opłacalne.

Jasno wynika to z danych - w porównaniu ze średnią 36% wśród wszystkich respondentów, około połowy (47%) członków wyższego kierownictwa korzysta z usług chmurowych do zarządzania dokumentami i ich treścią. Spośród pozostałych menadżerów 45% planuje wdrożyć je w najbliższym czasie.

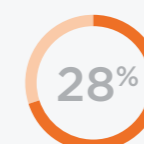
Taki stopień planowanej adopcji stanowi wyraźną zmianę nawet w porównaniu z 2016 r., kiedy to około jednej trzeciej członków kadry zarządzającej nie dostrzegało lub w niewielkim stopniu dostrzegało wartość tych usług. Zaledwie rok później widać, że niemal wszyscy członkowie wyższego kierownictwa akceptują taką technologię, gdyż płynące z niej możliwości decentralizacji pracy i zwiększenia elastyczności danych w przedsiębiorstwie wnoszą nową wartość. W raporcie z 2013 r. opisano postępującą rewolucję pracy zdalnej, przewidując, że zarządzający znajdą się pod coraz większą presją, by analizować i wdrażać tego typu rozwiązania. Zgodnie z przewidywaniami presja ta przekłada się obecnie na bezwzględną konieczność, ponieważ funkcjonowanie nowoczesnej kadry zarządzającej jest zależne od tych usług.



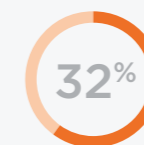
respondentów uważa, że aplikacje chmurowe wcześniej czy później staną się powszechnym standardem

Co istotne, taka presja spowodowała znaczne zmiany i obecnie już ponad jedna trzecia (35%) członków wyższego kierownictwa firm ma możliwość zdalnej pracy. W porównaniu ze średnią 22% dla całej badanej próby, wskazuje to, w jakim stopniu kierownictwu zależy na wspieraniu elastyczności pracowników w oparciu o dostęp do informacji z szeregu różnych lokalizacji i w dowolnym miejscu. I tu zarysowuje się wyraźna zmiana w trybie pracy.

W 2013 r. tylko 13% członków wyższego kierownictwa korzystało głównie z własnych urządzeń. Ci sami respondenci stanowili jednocześnie największą grupę osób korzystających z danych wrażliwych w takich sektorach jak ochrona zdrowia. Dużo wyższy obecnie odsetek takich osób (35%) wskazuje na wyraźną tendencję w kierunku elastycznych metod pracy co oznacza, że coraz więcej decydentów angażuje się w proces cyfrowej transformacji.



firm uważa, że koszty wewnętrzne stanowią istotny argument na rzecz migracji na chmurę w Turcji



firm nadal boi się utraty dokumentów w chmurze

Sytuacja jest jednak mniej jasna w obszarze zarządzania dokumentami w chmurze. Na pytanie o to, jakie dokumenty czy procesy mogą zostać przeniesione do aplikacji opartych na chmurze, większość badanych nie potrafiła udzielić konkretnej odpowiedzi i to mimo tego, że 93% respondentów uważa, iż aplikacje chmurowe wcześniej czy później staną się standardem. Dlaczego tyle firm stoi przed takim dylematem? Choć dla 28% respondentów koszt jest ważnym argumentem za, to 32% małych firm nadal boi się utraty dokumentów w chmurze. Takie obawy są zrozumiałe, skoro na horyzoncie pojawia się konieczność wdrożenia przepisów zgodnych



“Za trzy-pięć lat przyszłość będzie cyfrowa, bo pojawia się mnóstwo aplikacji, w których nie trzeba nawet pobierać pliku, by go podpisać i zeskanować. Wystarczy po prostu zalogować się przez Internet, na przykład na smartfonie. Obecnie już korzystamy z takich aplikacji, a nasi partnerzy też mogą logować się przez urządzenie mobilne. Wydaje mi się, że w przyszłości takie rozwiązania będą zastępować tradycyjne drukowanie, podpisywanie, skanowanie i odsyłanie dokumentów.”

- Nigeria, prezes zarządu, branża komunikacyjna

WNIOSKI

SPOJRZENIE W PRZYSZŁOŚĆ

Koncepcja, zgodnie z którą biuro to szczególne miejsce, w którym prowadzimy życie zawodowe, odchodzi w przeszłość. Obecnie wielu pracowników może efektywnie pracować dzięki mobilności, chmurze, szybkiemu dostępowi do sieci i coraz większej gamie narzędzi wspierających pracę zespołową przez Internet.



Niezależnie od tego, gdzie znajduje się biuro, coraz powszechniejsze i łatwiejsze korzystanie z sieci społecznościowych, analizy danych i inteligentnych technologii wywiera gigantyczny wpływ na wydajność pracy i oczekiwania pracowników. Większość firm zachowała liczne elementy typowe dla epoki przemysłowej jak drukarki, wydzielone biurka, systemy archiwizacji papierowych dokumentów. W działalności biura dalej istotne znaczenie zachowują konwencjonalne miejsca spotkań. Takie przestrzenie – czy to tradycyjne biura, gorące biurka czy sale konferencyjne – muszą zostać przystosowane do potrzeb zespołowej współpracy.

Wraz z odejściem od konwencjonalnej struktury biur pojawiają się istotne wyzwania, do których należy ochrona prywatności i bezpieczeństwa w działalności rozproszonego, globalnego zespołu pracowników korzystających z danych w postaci cyfrowej i na wielu różnych urządzeniach. Nowe narzędzia muszą być przyjazne dla użytkownika, dostępne i odporne na utratę danych. Zaś pracownicy potrzebują lepszych narzędzi, by usprawnić procesy pracy, zachować orientację w lawinie danych i podnosić wydajność w biurze przyszłości, które dziś wciąż jeszcze znajduje się na etapie przejściowym.

W raporcie Office Insights z 2016 r. wskazywano, że drukowanie i skanowanie wciąż stanowią podstawowy czynnik efektywnego prowadzenia działalności. Z kolei według raportu z 2018 r., firmy coraz częściej stoją obecnie w obliczu konieczności dostosowania się do podlegającego szybkim zmianom otoczenia rynkowego i technologicznego. To dobrze, że rośnie adopcja usług opartych na chmurze i wspierających zarządzanie obiegiem dokumentów, co w naszych badaniach z 2013 i 2016 r. zaliczono do obszarów wymagających szczególnej uwagi. Jednak przed nami jeszcze długa droga. Tu właśnie cenne staje się wsparcie i wskazówki doświadczonego partnera, który pomoże w podjęciu optymalnych decyzji dotyczących wyboru rozwiązań zapewniających wymierne korzyści. W obecnym środowisku informatycznym przedsiębiorstw, obfitującym w branżowy żargon i skłonność do przesady, najpewniejszą drogą usprawniania pracy i przetwarzania dokumentów jest bez wątpienia pragmatyczna i powtarzalna analiza kosztów i procesów.

Co istotne, to samo dotyczy danych. Tak w procesie cyfryzacji dokumentów papierowych, jak i w tworzeniu zadań drukowania czy zapewnieniu sprawnego wykorzystania informacji w działalności firmy – bezpieczeństwo danych to podstawa. Na całym świecie i we wszystkich branżach organizacje uwrażliwiają swoich pracowników na wewnętrzne i zewnętrzne zagrożenia.

We wszystkich funkcjach realizowanych w firmach największa zmiana podejścia w porównaniu z 2013 r. dotyczy kwestii bezpieczeństwa. Zmiany postaw i rosnące znaczenie tego tematu to nie tylko odzwierciedlenie naszej dzisiejszej rzeczywistości, ale też efekt ogromnych zmian, jakie nastąpiły w obszarze generowania danych, zarządzania nimi i ich przechowywania. W odróżnieniu od 2013 r., kiedy to powszechna była obojętność w kwestii bezpieczeństwa, dziś kwestia ta jest dla kierownictwa firm absolutnym priorytetem. We wszystkich branżach, firmy w regionie EMEA planują zasadnicze zmiany, by podnosić świadomość użytkowników i usprawniać działalność operacyjną.



A co sądzą ankietowani przedstawiciele organizacji w naszym regionie na temat ekosystemu biura w 2018 r., cztery lata po naszym pierwszym badaniu?

Chociaż technologia się rozwija, a nastawienie do nowych metod pracy ewoluuje, to biuro zawsze stanowić będzie przede wszystkim zespół ludzi. Firmom zawsze zależeć będzie na zatrudnieniu i utrzymaniu dobrych pracowników, choćby metody ich pracy się zmieniły. W biurze przyszłości pracować może mniej ludzi, ale ci pracownicy będą ważniejsi niż kiedykolwiek dotąd. Jakie więc będzie biuro przyszłości?

Przede wszystkim takie biuro musi zapewniać bezpieczeństwo danych. Dane są dziś wszystkim, a zarządzający muszą automatyzować procesy biznesowe jeden po drugim w oparciu o wymierne wskaźniki, jak zwrot z inwestycji (ROI). Choć kluczowe znaczenie ma koszt poszczególnych rozwiązań, to równie ważna jest zdolność organizacji do wprowadzania zmian. Dlatego do najważniejszych zadań zaliczyć można edukowanie użytkowników i zapewnianie dostępu do wsparcia informatycznego. W efekcie w biurze coraz częściej trzeba korzystać z technologii mobilnych i przetwarzania w chmurze, by zapewnić firmie stabilność finansową i optymalizować zatrudnienie. Jak się powszechnie uważa, dzięki takiej ewolucji spadnie zapotrzebowanie na drukowanie, zmniejszą się związane z nim koszty i zbędne odpady. Koniec końców, organizacje świetnie wiedzą, że stoją dziś w obliczu „doskonałej burzy” technologicznej, a zmiana jest nieunikniona, włączając w to przejście z dokumentów papierowych na operacje cyfrowe.