



Przedsiębiorstwa w dobie pandemii – raport z badania firm

Spis treści

Wprowadzenie 3

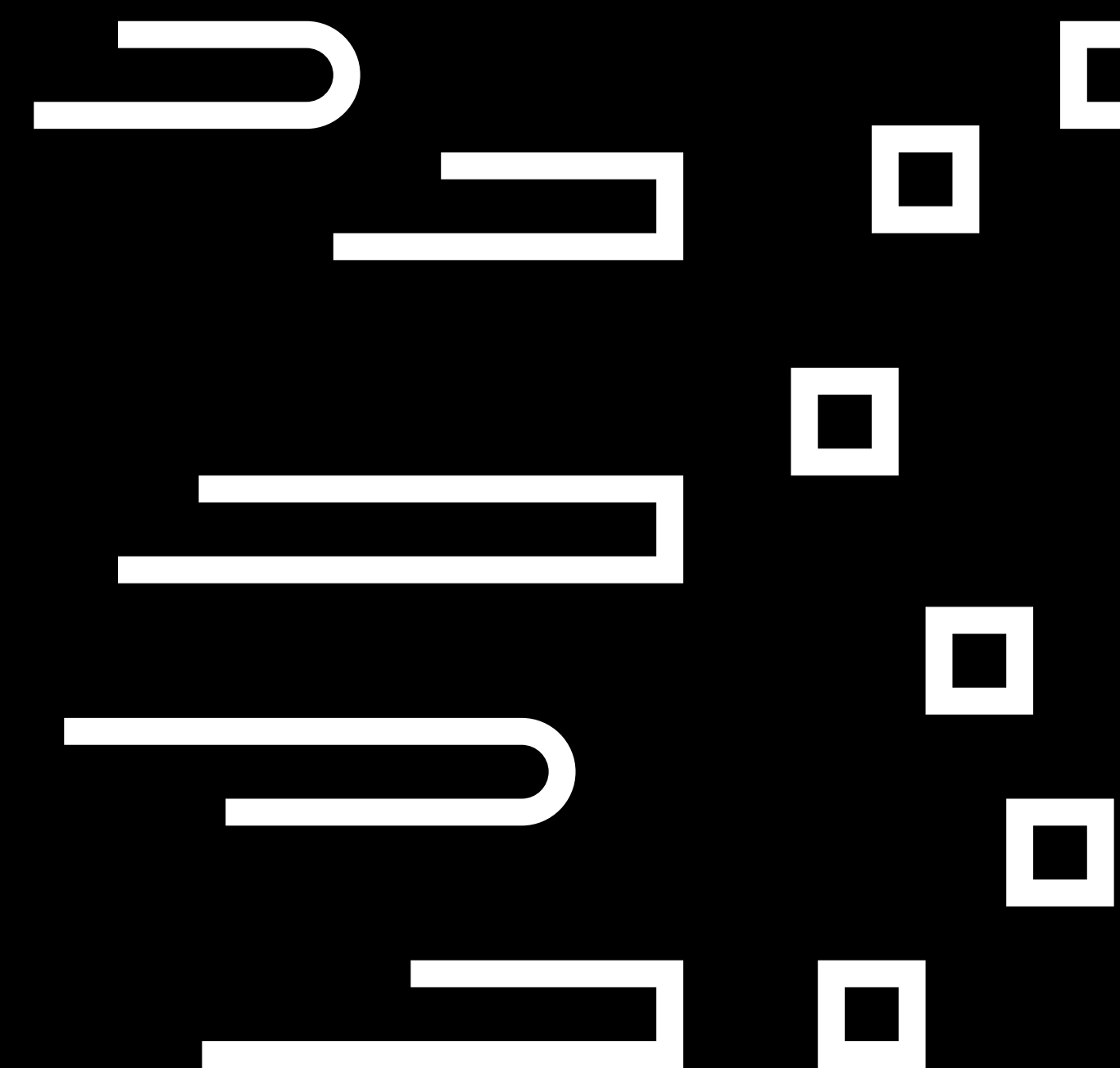
1 Praca zdalna w przedsiębiorstwach. Rozwiązanie tymczasowe czy nowa rzeczywistość rynku pracy? 4

2 Firmy w dobie zmian. Jak pandemia wpłynęła na przedsiębiorstwa w Polsce? 14

3 Wyzwania stojące przed przedsiębiorcami. Z jakimi problemami mierzą się firmy w Polsce? 29

4 Plany przedsiębiorstw na najbliższą przyszłość. W jaki sposób firmy zamierzają reagować na zmieniające się warunki? 35

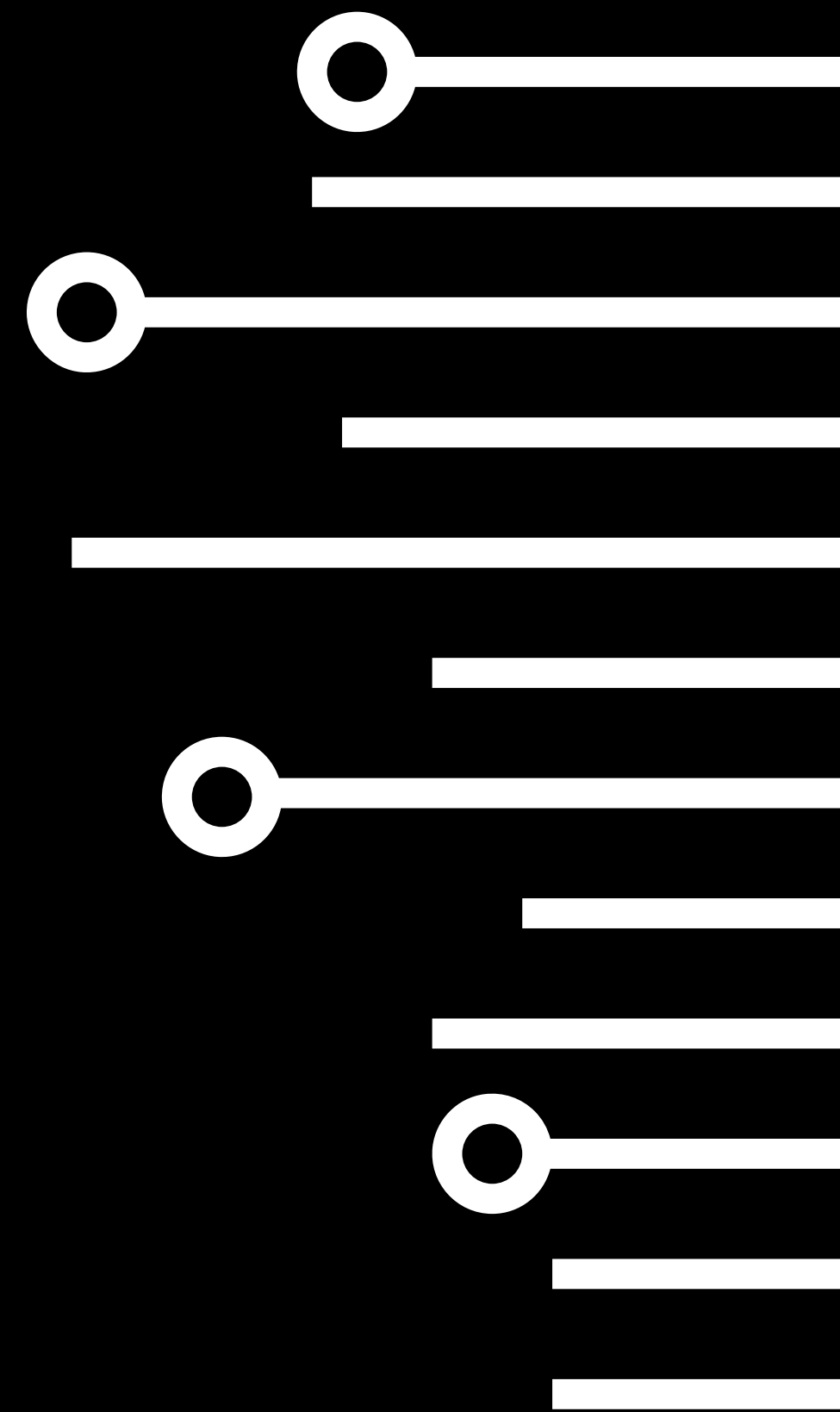
Najważniejsze wnioski z badania 47



Wprowadzenie

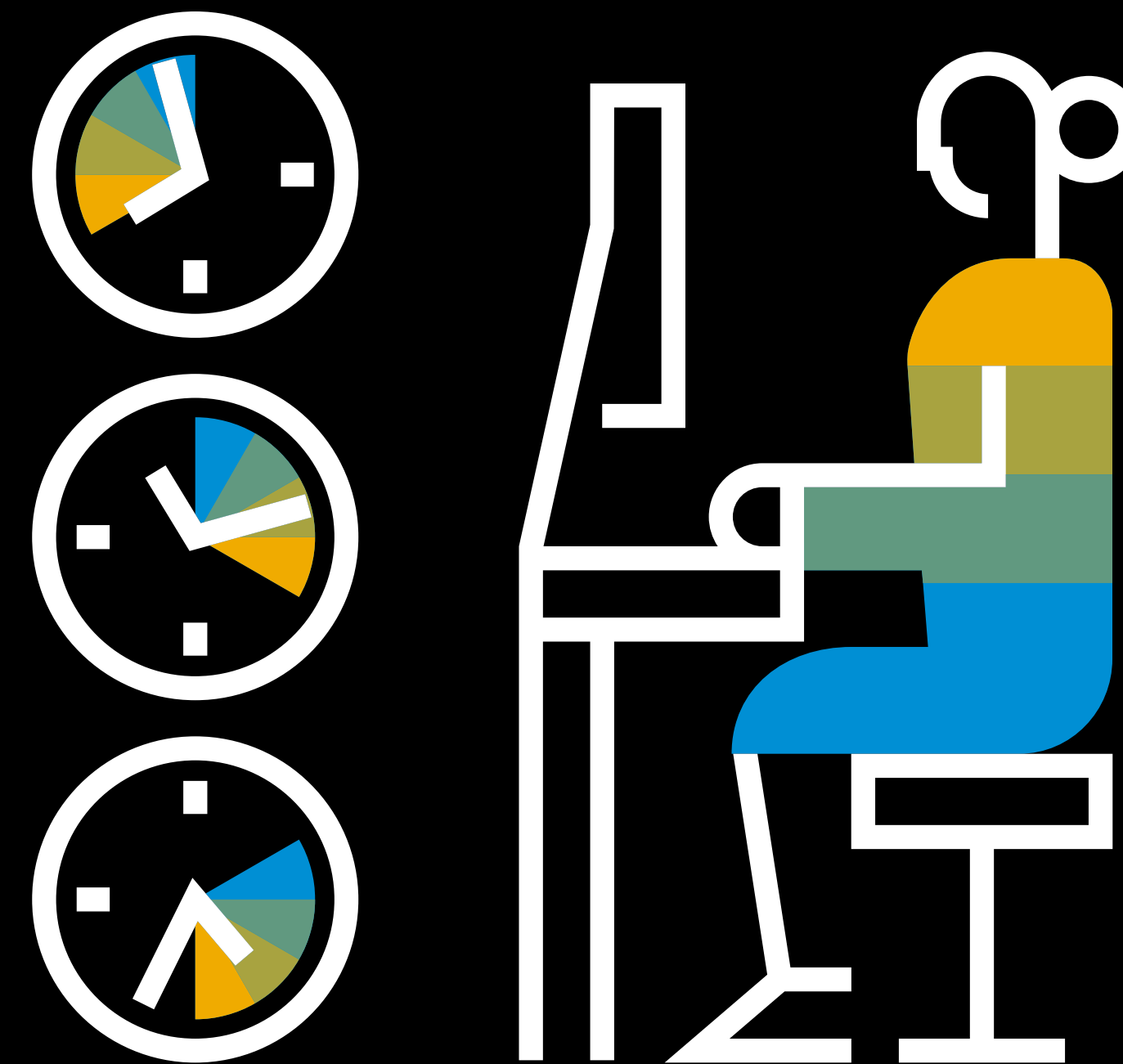
W raporcie przedstawiono wnioski ze zrealizowanego na zlecenie SAP Polska badania, dotyczącego wpływu pandemii COVID-19 na polskie firmy. Zakres tematyczny badania pozwolił udzielić odpowiedzi na pytania odnośnie m.in. tego, z jakimi wyzwaniami mierzą się przedsiębiorcy, jakie kroki podjęły i będą podejmować firmy, aby zniwelować gospodarcze skutki pandemii, jak zmienia się rola cyfryzacji oraz jakie jest zapotrzebowanie na rozwiązania IT dla firm. Ankiety zrealizowano techniką CAWI (ang. Computer Assisted Web Interview) na przełomie stycznia i lutego 2021 r. W badaniu wzięło udział 239 przedsiębiorstw w Polsce, reprezentowanych – w charakterze respondentów – przez osoby zajmujące stanowiska kierownicze lub specjalistyczne.

-
-
-
-
-



1 Praca zdalna w przedsiębiorstwach

Rozwiązanie tymczasowe
czy nowa rzeczywistość rynku pracy?

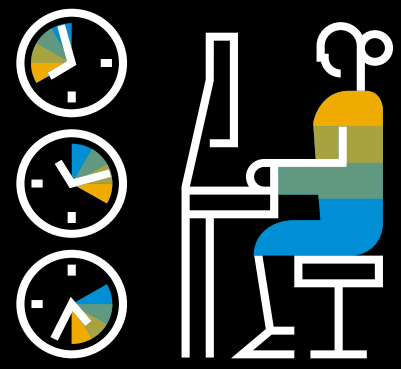


//

Kadra zarządzająca powinna przyrzeć się (...) ograniczeniom związanym z realizacją tej formy pracy, w szczególności wskazaniami (bez względu na wiek respondentów) bariery wynikającej z braku kontaktu z innymi pracownikami. Jest to istotne w kontekście poszukiwania nowych rozwiązań zarówno w ustalaniu liczby dni pracy zdalnej, jak i możliwości implementacji nowoczesnych narzędzi komunikacyjnych niwelujących tę barierę.

//

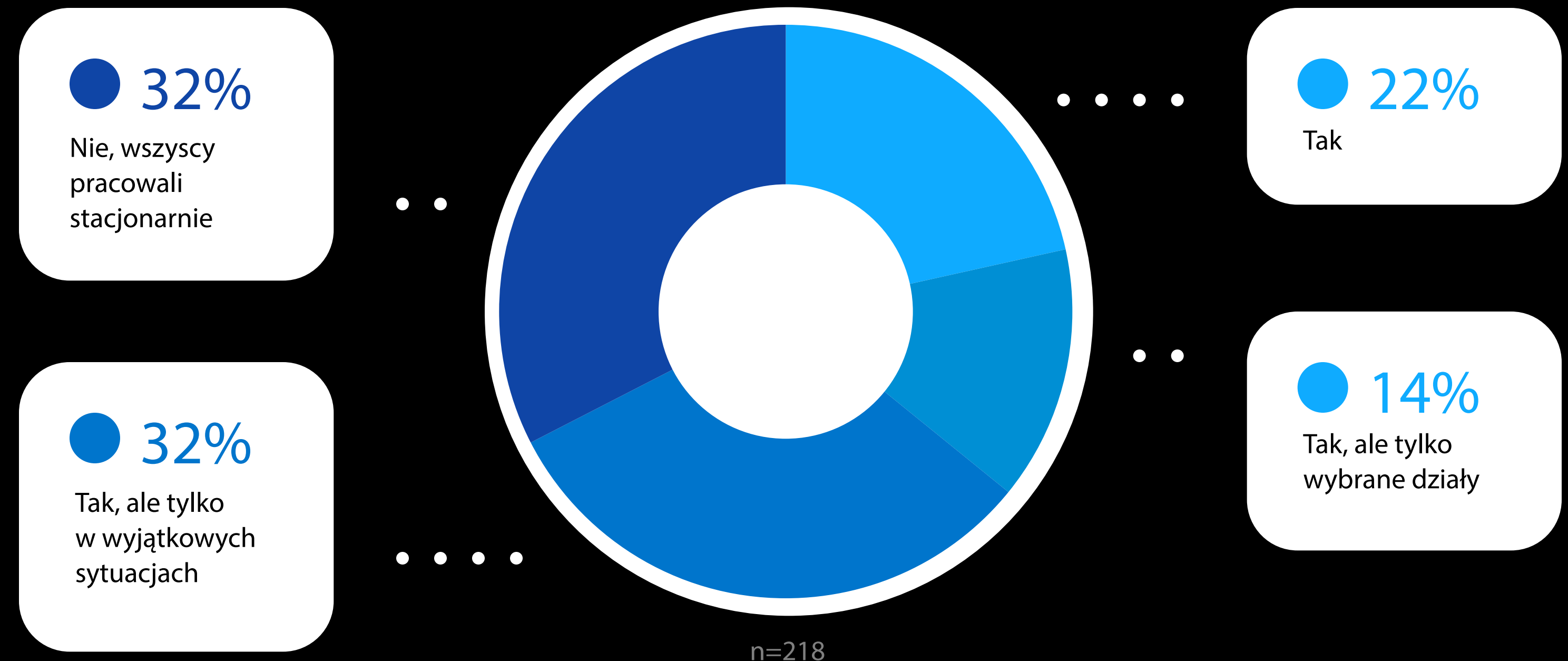
Źródło: Sliż P. (2020). Praca zdalna podczas epidemii COVID-19 w Polsce wyniki badania empirycznego. Ementor, 3(85), 50-65. <https://doi.org/10.15219/em85.1474>

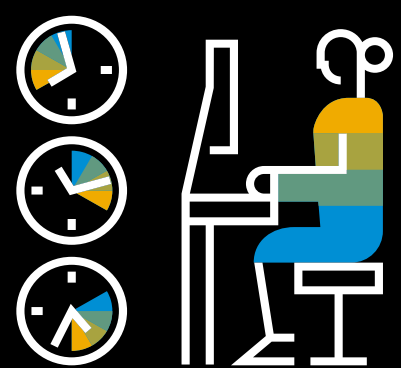


Możliwość pracy zdalnej przed wybuchem pandemii (1/3)

W dobie pandemii popularność pracy zdalnej w polskich przedsiębiorstwach wzrosła do niespotykanego wcześniej poziomu. Jak wskazują wyniki badania, już przed pandemią większość przedsiębiorstw (67%) umożliwiała przynajmniej niektórym swoim pracownikom świadczenie pracy z domu, przy czym 32% firm dawało taką możliwość jedynie w wyjątkowych sytuacjach. Całkowity brak możliwości pracy zdalnej zaobserwowano w co trzecim badanym przedsiębiorstwie.

Możliwość pracy zdalnej dla pracowników przed wybuchem pandemii





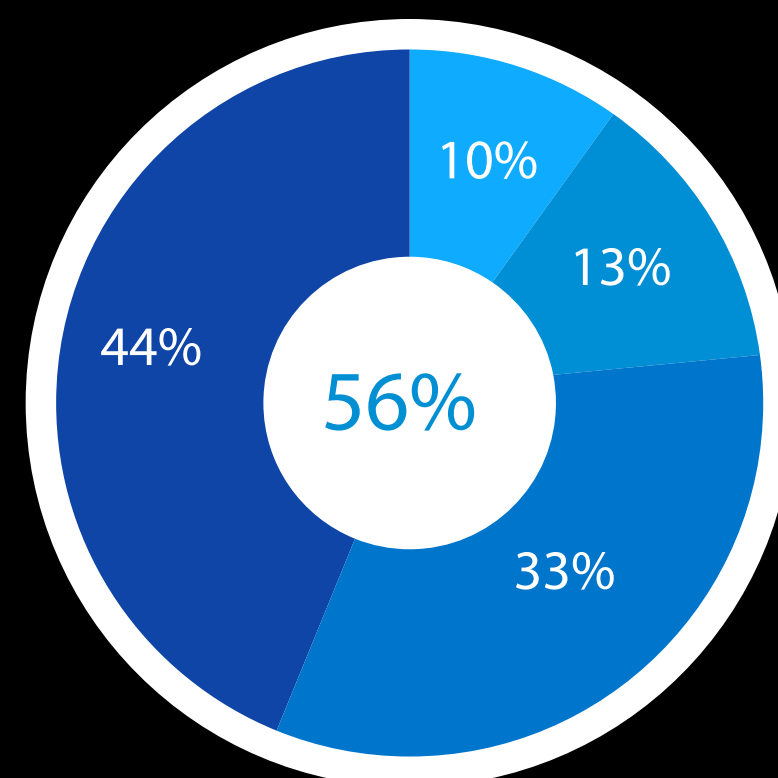
Możliwość pracy zdalnej przed wybuchem pandemii (2/3)

Przed wybuchem pandemii **możliwość pracy zdalnej** była zróżnicowana w zależności od branż, w jakich działały przedsiębiorstwa. O ile w branży produkcyjnej oraz usługowej możliwość pracy zdalnej – przynajmniej w wyjątkowych sytuacjach – istniała w około trzech czwartych przedsiębiorstw, o tyle w handlu i dystrybucji taka opcja istniała w niewiele ponad połowie firm.

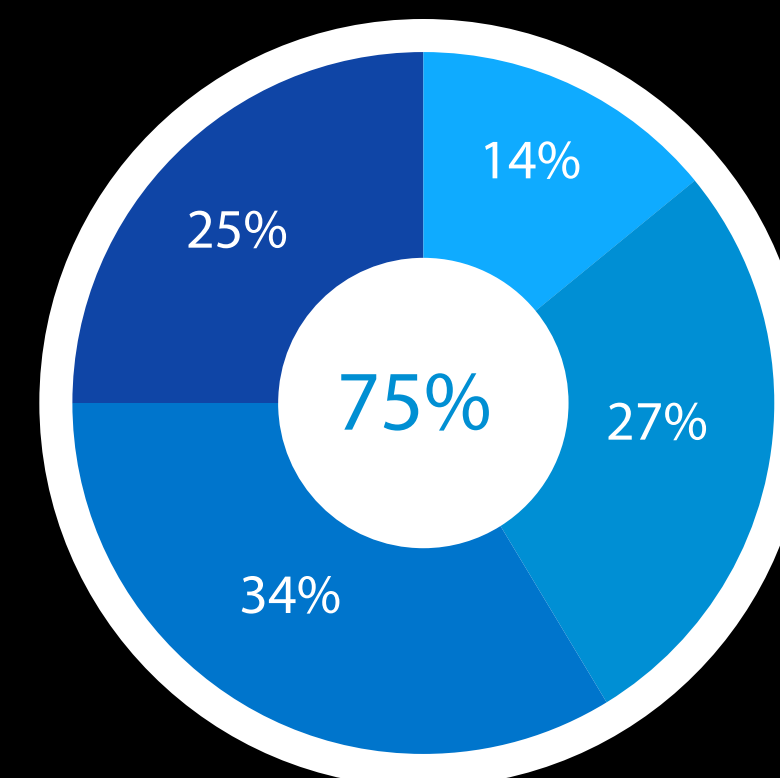


Możliwość pracy zdalnej dla pracowników przed wybuchem pandemii wg branż

Handel i dystrybucja

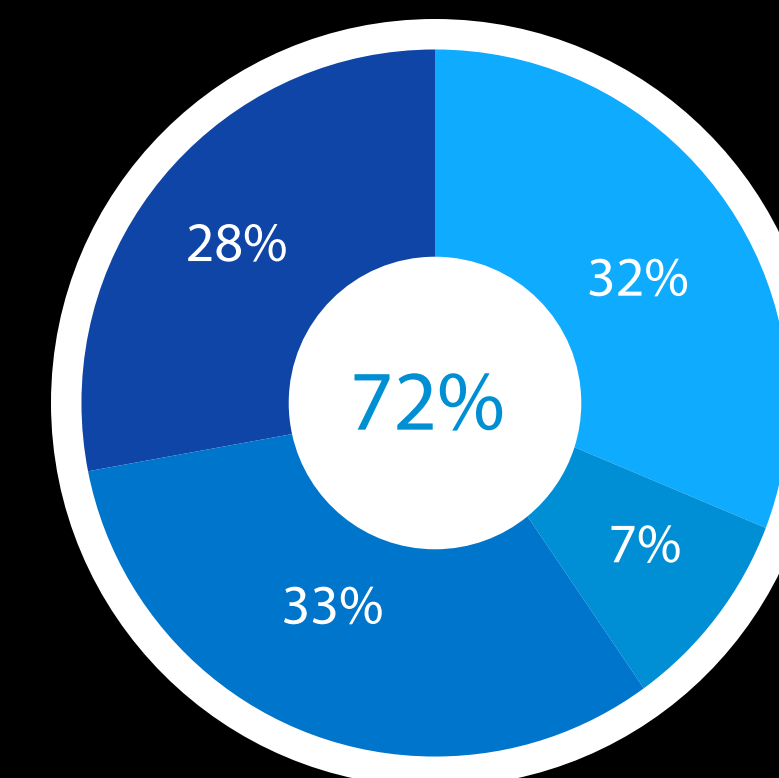


Produkcja



n=218

Usługi

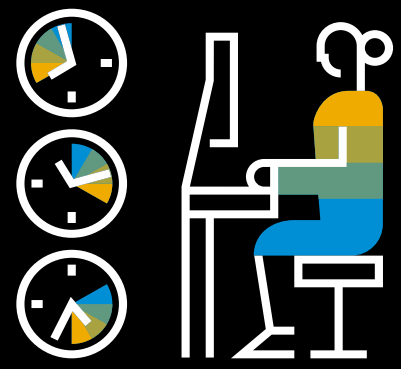


Tak

Tak, ale tylko wybrane działy

Tak, ale tylko w wyjątkowych sytuacjach

Nie, wszyscy pracowali stacjonarnie



Możliwość pracy zdalnej przed wybuchem pandemii (3/3)

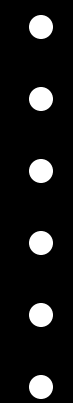
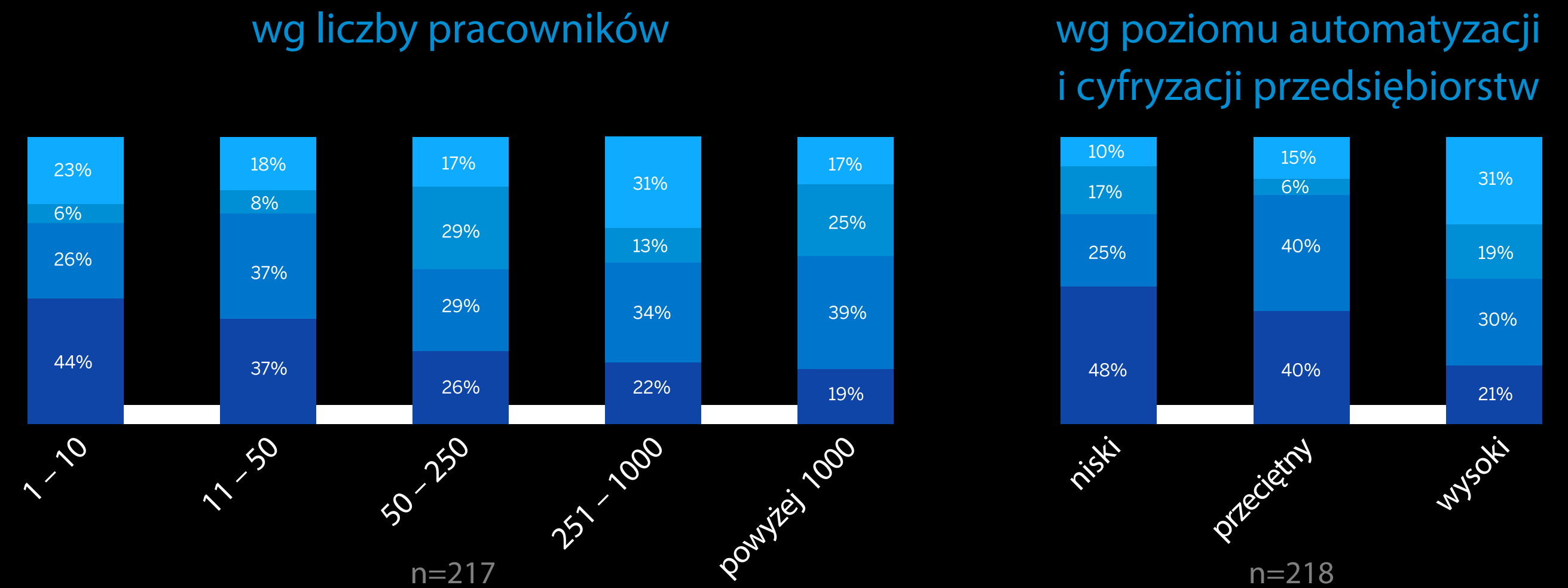
Możliwość świadczenia pracy zdalnie uzależniona była również od wielkości przedsiębiorstwa, wyrażonej poprzez liczbę zatrudnionych pracowników.

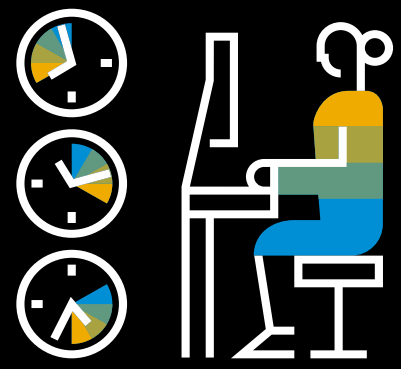
Zasadniczo, im większe były badane przedsiębiorstwa, tym częściej umożliwiały swoim pracownikom świadczenie pracy z domu.

Na to, czy w przedsiębiorstwach istniała możliwość pracy zdalnej, wpływ miał również poziom wdrożenia w nich technologii cyfrowych.

W przeciwieństwie do firm o niskim poziomie automatyzacji i cyfryzacji w przedsiębiorstwach stosujących technologie cyfrowe możliwość pracy zdalnej była raczej regułą niż wyjątkiem.

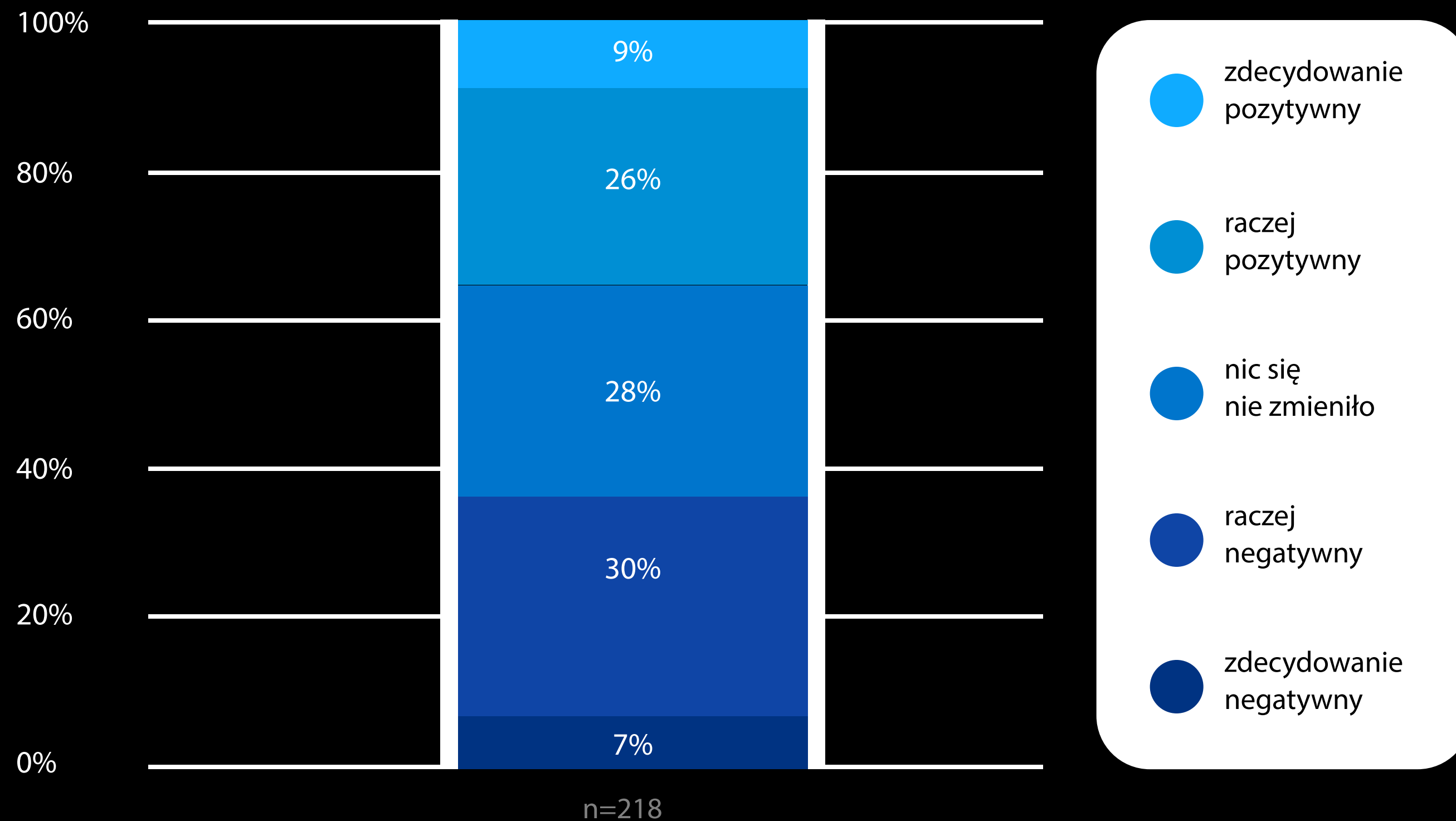
Możliwość pracy zdalnej dla pracowników przed wybuchem pandemii wg branż



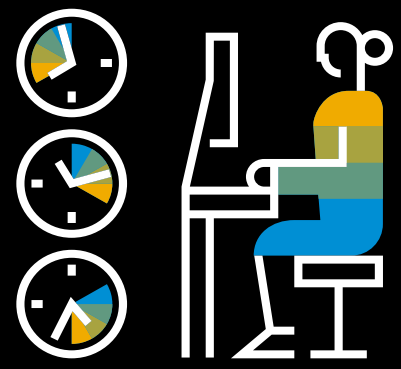


Wpływ pracy zdalnej na produktywność pracowników (1/3)

Ocena wpływu pracy zdalnej na produktywność pracowników

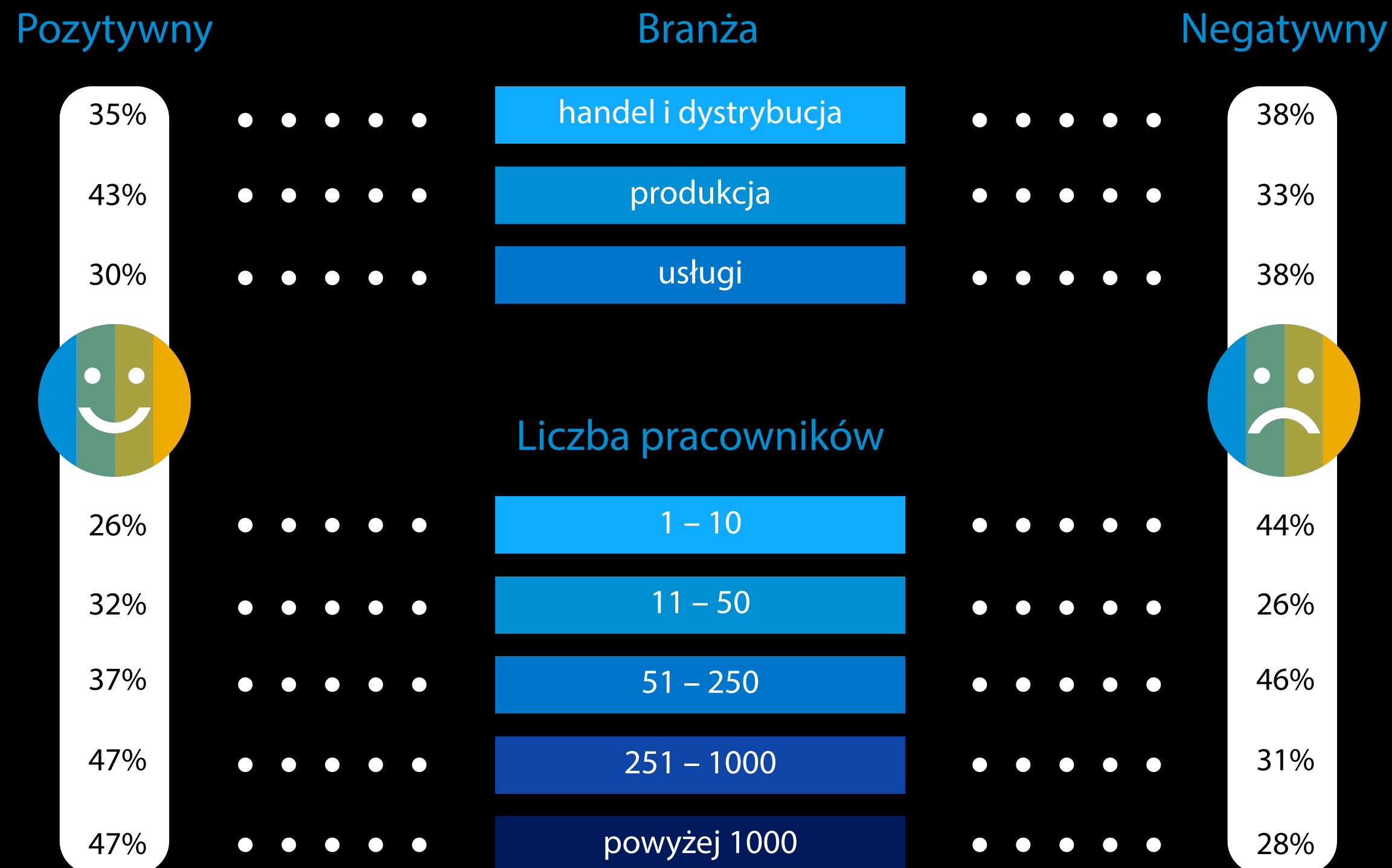


Firmy w różny sposób oceniają wpływ pracy zdalnej na produktywność pracowników. Jedynie ok. 9% z nich jest zdania, że praca z domu ma zdecydowanie pozytywny wpływ na pracowników. Generalnie jednak odsetek przedsiębiorców oceniających wpływ pracy zdalnej na efektywność pracowników w sposób pozytywny i odsetek przedsiębiorców oceniających w sposób negatywny są niemal identyczne, wynoszą odpowiednio około 35% i 37%. Ponadto 28% pracodawców jest zdania, że praca zdalna w ogóle nie miała wpływu na produktywność osób wykonujących pracę.



Wpływ pracy zdalnej na produktywność pracowników (2/3)

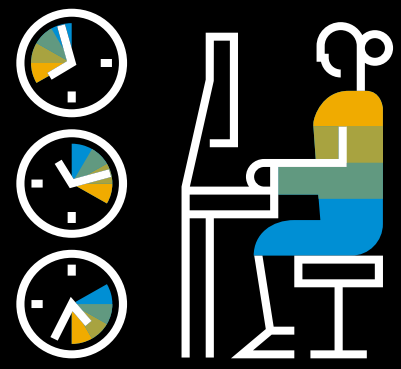
Ocena wpływu pracy zdalnej na produktywność pracowników wg branży i liczby pracowników



Ocena wpływu pracy zdalnej na produktywność była zróżnicowana w zależności od branży.

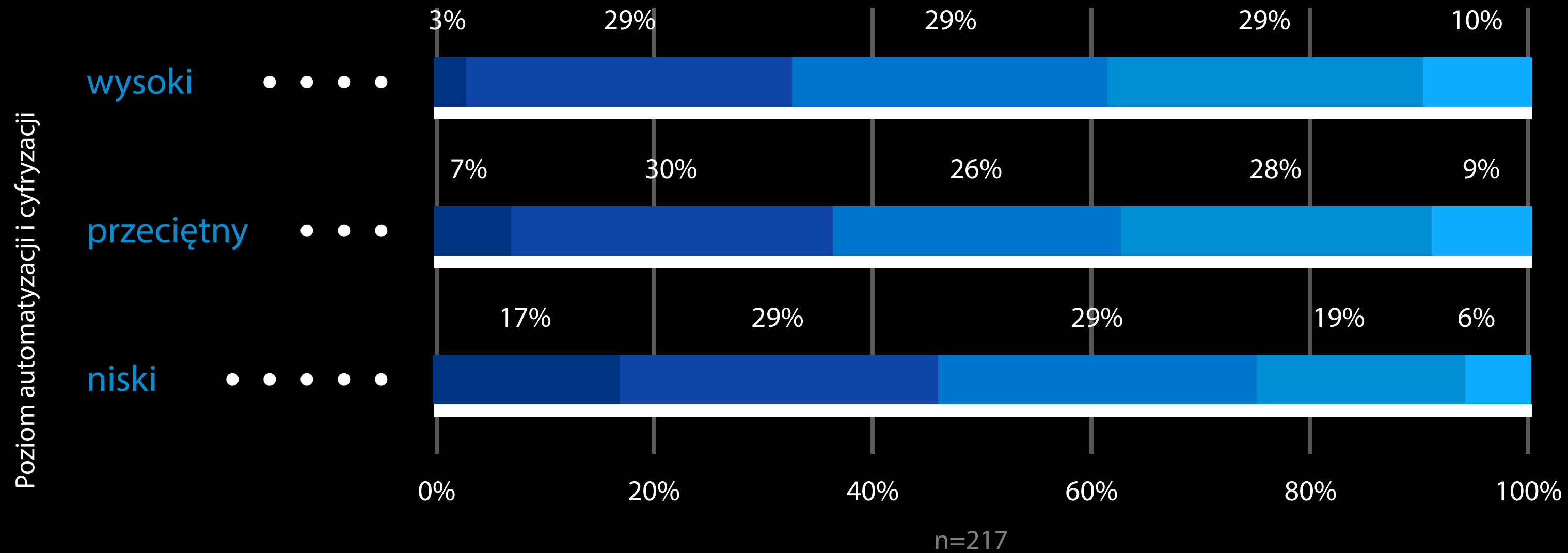
W tym kontekście najlepiej pracę zdalną oceniali przedsiębiorstwa z branży produkcyjnej (ok. 43% pozytywnych wskazań), najgorzej zaś przedstawiciele branży usługowej (jedynie 30% pozytywnych wskazań).

Postrzegany wpływ pracy zdalnej na efektywność pracowników zmieniał się również wraz z wielkością badanych firm. Generalnie, im więcej pracowników zatrudniały firmy, tym częściej dostrzegały pozytywny wpływ pracy zdalnej na produktywność.



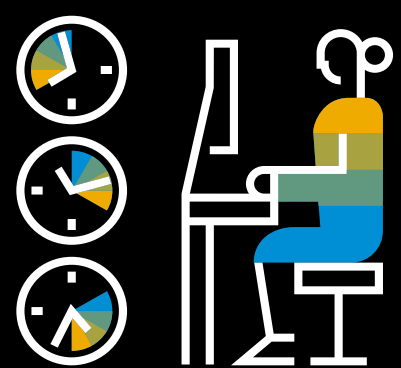
Wpływ pracy zdalnej na produktywność pracowników (3/3)

Ocena wpływu pracy zdalnej na produktywność pracowników wg poziomu automatyzacji i cyfryzacji przedsiębiorstw



● zdecydowanie negatywny ● raczej negatywny ● nic się nie zmieniło ● raczej pozytywny ● zdecydowanie pozytywny

Pozytywny związek pomiędzy pracą zdalną a efektywnością pracowników był również częściej dostrzegany w tych przedsiębiorstwach, które charakteryzowały się wysokim poziomem automatyzacji i cyfryzacji. Nasuwa to tezę, że w dynamicznie zmieniających się warunkach zarządzanie personelem było obarczone mniejszym ryzykiem, a zarazem było bardziej efektywne w tych przedsiębiorstwach, w których na większą skalę stosowano technologie cyfrowe.



Perspektywy pracy zdalnej po pandemii (1/2)

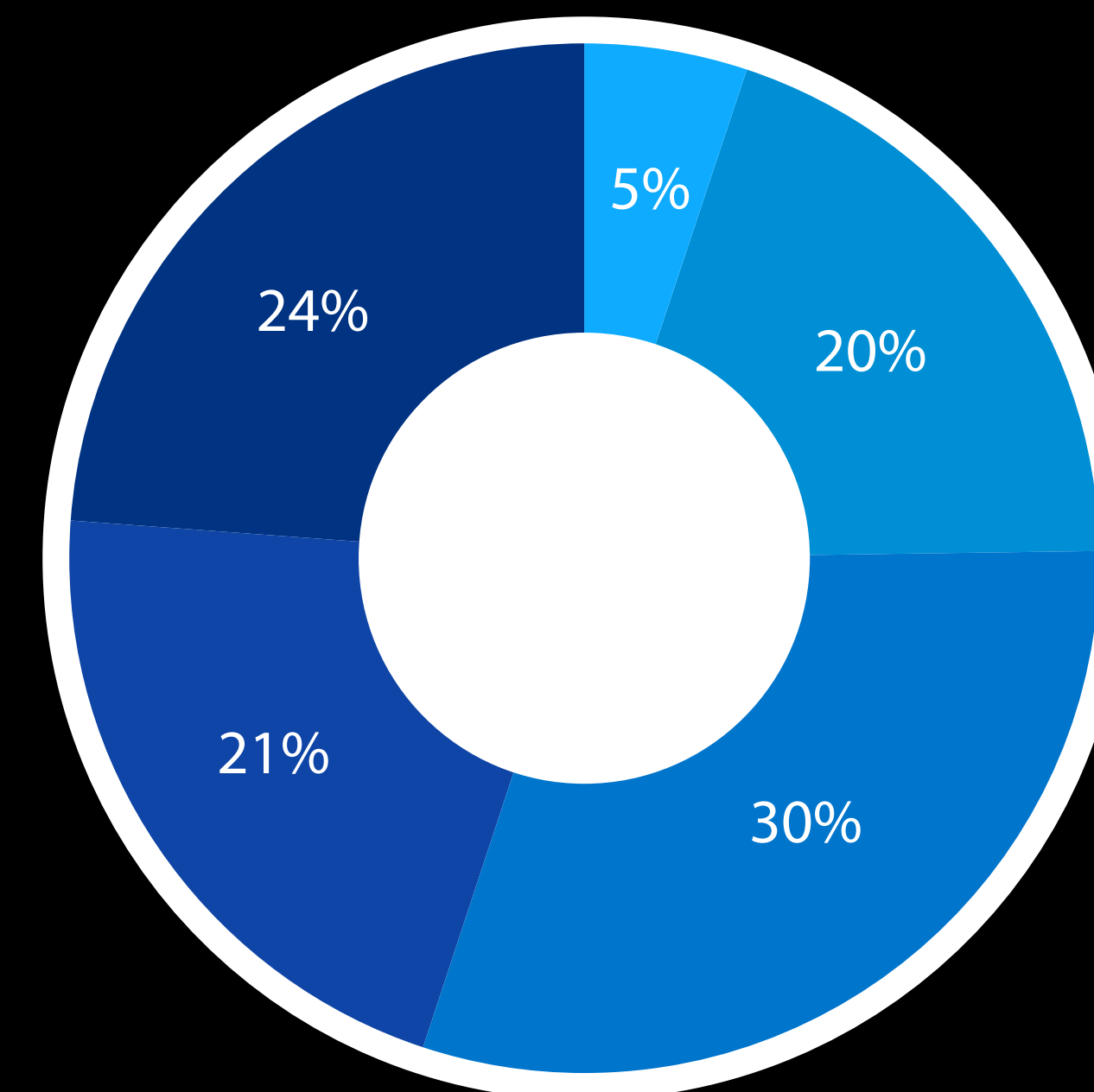
Po zakończeniu pandemii 76% przedsiębiorców zamierza utrzymać możliwość pracy zdalnej przynajmniej w wyjątkowych sytuacjach.

W co czwartej firmie w taki sposób pracować będzie większość lub wszyscy pracownicy, natomiast w 24% przedsiębiorstw w ogóle nie będzie możliwości pracy zdalnej.

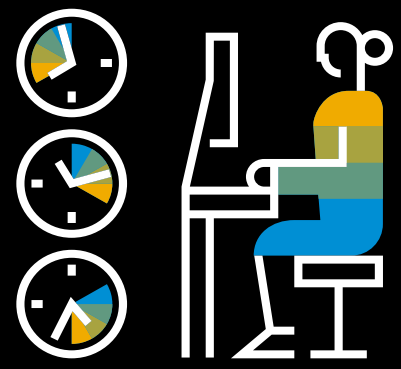


Plany przedsiębiorstw dotyczące wprowadzenia możliwości pracy zdalnej po pandemii

- tak, cała firma będzie pracować zdalnie
- tak, większość firmy będzie pracować zdalnie
- tak, ale tylko wybrane działy będą mogły pracować zdalnie
- tak, ale tylko w wyjątkowych sytuacjach
- nie, wszyscy pracownicy będą pracować stacjonarnie



n=214

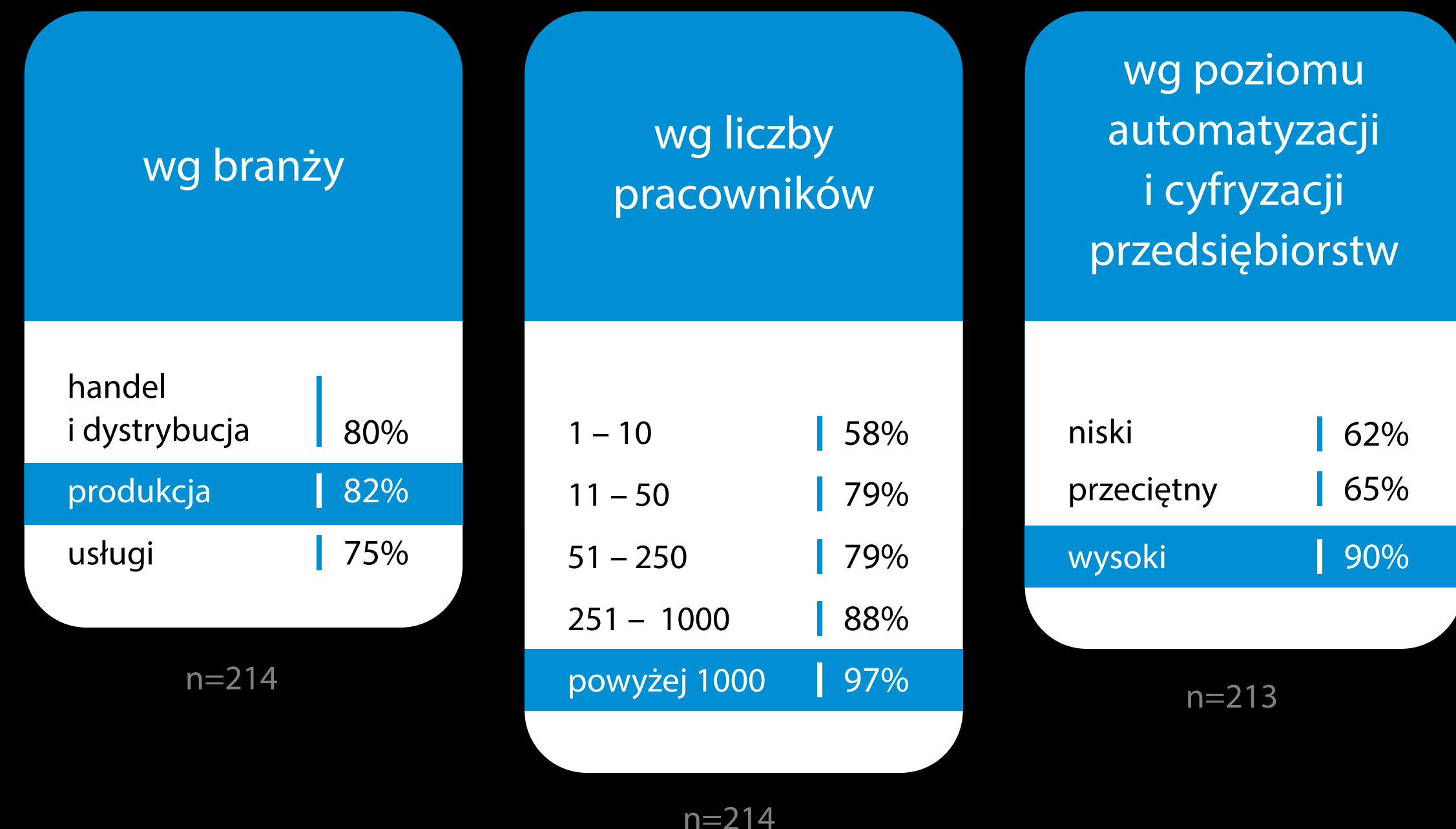


Perspektywy pracy zdalnej po pandemii (2/2)

Perspektywy dotyczące pracy zdalnej są zróżnicowane w zależności od branż i typów przedsiębiorstw. W największym stopniu pracę zdalną po pandemii będą umożliwiać przedsiębiorstwa z branży produkcyjnej, najrzadziej taka możliwość pojawiać się będzie w firmach z branży usługowej. Ogromne znaczenie ma w tym kontekście również wielkość przedsiębiorstwa oraz poziom jego automatyzacji i cyfryzacji. **Generalnie, im większe i bardziej scyfryzowane jest przedsiębiorstwo, tym większe prawdopodobieństwo, że jego pracownicy będą mieli możliwość wykonywania pracy w sposób zdalny.**



Perspektywy przedsiębiorstw dotyczące wprowadzenia możliwości pracy zdalnej po zakończeniu pandemii



2 Firmy w dobie zmian

Jak pandemia wpłynęła
na przedsiębiorstwa w Polsce?



//

Po wielu latach nieprzerwanego wzrostu w 2020 r. polska gospodarka zmierzyła się z wyraźnym spadkiem poziomu PKB. Mimo niesprzyjających warunków, zgodnie z przewidywaniami International Data Corporation (IDC), organizacje nadal inwestować będą w te technologie i usługi, które umożliwią cyfrową transformację ich modeli biznesowych, produktów oraz usług.

//

Źródło: Markiewicz W., Kosowska E. (2020), Poland Enterprise Application Software Market 2020-2024 Forecast and 2019 Vendor Shares Analysis.



Zmiany w zakresie sprzedaży i relacji z klientami (1/3)



„Już przed pandemią większość sprzedaży została pomyślnie przeniesiona do kanałów online”

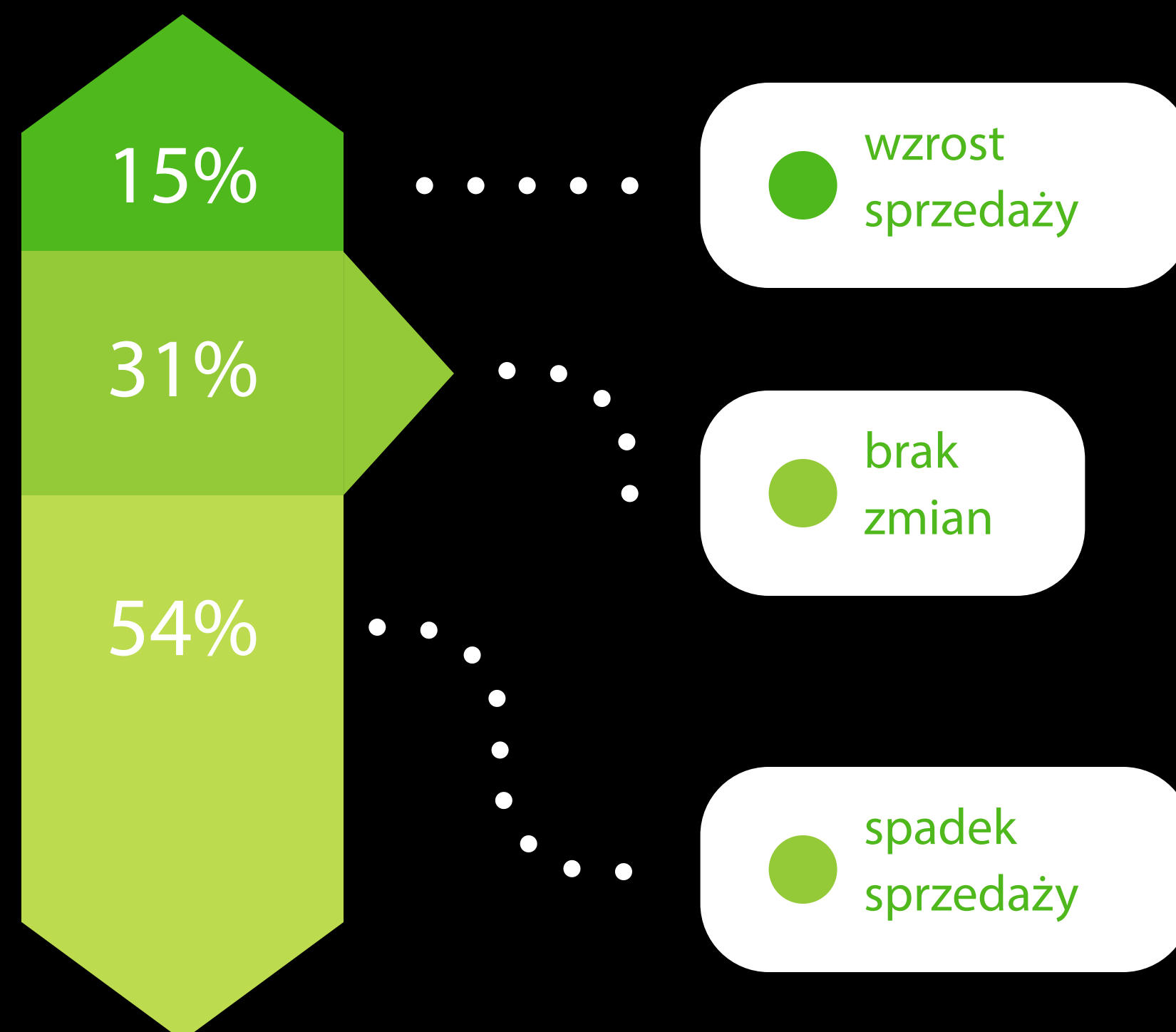
„Sprzedaż została płynnie przeniesiona do kanałów online”

„Poszukujemy rozwiązań do cyfrowego zarządzania naszymi relacjami z klientami i sprzedażą”

„Musieliśmy szybko zbudować nasze kanały cyfrowe”

„Czekamy na zakończenie pandemii i nie podejmujemy żadnych kroków”

% przedsiębiorstw, w których odnotowano:



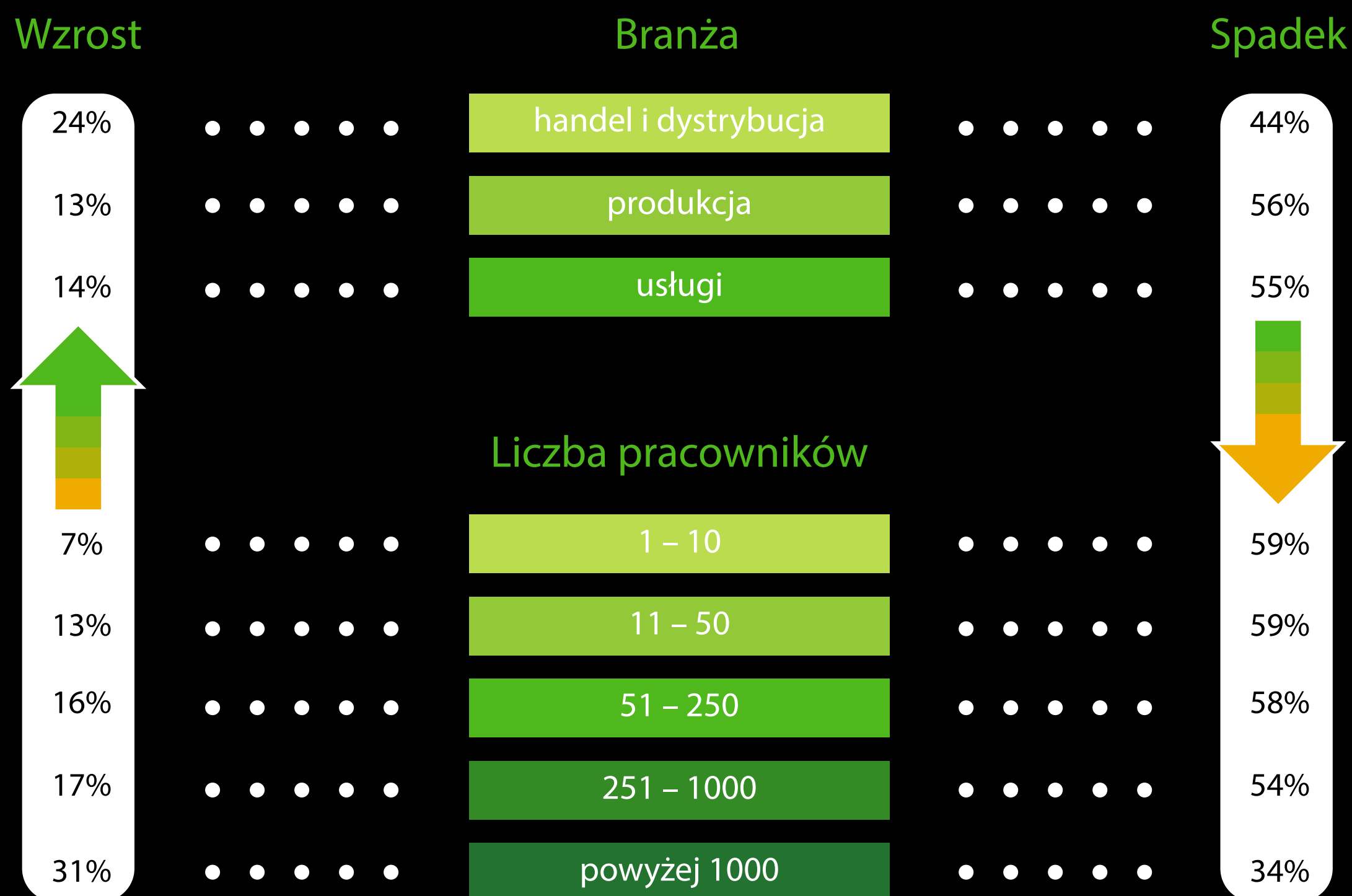
Dynamicznie zmieniające się otoczenie społeczno-gospodarcze przedsiębiorstw wpłynęło na ich sytuację w zakresie sprzedaży i relacji z klientami. W tym kontekście ważna okazała się możliwość płynnego przeniesienia tych obszarów do kanałów online.

Przedsiębiorstwa, które wykonały taki krok przed pandemią lub były w stanie w sposób elastyczny reagować na zmieniające się warunki, lepiej poradziły sobie z pandemią, odnotowując w 2020 r. wzrost sprzedaży (15% firm) lub brak zmian w tym zakresie (31% firm). Ponad połowa przedsiębiorstw (54%) odnotowała jednak spadek sprzedaży, przy czym większość z nich stara się odzyskać pozycję, poszukując rozwiązań do cyfrowego zarządzania relacjami z klientami i sprzedażą bądź szybko budując kanały cyfrowe.



Zmiany w zakresie sprzedaży i relacji z klientami (2/3)

% przedsiębiorstw, w których odnotowano zmiany w zakresie sprzedaży wg branży i liczby pracowników



W 2020 r. najlepiej ze sprzedażą radziły sobie przedsiębiorstwa zajmujące się handlem lub dystrybucją.

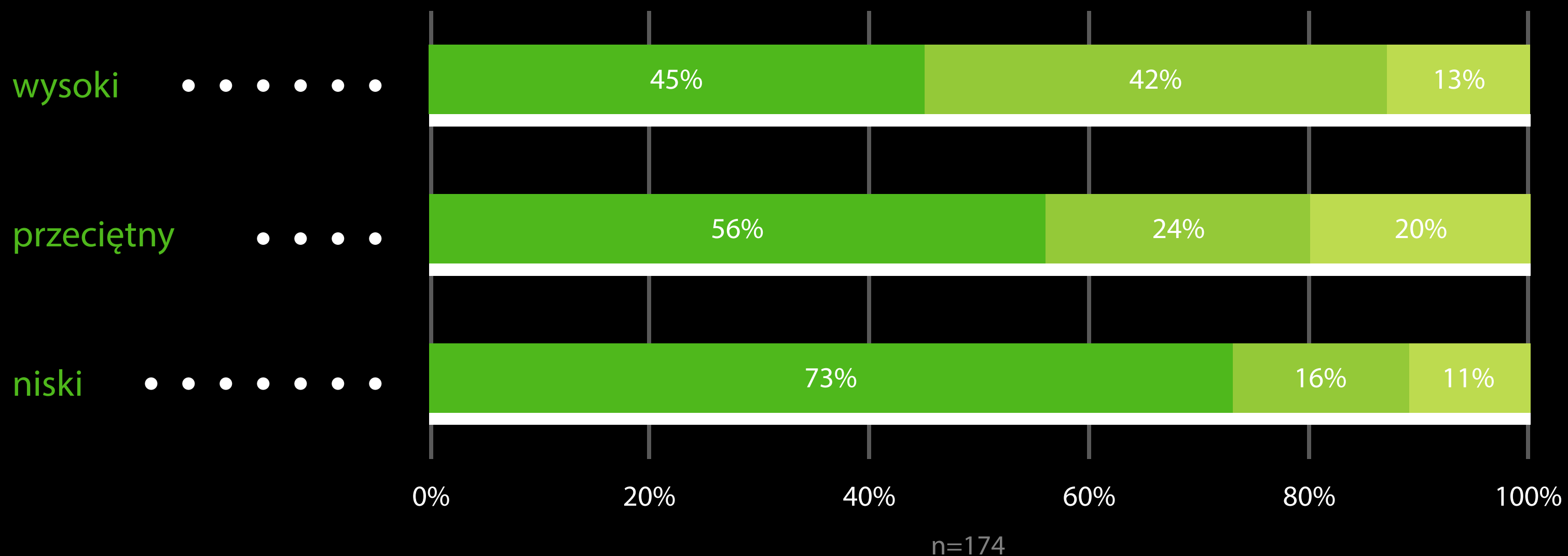
W niemal co czwartym z nich odnotowano wzrost w tym obszarze, a spadek w mniej niż połowie (44%). Z trudniejszą sytuacją mierzyły się firmy z branż produkcyjnej oraz usługowej. Wzrost sprzedaży zadeklarowało odpowiednio jedynie 13% 14% przedstawicieli tych branż. Jednocześnie odsetek przedsiębiorstw, których dotknął spadek sprzedaży, wyniósł odpowiednio: 56% w branży produkcyjnej oraz 55% w usługach.

Ponadto zmiany wymuszone pandemią najbardziej odczuły małe przedsiębiorstwa, zatrudniające od 1 do 10 pracowników. Jedynie 7% z nich odnotowało wzrost sprzedaży, zaś aż 59% spadek. Dla porównania, w największych firmach, zatrudniających powyżej 1000 pracowników, odsetek ten wyniósł odpowiednio: 31% i 34%.



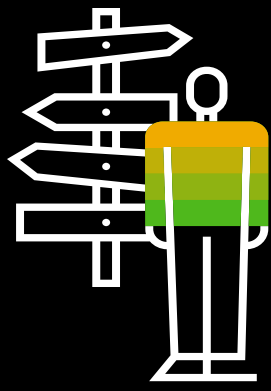
Zmiany w zakresie sprzedaży i relacji z klientami (3/3)

Zmiany w zakresie sprzedaży wg poziomu automatyzacji i cyfryzacji przedsiębiorstw



● spadek sprzedaży ● brak zmian ● wzrost sprzedaży

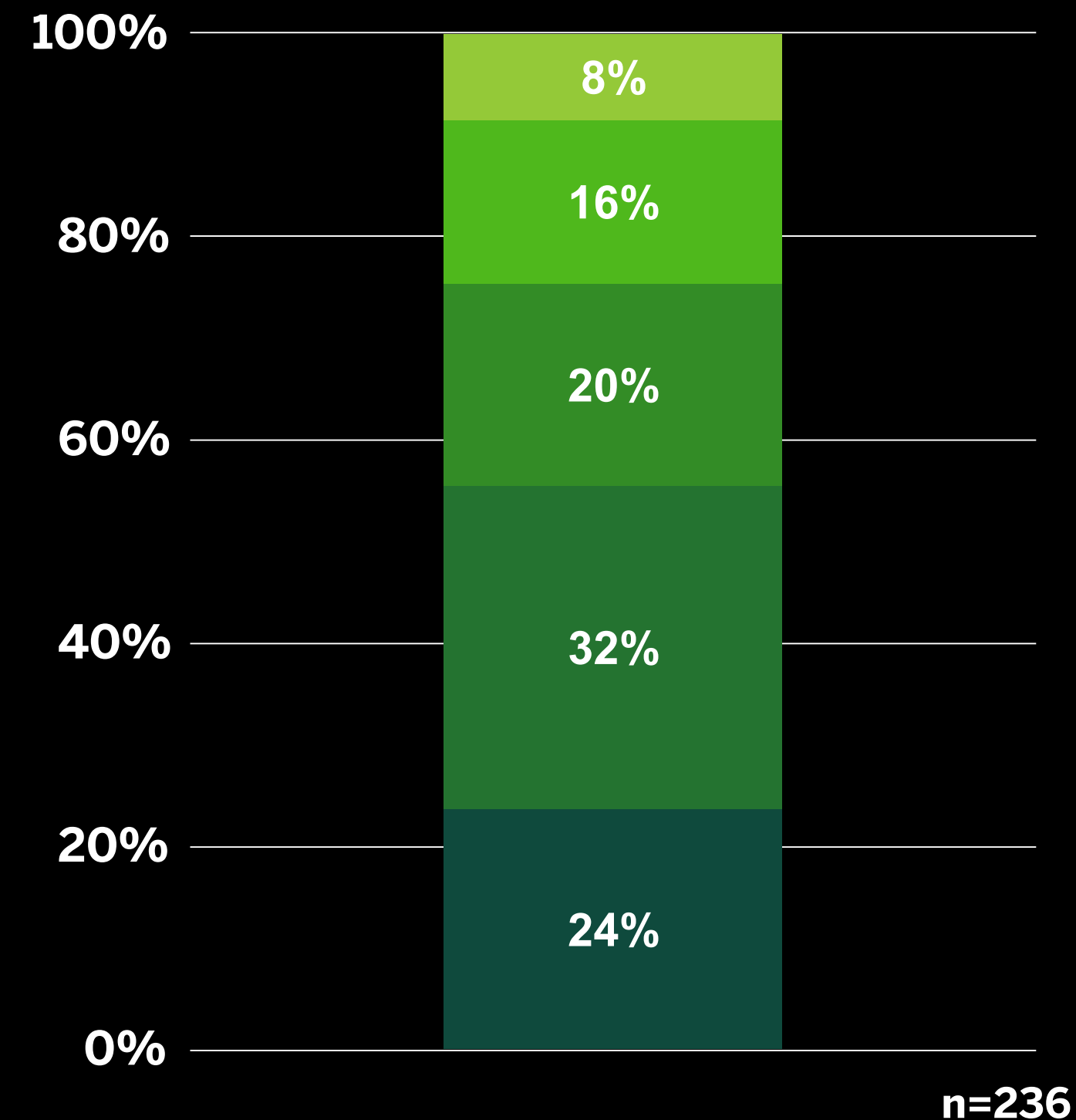
W związku z tym, że sprzedaż w 2020 r. była w znacznej mierze uzależniona od możliwości przeniesienia jej do kanałów online, w dobie pandemii lepiej poradziły sobie firmy charakteryzujące się wyższym poziomem automatyzacji i cyfryzacji. Wśród przedsiębiorstw wyróżniających się wysokim poziomem automatyzacji i cyfryzacji spadek sprzedaży zadeklarowała mniej niż połowa firm (45%). Wśród firm, które nie wdrożyły rozwiązań technologicznych wspierających procesy, odsetek ten był znacznie wyższy niż średnia dla ogółu przedsiębiorstw, osiągnął bowiem poziom 73%.



Zmiany przychodów przedsiębiorstw w 2020 r. spowodowane pandemią (1/4)

Omawiany wcześniej spadek sprzedaży najczęściej negatywnie wpływał również na przychody przedsiębiorstw. **Okolo 56% firm deklarowało, że ich przychody spadły, przy czym aż w co czwartej z nich wskazywano, że spadły one zdecydowanie.** Wzrost w tym zakresie odnotowano w 24% przedsiębiorstw, przy czym 8% bardzo dobrze radziło sobie w warunkach pandemii, odnotowując zdecydowany wzrost przychodów.

Zmiany przychodów firm w 2020 r. spowodowane pandemią COVID-19



- zdecydowanie wzrosły (powyżej 30%)
- wzrosły (pomiędzy 1 a 30%)
- nie zmieniły się
- raczej spadły (pomiędzy 1 a 30%)
- zdecydowanie spadły (powyżej 30%)

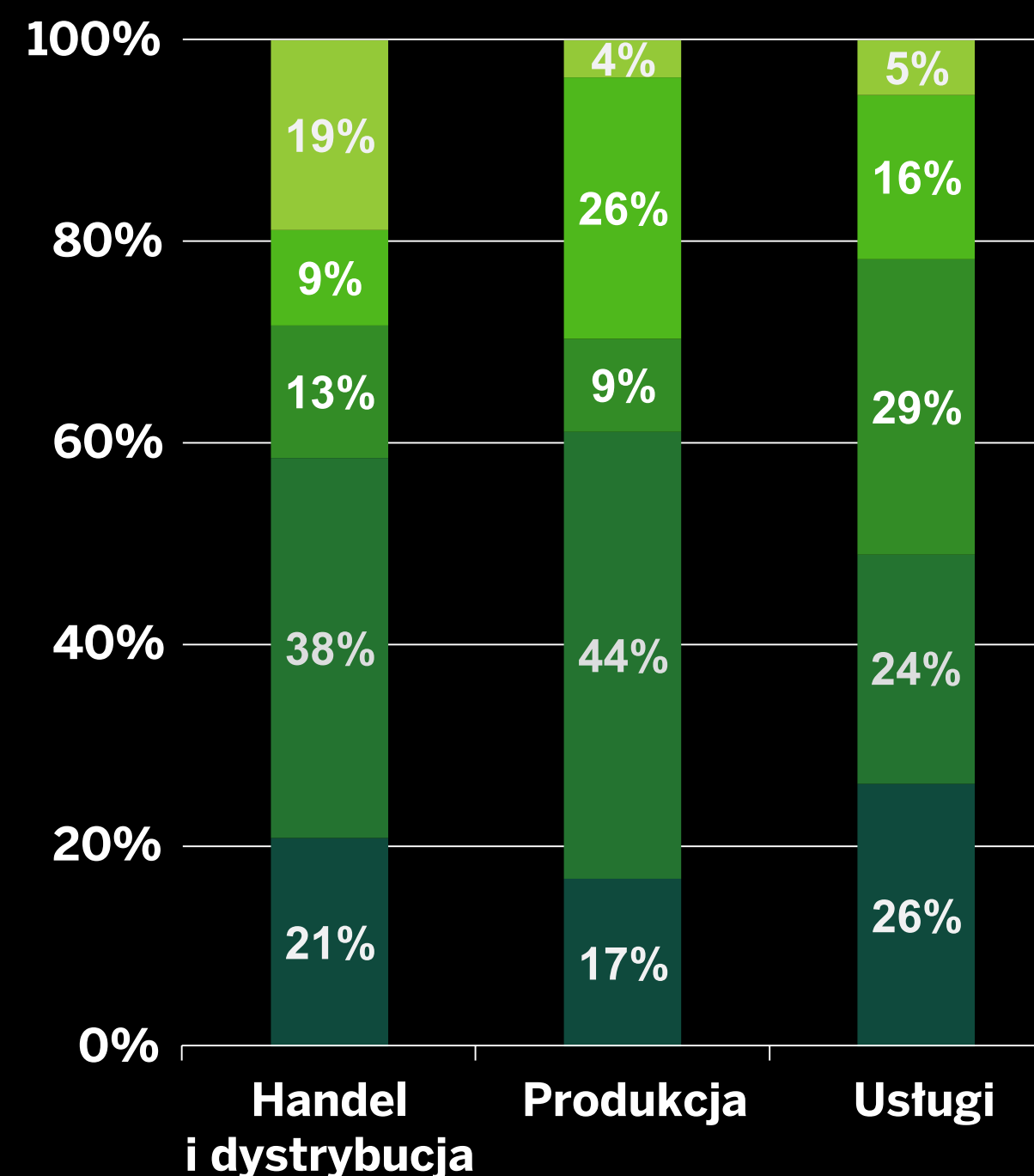




Zmiany przychodów przedsiębiorstw w 2020 r. spowodowane pandemią (2/4)

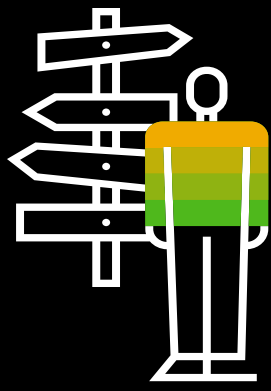
Jeśli wziąć pod uwagę zmiany w przychodach przedsiębiorstw, interesująco przedstawia się podział według branż. W szczególności wyróżnia się tutaj handel i dystrybucja, gdyż w tej branży niemal co piąte przedsiębiorstwo (19%) zadeklarowało zdecydowany wzrost przychodów przy podobnym odsetku tych firm, w których odnotowano ich zdecydowany spadek (21%). Z kolei w branży usługowej uwagę zwraca wysoki odsetek przedsiębiorstw, w których nie odnotowano żadnych zmian w przychodach (29%), oraz tych, w których przychody zdecydowanie spadły. **Dane te mogą sugerować postępującą polaryzację polskich firm** i tworzący się podział na tych, którzy świetnie poradzili sobie w trakcie pandemii, oraz tych, którzy nie byli w stanie dostosować się do zmieniających się dynamicznie warunków.

Zmiany przychodów firm w 2020 r. wg branż



- zdecydowanie wzrosły (powyżej 30%)
- wzrosły (pomiędzy 1 a 30%)
- nie zmieniły się
- raczej spadły (pomiędzy 1 a 30%)
- zdecydowanie spadły (powyżej 30%)

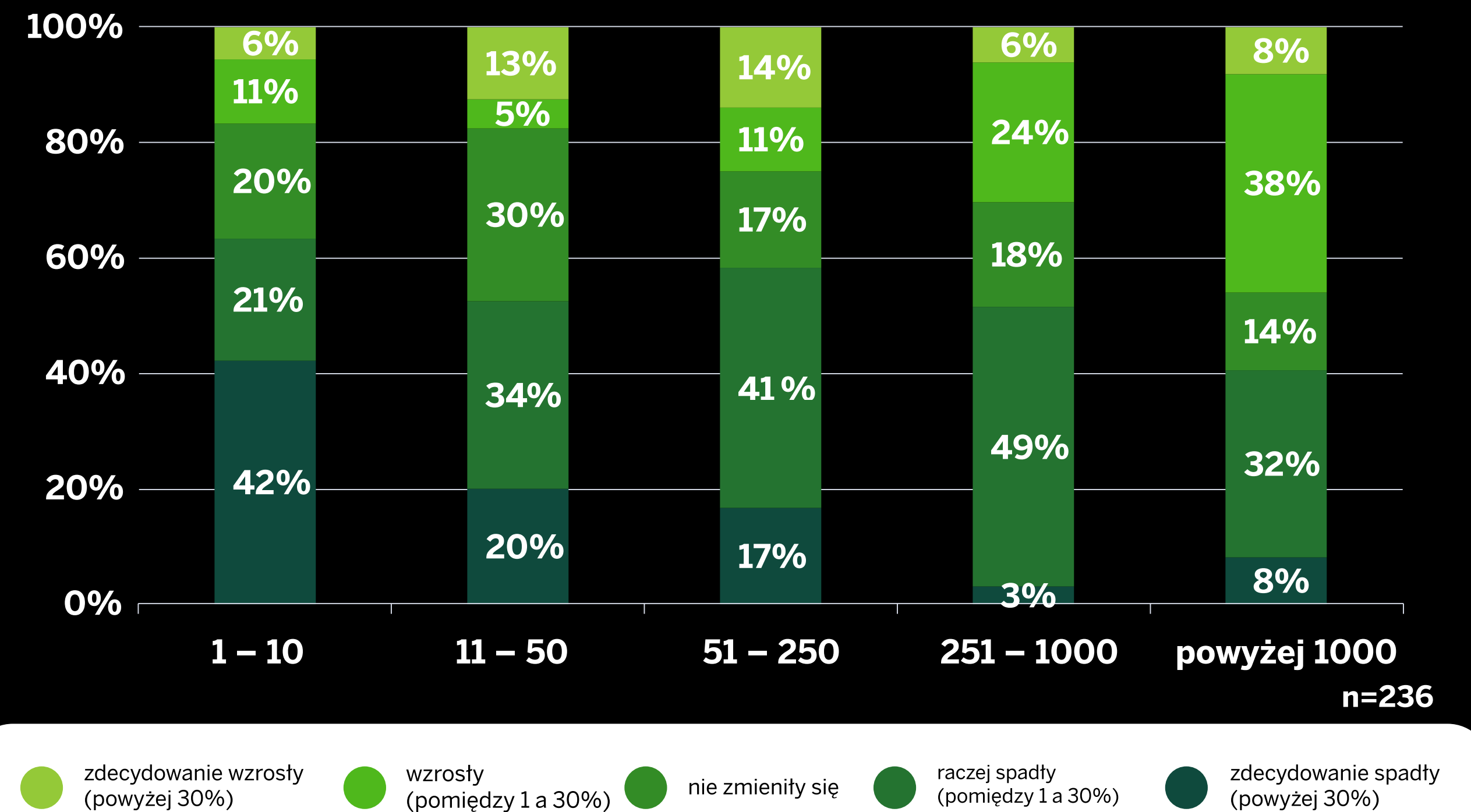


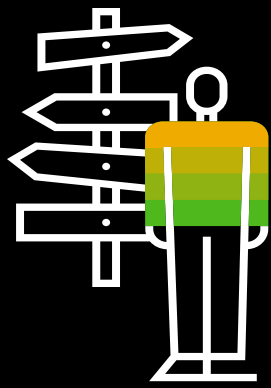


Zmiany przychodów przedsiębiorstw w 2020 r. spowodowane pandemią (3/4)

Jeśli wziąć pod uwagę zmiany przychodów firm w Polsce, zauważalna jest zdecydowanie różna sytuacja małych i dużych przedsiębiorstw. Wśród największych firm, zatrudniających ponad 1000 pracowników, 46% zadeklarowało wzrost przychodów w 2020 r. W najmniejszych przedsiębiorstwach, o liczbie pracowników nieprzekraczającej 10 osób, odsetek ten wyniósł jedynie 17%. Ponadto wśród najmniejszych przedsiębiorstw odnotowano bardzo wysoki odsetek deklaracji wskazujących na zdecydowany spadek przychodów (42%). Dla porównania, w żadnej z pozostałych grup przedsiębiorstw odsetek ten nie przekroczył 20%, osiągając wartość od 3% w firmach zatrudniających od 251 do 1000 pracowników do 20% w firmach zatrudniających od 11 do 50 pracowników.

Zmiany przychodów firm w 2020 r. wg branż

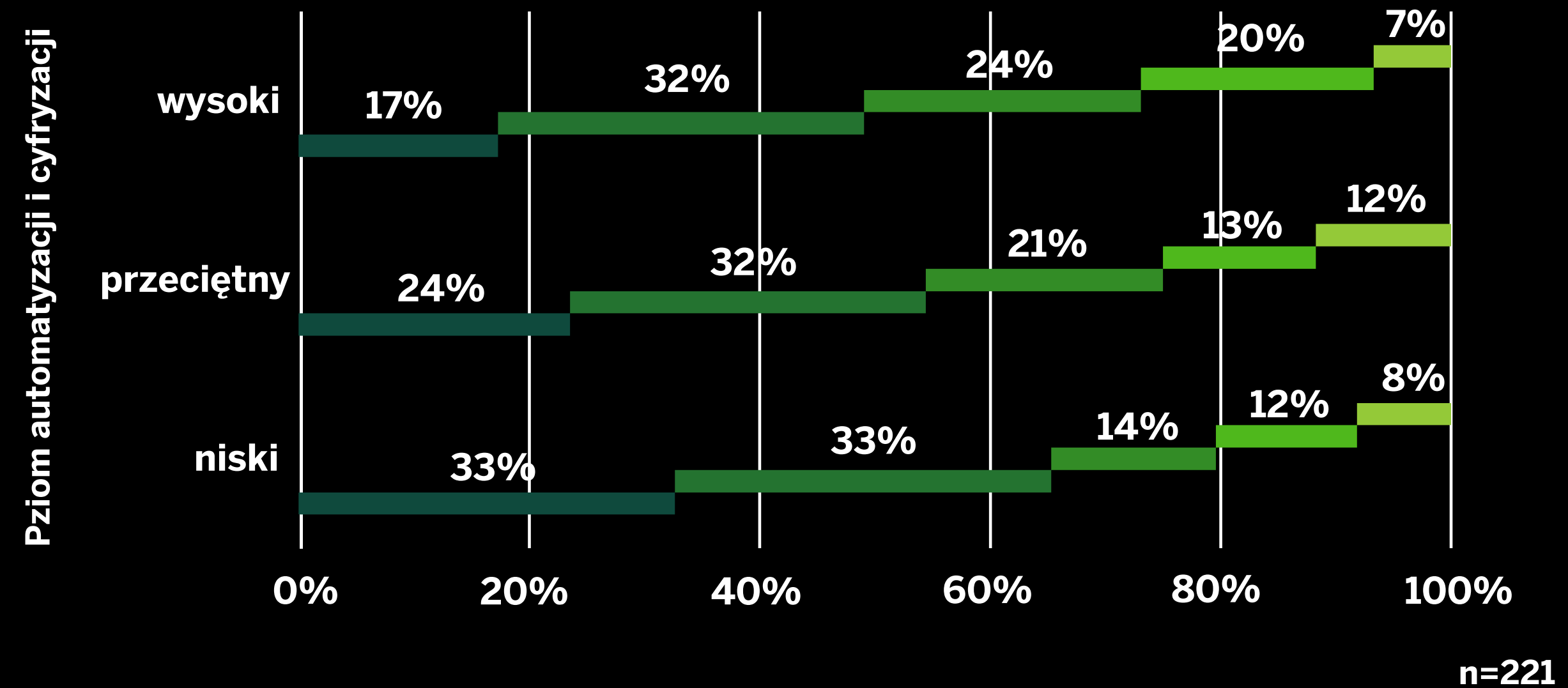




Zmiany przychodów przedsiębiorstw w 2020 r. spowodowane pandemią (4/4)

Podobnie jak miało to miejsce w przypadku dynamiki sprzedaży również w kontekście zmiany przychodów firm zauważalna jest **lepsza sytuacja przedsiębiorstw wyróżniających się wyższym poziomem automatyzacji i cyfryzacji**. Wśród przedsiębiorstw w największym stopniu korzystających z innowacyjnych rozwiązań technologicznych wzrost przychodów zadeklarowało 27%, a spadek – 49%. W firmach o niskim poziomie automatyzacji i cyfryzacji odsetek ten wyniósł odpowiednio: 20% i 66%.

Zmiany przychodów firm w 2020 r. wg poziomu automatyzacji i cyfryzacji



● zdecydowanie wzrosły (powyżej 30%) ● wzrosły (pomiędzy 1 a 30%) ● nie zmieniły się ● raczej spadły (pomiędzy 1 a 30%) ● zdecydowanie spadły (powyżej 30%)

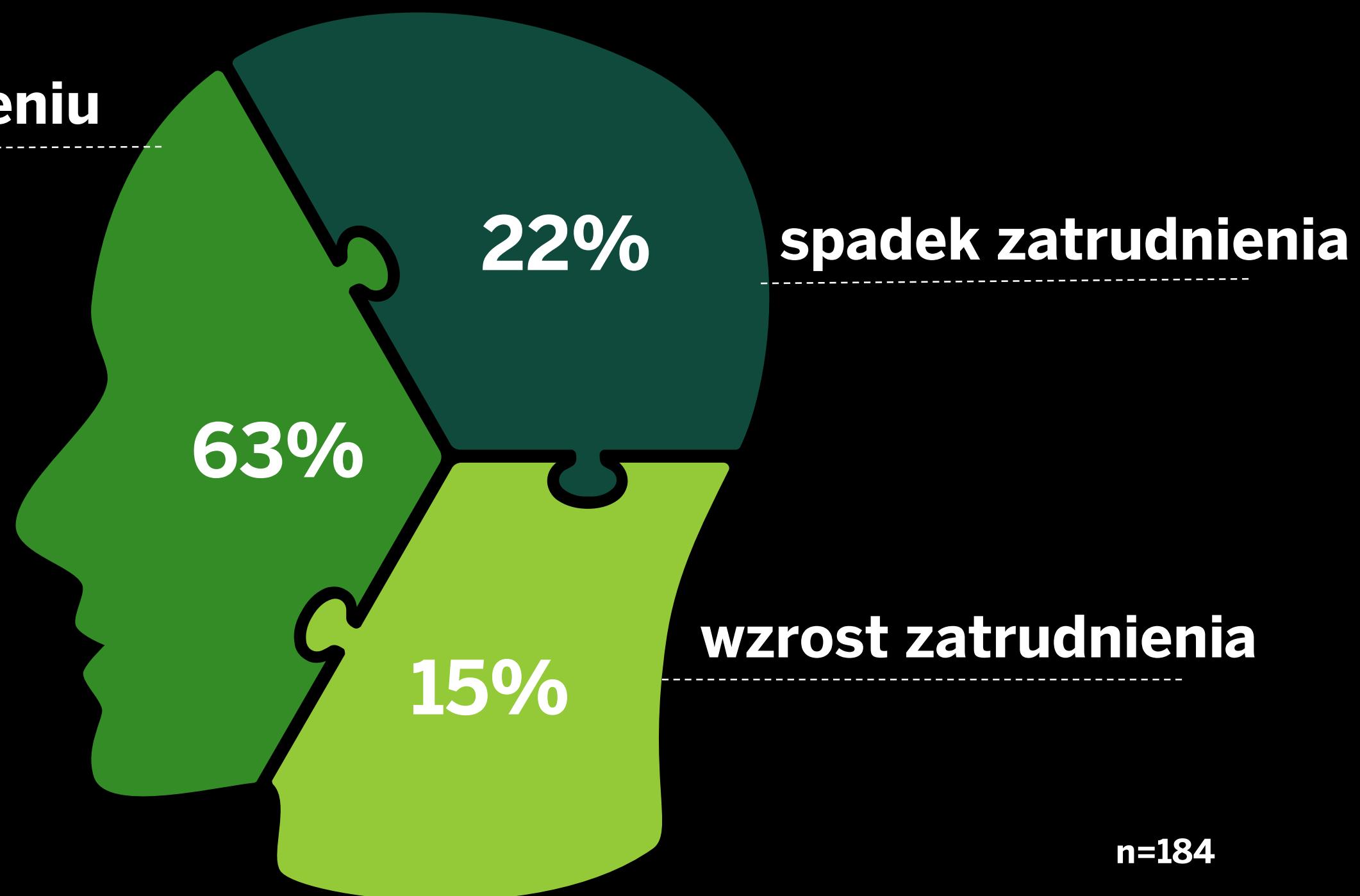




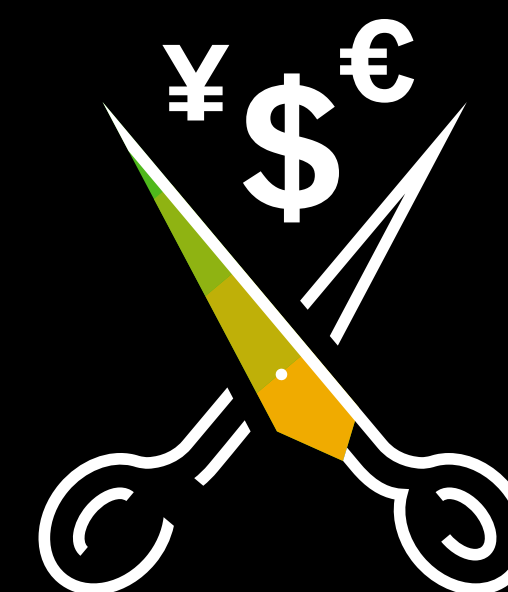
Zmiany w zatrudnieniu spowodowane ekonomicznymi skutkami pandemii (1/3)

% przedsiębiorstw, w których odnotowano:

**brak zmian
w zatrudnieniu**



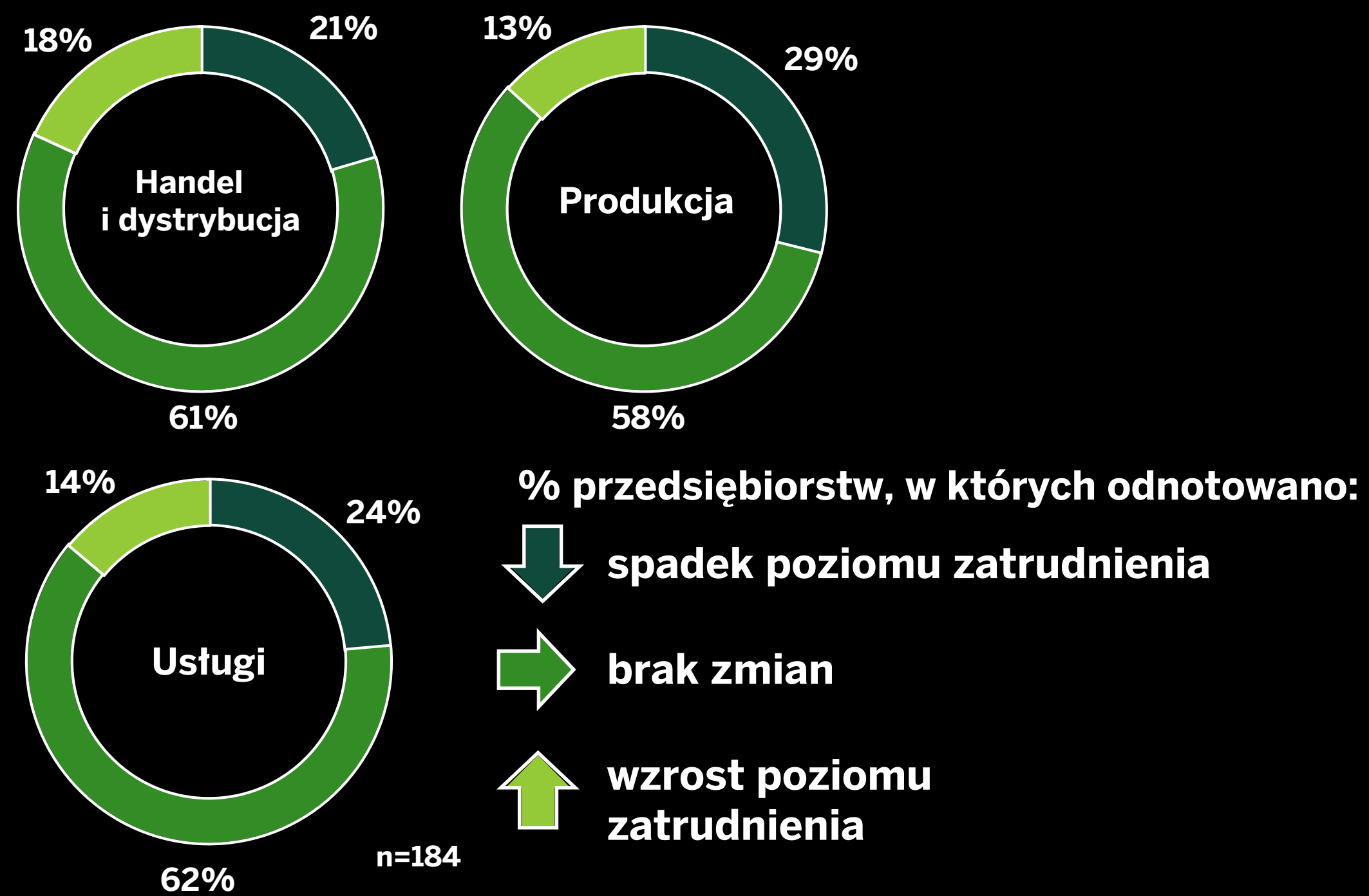
Ekonomiczne skutki pandemii wymusiły na części przedsiębiorstw cięcia w zatrudnieniu. Jak wskazują wyniki badania, taka sytuacja dotyczyła 22% firm. Bardziej optymistyczne wnioski nasuwa jednak fakt, że w **niemal dwóch trzecich przedsiębiorstw nie dokonano zmian w zatrudnieniu**, a w 15% firm **odnotowano wzrost** liczby pracowników.





Zmiany w zatrudnieniu spowodowane ekonomicznymi skutkami pandemii (2/3)

Zmiany w zatrudnieniu w 2020 r. wg branż



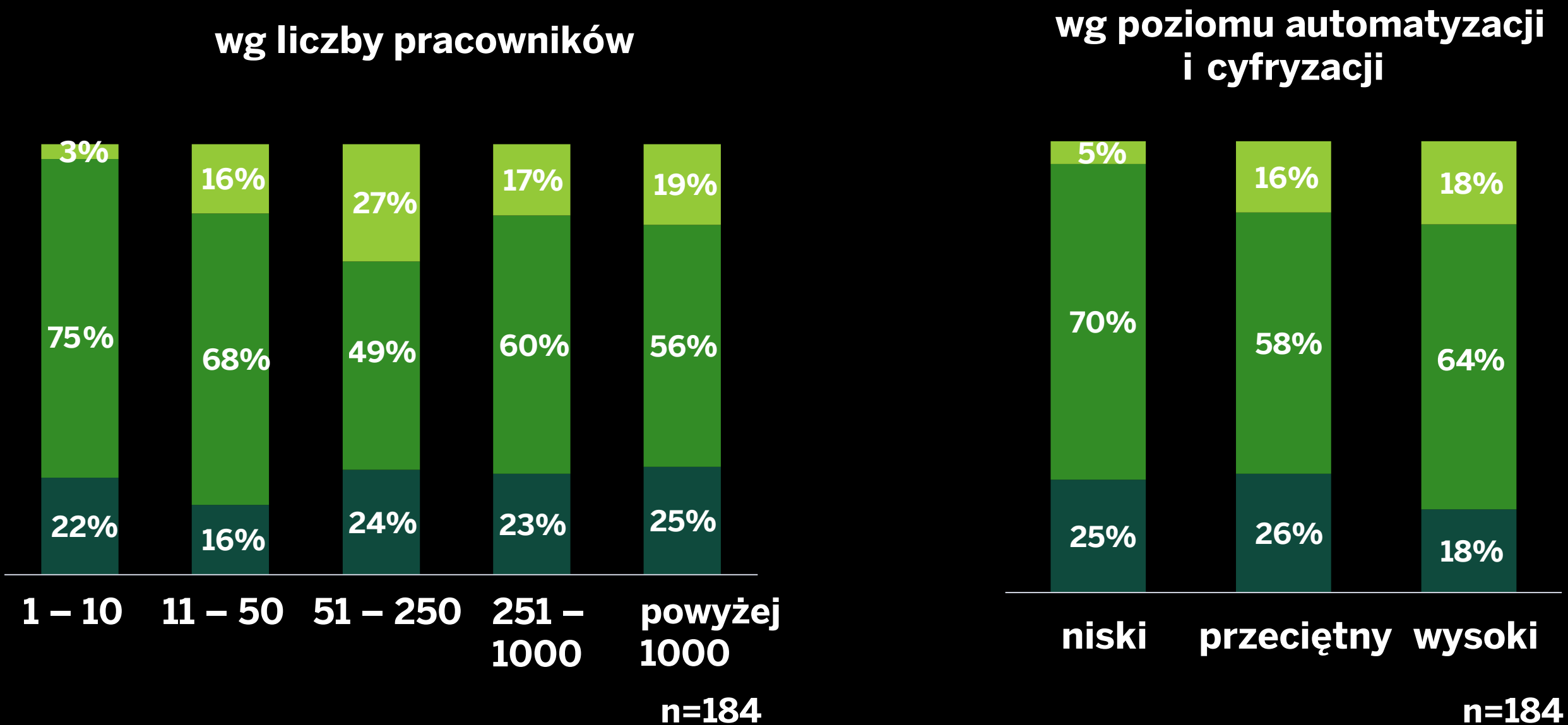
Zmiany w zatrudnieniu nie były rozłożone równomiernie w każdej z analizowanych branż. Relatywnie najgorszą sytuacją w tym zakresie charakteryzowała się **branża produkcyjna**, w której zaobserwowano najwyższy odsetek firm deklarujących, że w 2020 r. dokonały cięcia w zatrudnieniu (29%), i najniższy odsetek przedsiębiorstw, w których odnotowano wzrost poziomu zatrudnienia (13%). **W najlepszej sytuacji byli pracownicy handlu i dystrybucji**. W branży tej zarówno cięcia w zatrudnieniu, jak i wzrost zatrudnienia zadeklarowało po około jednej piątej przedsiębiorstw (odpowiednio: 20% i 18%).





Zmiany w zatrudnieniu spowodowane ekonomicznymi skutkami pandemii (3/3)

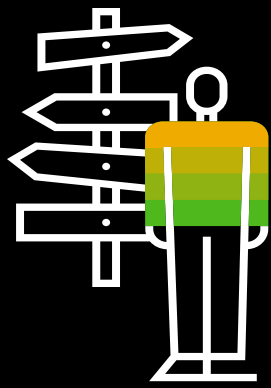
Zmiany w zatrudnieniu w 2020 r.:



● wzrost ● brak zmian ● spadek

Jeśli wziąć pod uwagę wielkość przedsiębiorstwa, można zauważyć, że w najmniejszym stopniu cięciami w zatrudnieniu dotknięte były firmy zatrudniające od 11 do 50 pracowników. Najwyższy odsetek przedsiębiorstw deklarujących wzrost zatrudnienia odnotowano natomiast wśród firm zatrudniających od 51 do 250 pracowników.

Jeśli wziąć natomiast pod uwagę poziom automatyzacji i cyfryzacji, podobnie jak w przypadku wcześniej analizowanych obszarów, **w najlepszej sytuacji znalazły się przedsiębiorstwa, które na dużą skalę wdrożyły rozwiązania technologiczne**. Wśród firm o wysokim poziomie automatyzacji i cyfryzacji po 18% przedsiębiorstw zadeklarowało, że w 2020 r. dokonało cięć w zatrudnieniu oraz odnotowało wzrost liczby pracowników.



Zmiany w postrzeganiu technologii cyfrowych przez przedsiębiorstwa (1/3)

Jak wskazują wyniki badania, poziom wdrożenia technologii cyfrowych w firmach miał duże znaczenie w kontekście radzenia sobie ze zmianami na rynku, związanymi z pandemią COVID-19. Dlatego też warto przyjrzeć się, w jakim stopniu w ostatnim czasie przedsiębiorstwa zmieniły postrzeganie tego rodzaju technologii.

Obecnie zdecydowana większość firm postrzega technologie cyfrowe znacznie lepiej niż przed pandemią. Taką opinię wyraziło aż 63% przedsiębiorstw, z czego 26% oceniło, że postrzeganie przez nich tego rodzaju technologii zdecydowanie się poprawiło. Przeciwnego zdania było jedynie 7% respondentów.

-
-
-
-
-
-

Zmiany w postrzeganiu przez firmy technologii cyfrowych:



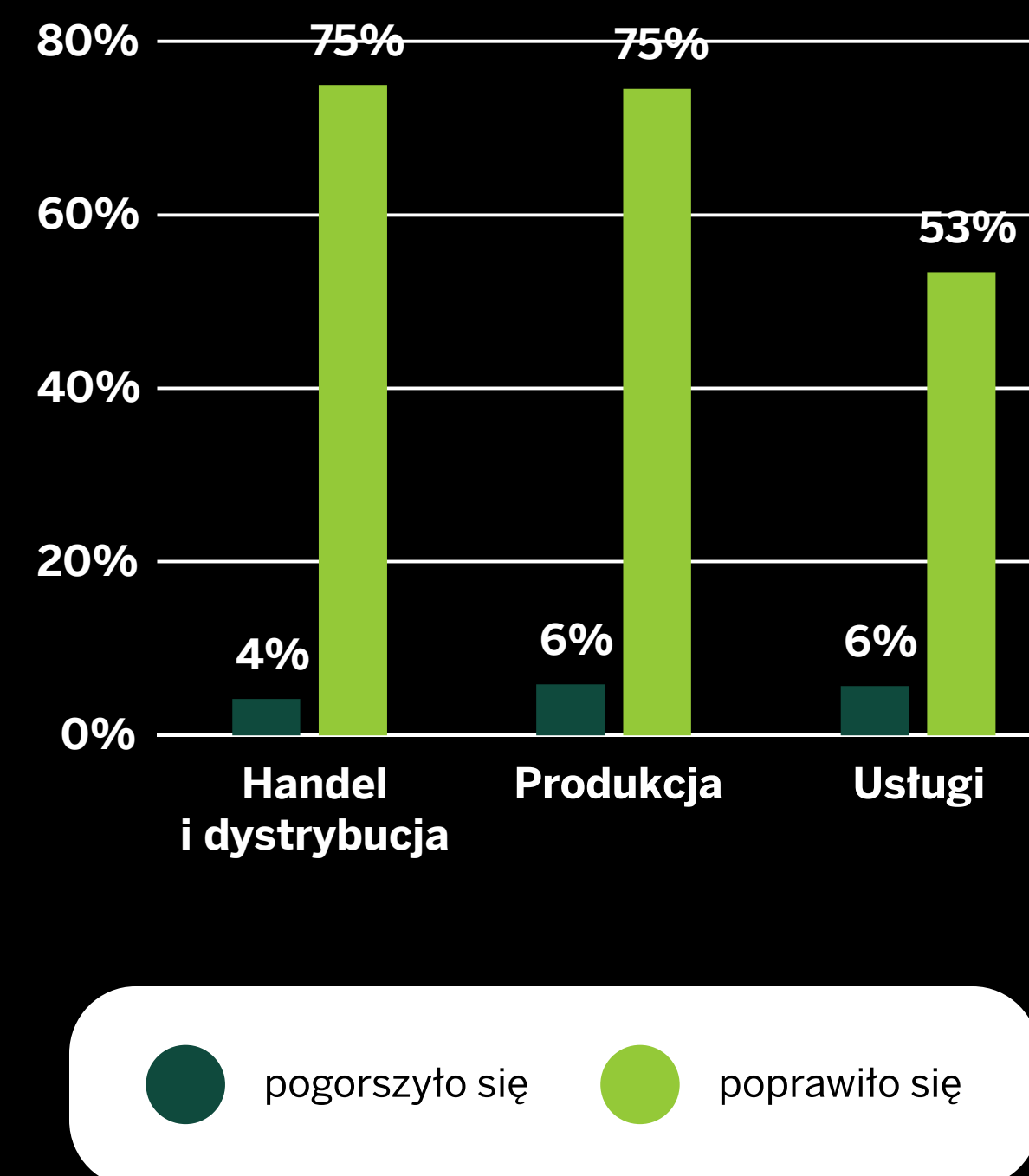


Zmiany w postrzeganiu technologii cyfrowych przez przedsiębiorstwa (2/3)

Poprawa wizerunku technologii cyfrowych wśród przedsiębiorstw była najbardziej wyraźna wśród firm z branży produkcyjnej oraz handlu i dystrybucji. Aż trzy czwarte respondentów w każdej z tych branż uznało, że w związku z pandemią oceniają technologie cyfrowe lepiej niż wcześniej. W branży usługowej takiego zdania była ponad połowa firm.



Zmiany w postrzeganiu przez firmy technologii cyfrowych:

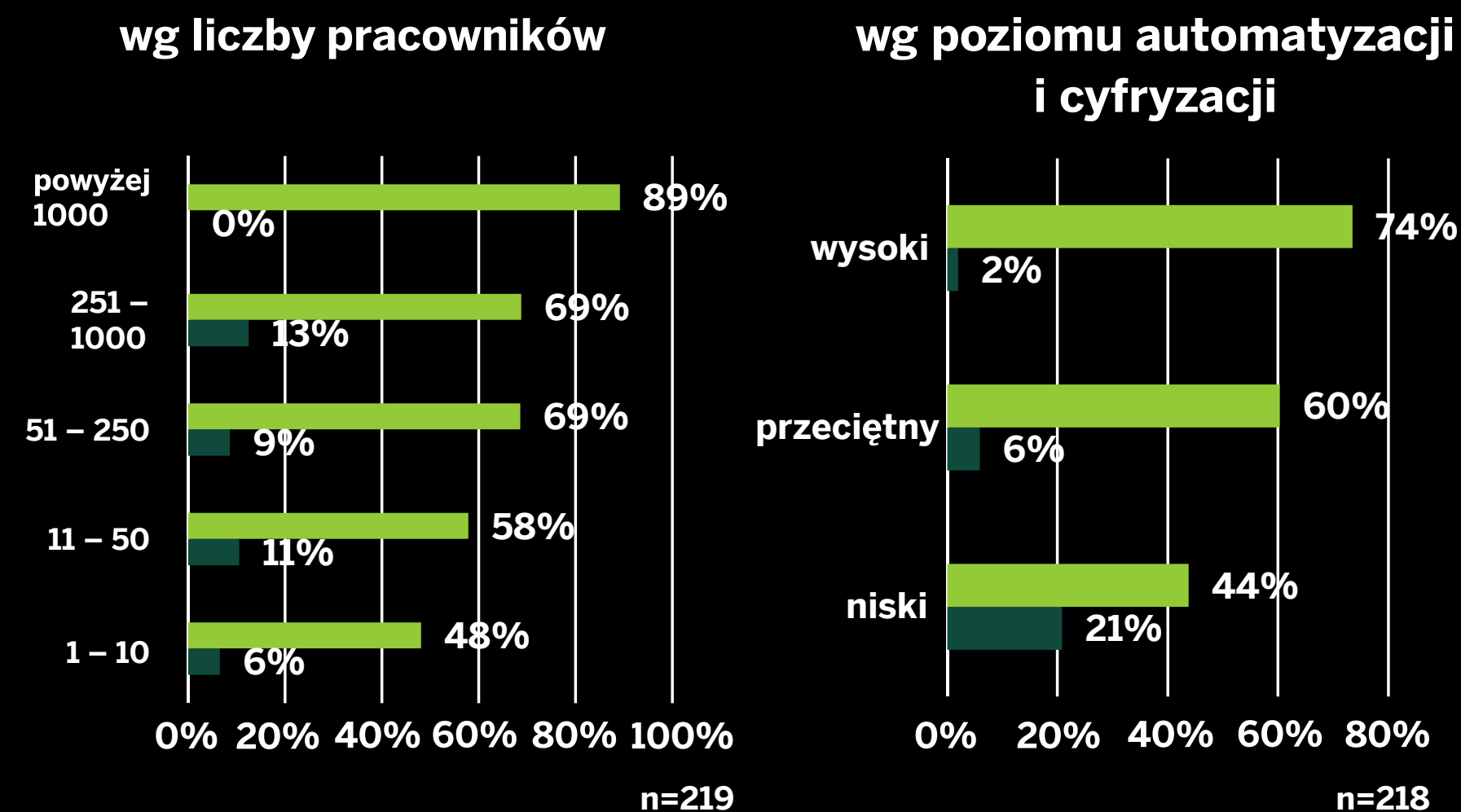




Zmiany w postrzeganiu technologii cyfrowych przez przedsiębiorstwa (3/3)

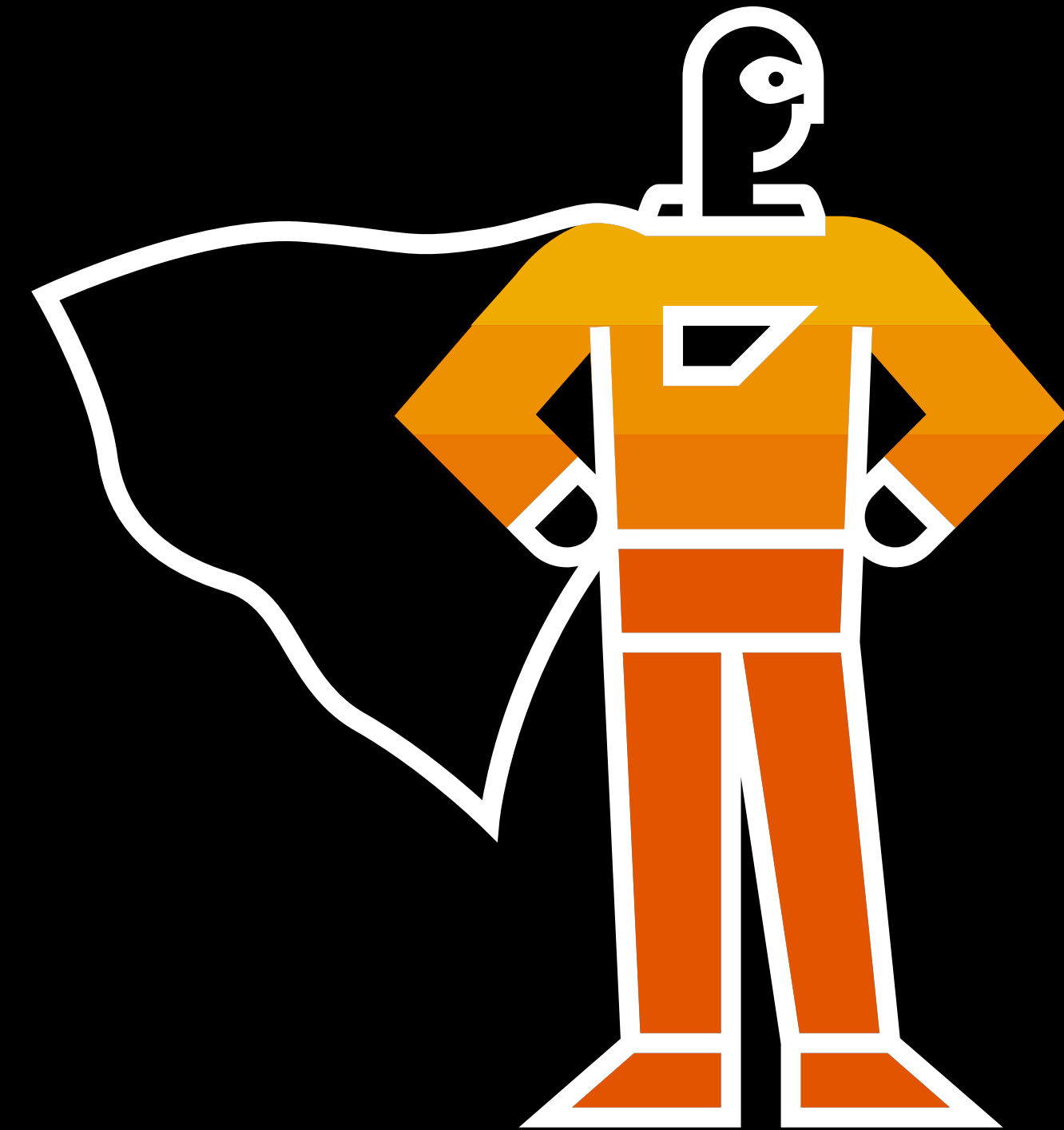
Pozytywne zmiany w postrzeganiu technologii cyfrowych były także bardziej dostrzegalne w przedsiębiorstwach, które zatrudniały większą liczbę pracowników, oraz w tych, które charakteryzowały się wyższym poziomem automatyzacji i cyfryzacji. Żaden z respondentów reprezentujących największe przedsiębiorstwa nie stwierdził, że wskutek pandemii postrzeganie technologii cyfrowych w jego przedsiębiorstwie się pogorszyło.

Postrzeganie technologii cyfrowych przez przedsiębiorstwa



3 Wyzwania stojące przed przedsiębiorcami

Z jakimi problemami mierzą się firmy w Polsce?

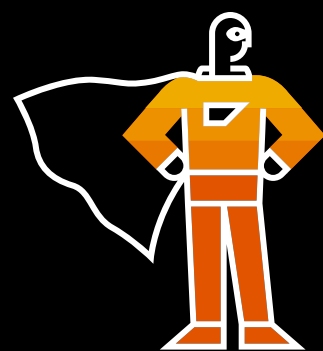


“

Konsekwencje wywołane pandemią koronawirusa uwidoczniły wielu organizacjom znaczenie oprogramowania dla przedsiębiorstw jako narzędzia pozwalającego lepiej przygotować się na wahania popytu, niestabilność otoczenia makroekonomicznego oraz funkcjonowanie w trudnych warunkach.

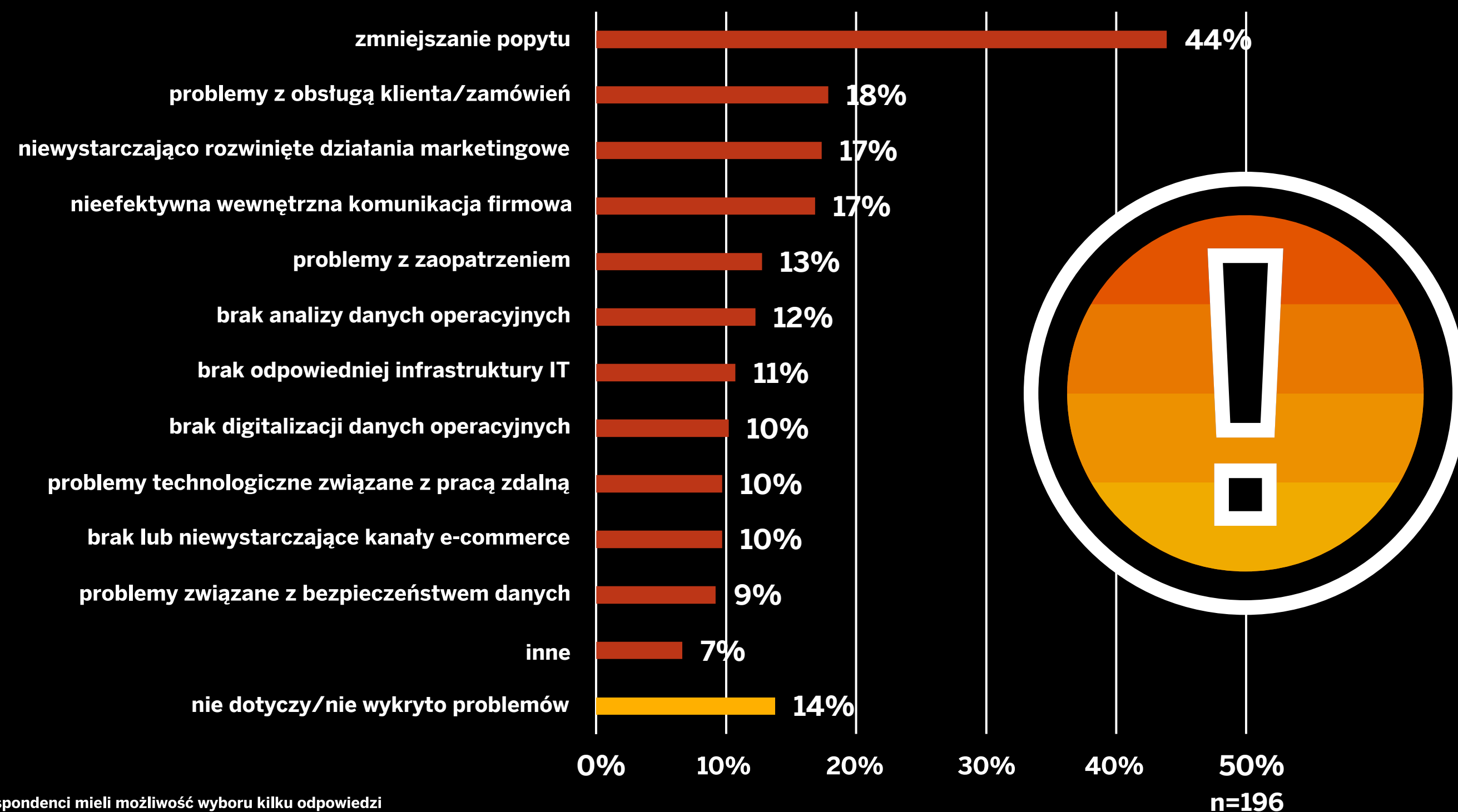
”

Źródło: Markiewicz W., Kosowska E. (2020), Poland Enterprise Application Software Market 2020
2024 Forecast and 2019 Vendor Shares Analysis.



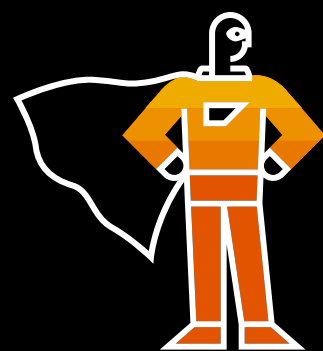
Problemy, z jakimi mierzą się obecnie firmy (1/2)

Najważniejsze problemy, z jakimi obecnie mierzą się przedsiębiorcy



*Respondenci mieli możliwość wyboru kilku odpowiedzi

Wskutek pandemii zdecydowana większość przedsiębiorstw mierzy się obecnie z problemami i wyzwaniami. Przynajmniej jeden poważny problem wskazało aż 86% firm. **Jednym z głównych wyzwań przedsiębiorców jest zmniejszenie popytu, wskazywane przez 44% firm.** Bardzo istotne są jednak również wyzwania związane z obsługą klienta i zamówień (18%), działaniami marketingowymi (17%) oraz nieefektywną komunikacją wewnątrz firmy (17%).



Problemy, z jakimi mierzą się obecnie firmy (2/2)

Najważniejsze problemy, z jakimi obecnie mierzą się polscy przedsiębiorcy wg branż

| | Handel i dystrybucja | Produkcja | Usługi |
|--|----------------------|-----------|--------|
| zmniejszenie popytu | 34% | 38% | 41% |
| problemy z obsługą klienta/zamówień | 15% | 16% | 14% |
| niewystarczająco rozwinięte działania marketingowe | 15% | 14% | 16% |
| nieefektywna wewnętrzna komunikacja firmowa | 13% | 18% | 11% |
| problemy z zaopatrzeniem | 11% | 20% | 5% |
| brak analizy danych operacyjnych | 15% | 14% | 4% |
| nie dotyczy/nie wykryto problemów | 13% | 5% | 16% |

* Respondenci mieli możliwość wyboru kilku odpowiedzi

n=196

Jeśli wziąć pod uwagę zróżnicowanie według branż, zauważalny jest wyraźnie niższy niż w pozostałych sektorach odsetek firm z branży produkcyjnej, w których nie zidentyfikowano żadnych problemów, który wyniósł jedynie 5%. Dla porównania, wartość tego wskaźnika dla handlu i dystrybucji wyniosła 13%, a dla branży usługowej – 16%.

Problemy z popytem na towary bądź usługi niezależnie od branży wskazywane są jako najważniejsze wyzwanie. Inne rodzaje wyzwań występują jednak z różnym nasileniem w każdym z sektorów. W branży produkcyjnej zwracano uwagę na problemy z zaopatrzeniem (20%) oraz nieefektywną komunikację wewnętrzną (18%). Firmy reprezentujące handel i dystrybucję wskazywały na problemy z obsługą klienta, niewystarczające działania marketingowe i brak analizy danych operacyjnych (po 15%), natomiast w sektorze usług zwracano uwagę na wyzwania związane z działaniami marketingowymi (16%) oraz problemami z obsługą klienta i zamówień (14%).

-
-
-
-
-



Obszary działalności firm mierzące się z największymi wyzwaniami (1/2)

W związku z tym, że pandemia wywołała znaczący spadek popytu (i tym samym również sprzedaży), **największe wyzwanie dla firm stanowiła obsługa procesów sprzedażowych**. Problem ten był wskazywany przez 44% przedsiębiorców. Innymi często przywoływanymi w tym kontekście procesami były również: zarządzanie łańcuchem dostaw (19%), zarządzanie firmą (18%), a także obsługa procesów logistycznych (16%).

Nieco rzadziej zwracano natomiast uwagę na wyzwania związane z obsługą procesów: zakupowych, administracyjnych, HR i finansowych/księgowych. Były one wskazywane przez 10% – 12% przedsiębiorców.

-
-
-
-
-

Procesy stanowiące największe wyzwanie w związku z pandemią



*Respondenci mieli możliwość wyboru kilku odpowiedzi



Obszary działalności firm mierzące się z największymi wyzwaniami (2/2)

Proces sprzedażowy stanowił największe wyzwanie dla firm niezależnie od branży.

W dalszej kolejności wyzwania stojące przed przedstawicielami poszczególnych sektorów wyraźnie się różniły. W handlu i dystrybucji zwracano uwagę głównie na wyzwania związane z procesem logistycznym (28%) oraz zarządzaniem łańcuchem dostaw (25%). Problemy firm z branży produkcyjnej dotyczyły zarządzania firmą (25%) oraz procesów logistycznych (16%) i zakupowych (14%). W sektorze usług dominowały natomiast wyzwania związane z procesami logistycznymi i gospodarką materiałową (po 13%).

Procesy stanowiące największe wyzwanie w związku z pandemią wg branż

| |  HANDEL I DYSTRYBUCJA |  PRODUKCJA |  USŁUGI |
|------------|---|--|---|
| | Sprzedażowe 47% | Sprzedażowe 30% | Sprzedażowe 34% |
| 28% | Logistyczne | 25% | Zarządzania firmą |
| | Zarządzanie 25% | Logistyczne 16% | Gospodarki materiałowej 13% |
| 17% | Zarządzania firmą | 14% | Zakupowe |
| 13% | Zakupowe | Finansowe/Księgowe 14% | IT 9% |

n=187

-
-
-
-
-
-
-

4

Plany przedsiębiorstw na najbliższą przyszłość

W jaki sposób firmy zamierzają reagować
na zmieniające się warunki?



“

Wśród zalet rozwiązań oferowanych przez SAP znajduje się m.in. ich dobra pozycja na rynku ERP dla dużych przedsiębiorstw, rozwój technologii wspierających wdrażanie inicjatyw związanych z Przemysłem 4.0 i Internetem rzeczy (IoT), wysoka rozpoznawalność marki oraz ugruntowana pozycja wśród klientów globalnych i europejskich.

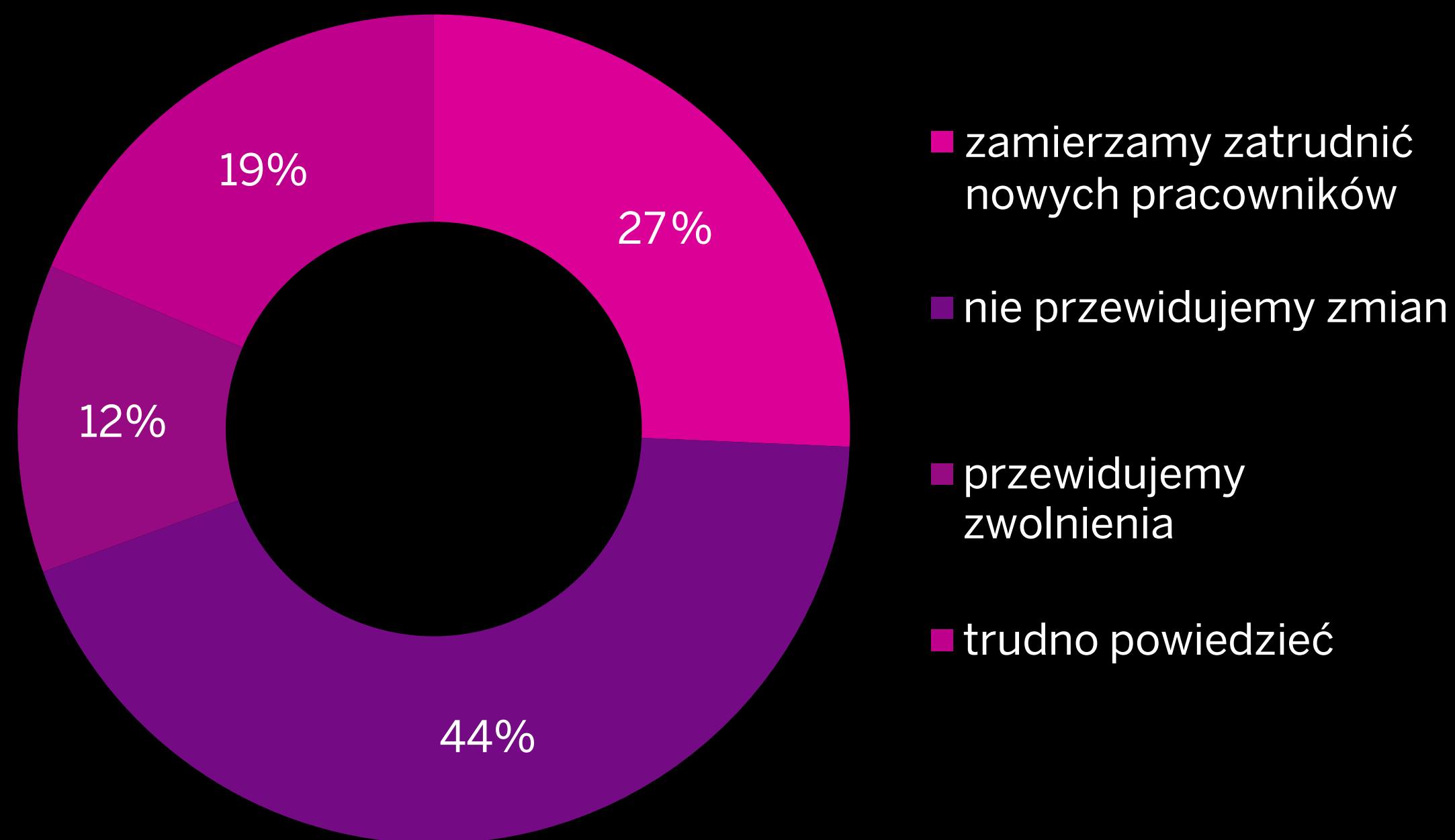
”

Źródło: Zborowska E. (2020),
Poland Cloud Services Market 2019 2023 Forecast and 2018 Analysis



Plany przedsiębiorstw dotyczące zmian w poziomie zatrudnienia (1/4)

Plany przedsiębiorstw dotyczące zmian w poziomie zatrudnienia



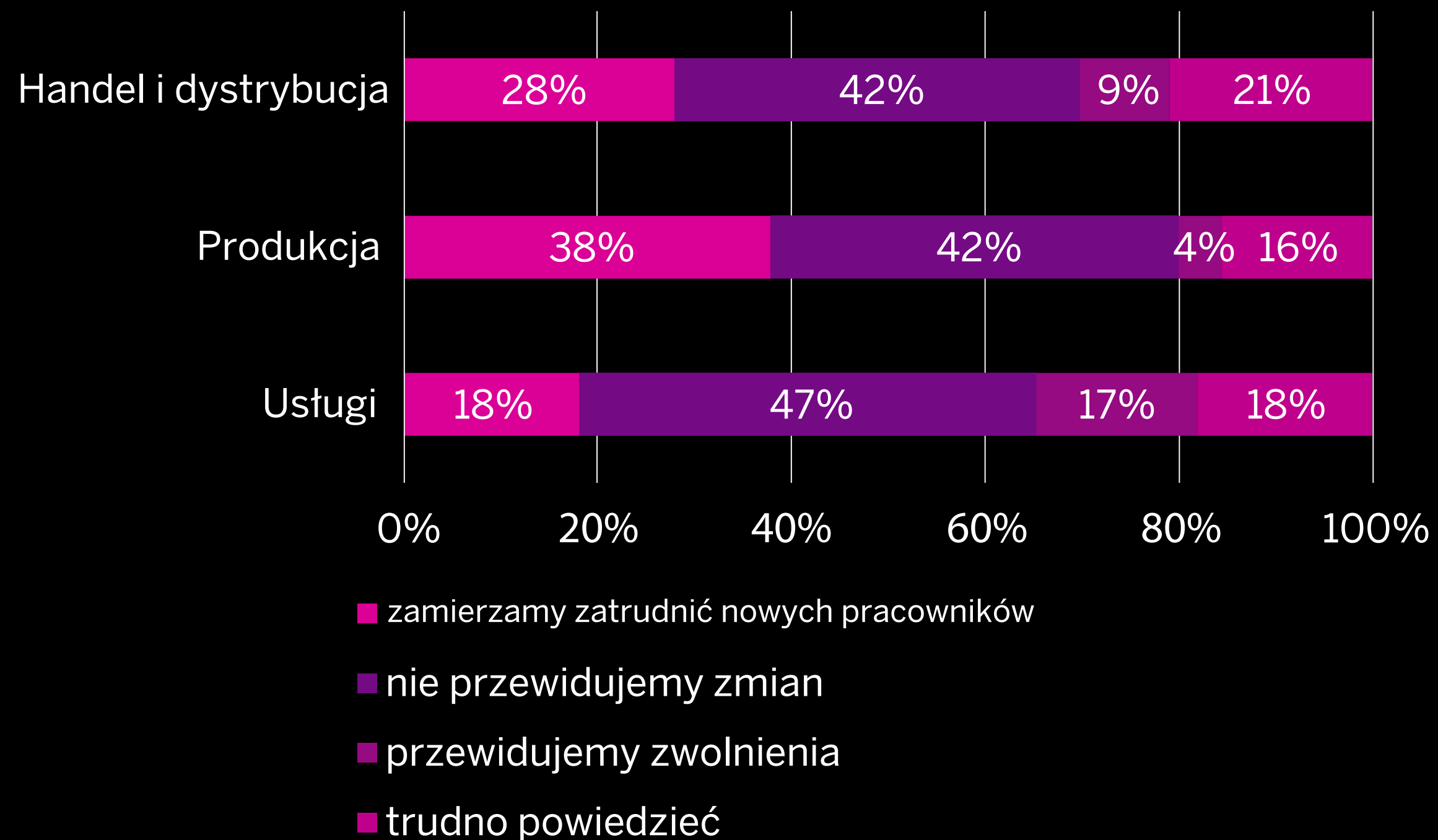
Jak wskazano we wcześniejszej części raportu, funkcjonowanie w okresie pandemii nie wymusiło na większości firm redukcji zatrudnienia. Oprócz ujęcia retrospektywnego ważne jest również przyjrzenie się, czy w najbliższej przyszłości firmy planują jakiegokolwiek zmiany w poziomie zatrudnienia. Wyniki badania wskazują, że około **co czwarte przedsiębiorstwa zamierza w najbliższej przyszłości zatrudnić nowych pracowników (26%), zaś zwolnienia przewidywane są w 12% firm.** W największej części przedsiębiorstw (44%) nieprzewidywane są żadne zmiany w poziomie zatrudnienia. Ważną obserwacją jest również fakt, iż prawie jedna piąta firm nie była w stanie wskazać, czy w najbliższej przyszłości dokona zmian w zatrudnieniu. Można przypuszczać, że tak duży odsetek odpowiedzi „trudno powiedzieć” spowodowany jest niepewnością związaną z rozwojem pandemii i – co za tym idzie – sytuacją społeczno-gospodarczą w kraju.





Plany przedsiębiorstw dotyczące zmian w poziomie zatrudnienia (2/4)

Plany przedsiębiorstw dotyczące zmian w poziomie zatrudnienia wg branż



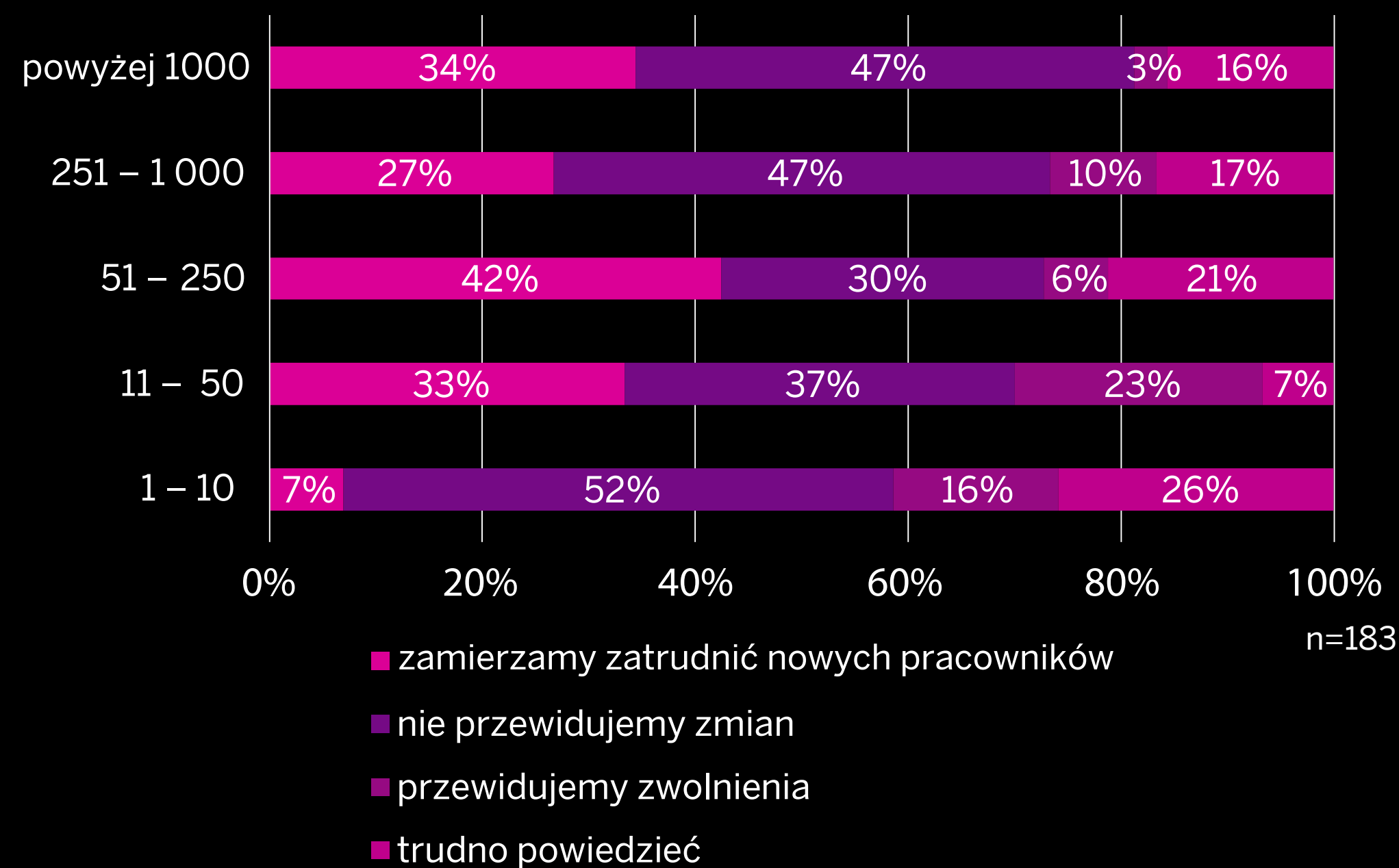
Prognozy przedsiębiorstw dotyczące zmian w poziomie zatrudnienia różnią się w zależności od branży. Przedstawiciele branży produkcyjnej raczej optymistycznie patrzą w przyszłość, gdyż aż 38% z nich przewiduje zwiększenie poziomu zatrudnienia, a jedynie 4% prognozuje zwolnienia. Na drugim biegunie znajduje się branża usługowa, w której jedynie 18% przedsiębiorstw zamierza zatrudnić nowych pracowników, natomiast w 17% firm przewidywane są redukcje zatrudnienia. Sektor handlu i dystrybucji wyróżnia się natomiast relatywnie wysokim odsetkiem wskazującym na niepewność co do kierunku zmian, jeśli chodzi o poziom zatrudnienia (21% odpowiedzi „trudno powiedzieć”).





Plany przedsiębiorstw dotyczące zmian w poziomie zatrudnienia (3/4)

Plany przedsiębiorstw dotyczące zmian w poziomie zatrudnienia wg liczby pracowników



Plany związane z redukcją zatrudnienia mają głównie małe przedsiębiorstwa, o liczbie pracowników nieprzekraczającej 50. Takie posunięcie planuje 23% firm zatrudniających od 11 do 50 osób oraz 16% firm mających od 1 do 10 pracowników.

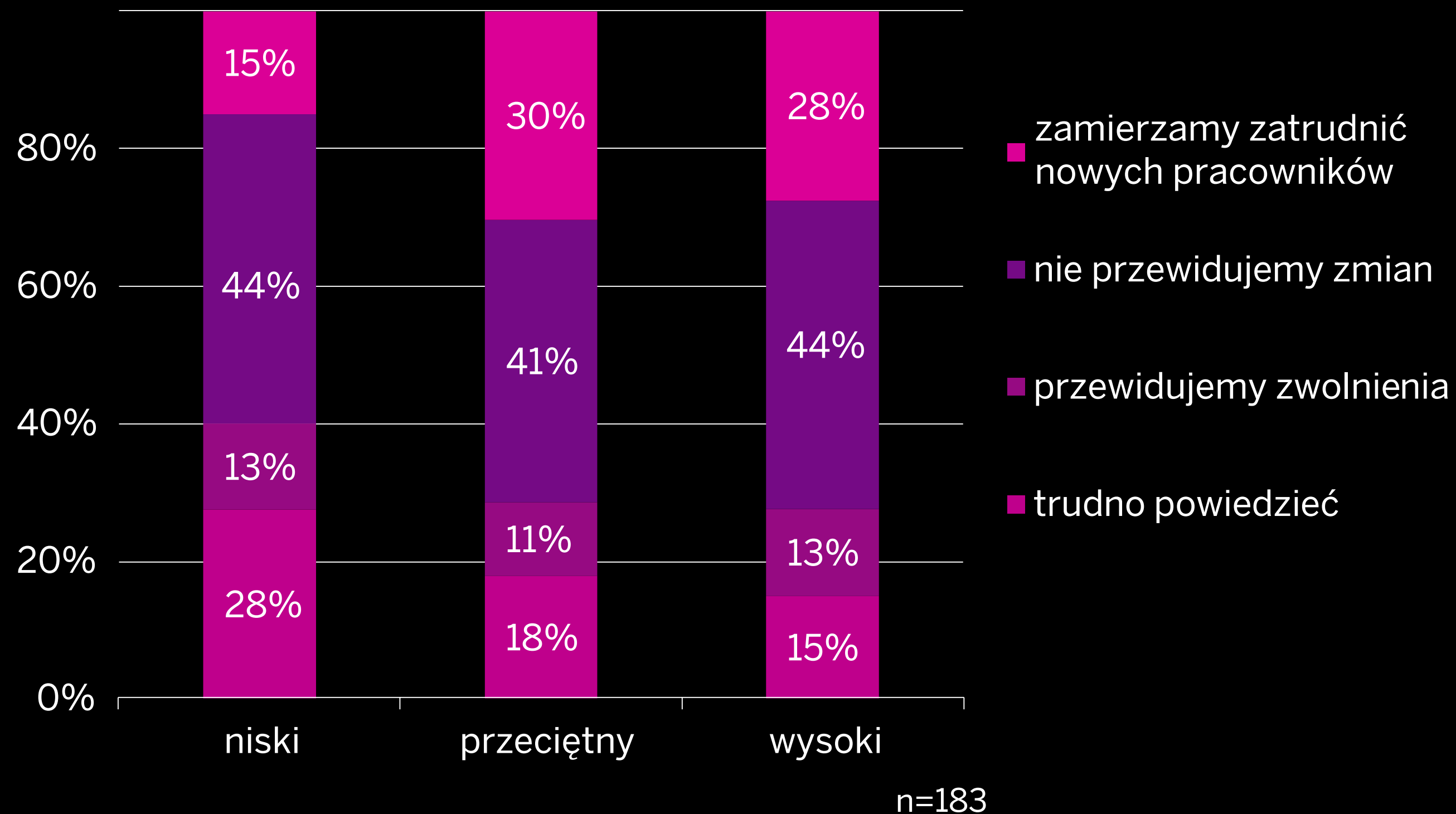
Zwiększenie poziomu zatrudnienia prognozują natomiast w największym stopniu średnie firmy, zatrudniające od 51 do 250 pracowników. Aż 42% z nich planuje w najbliższej przyszłości rekrutację nowych osób do pracy.





Plany przedsiębiorstw dotyczące zmian w poziomie zatrudnienia (4/4)

Plany przedsiębiorstw dotyczące zmian w poziomie zatrudnienia wg poziomu automatyzacji i cyfryzacji



O ile plany związane z redukcją zatrudnienia nie są zróżnicowane ze względu na poziom automatyzacji i cyfryzacji przedsiębiorstw, o tyle w przypadku prognozowanego zwiększenia poziomu zatrudnienia dostrzegalne są już pewne różnice. Otóż przedsiębiorstwa charakteryzujące się niskim poziomem automatyzacji i cyfryzacji znacznie rzadziej niż pozostałe zamierzają zwiększyć zatrudnienie. Planu takiego ma jedynie 15% z nich, podczas gdy w pozostałych grupach wartość ta wynosi od 28% do 30%.



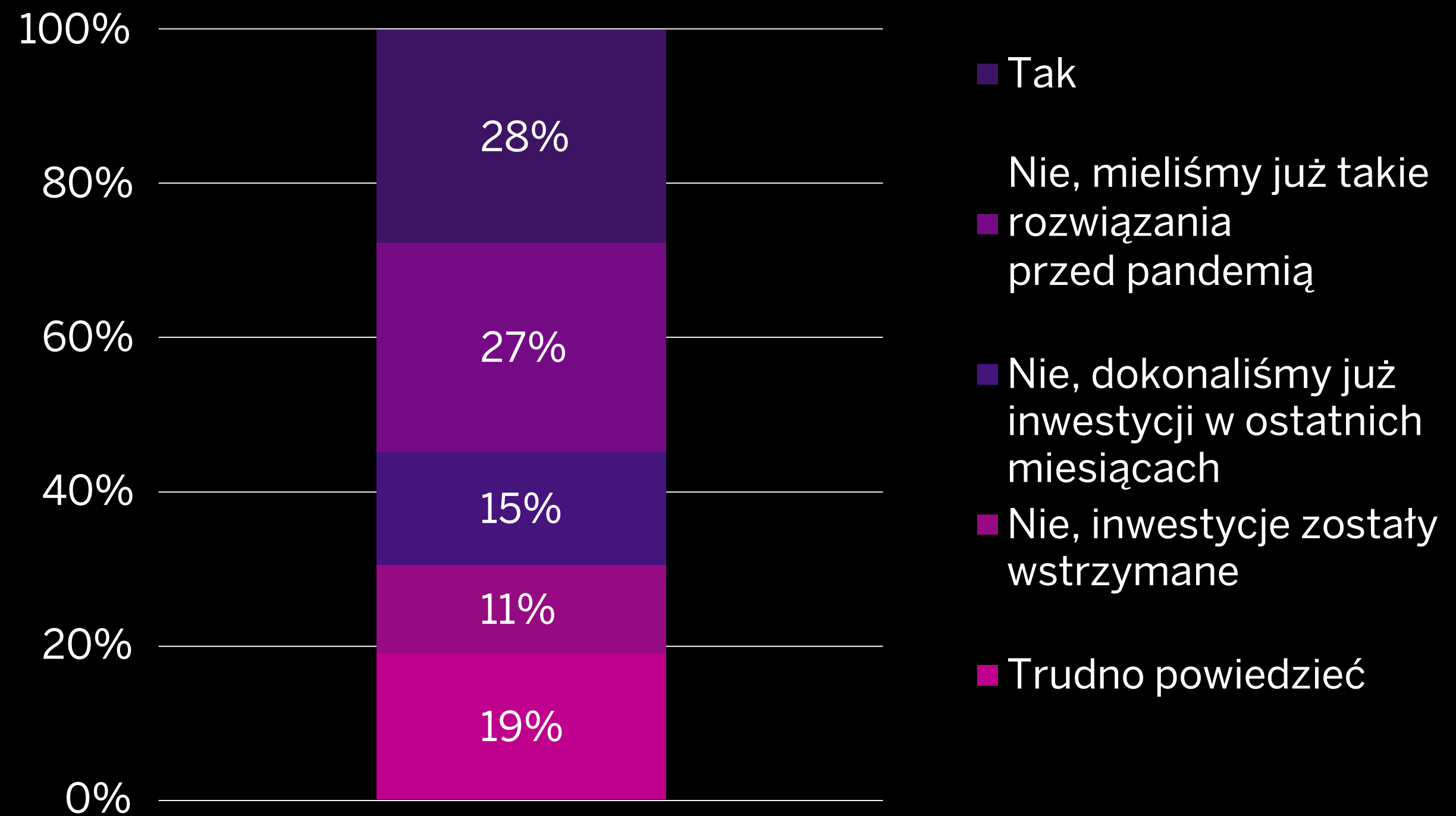


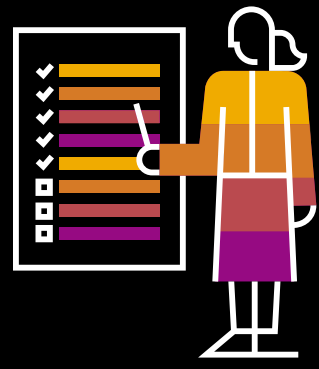
Plany przedsiębiorstw dotyczące inwestycji w oprogramowanie (1/4)

Wnioski przywołane w poprzednich częściach raportu sugerują, że zwiększanie poziomu automatyzacji i cyfryzacji przedsiębiorstw może znacząco zredukować negatywne skutki kryzysu wywołanego pandemią. Dlatego warto przyjrzeć się, czy przedsiębiorcy już dysponują oprogramowaniem dla firm lub w najbliższych miesiącach planują inwestycje w takie oprogramowanie.

Wyniki badania wskazują, że aż 70% firm w Polsce już posiada bądź w najbliższych miesiącach planuje zakup oprogramowania dla firm. Wśród nich 27% dysponowało tego rodzaju oprogramowaniem już przed pandemią, 15% dokonało zakupu w ostatnich miesiącach, zaś 28% – planuje zakup takich rozwiązań w najbliższych miesiącach.

Plany dotyczące inwestycji w oprogramowanie dla firm w najbliższych miesiącach





Plany przedsiębiorstw dotyczące inwestycji w oprogramowanie (2/4)

Inwestycje w oprogramowanie dla firm planowane są przede wszystkim przez firmy reprezentujące sektory: handlu i dystrybucji oraz produkcji. W każdej z tych branż aż 35% przedsiębiorstw planuje w najbliższych miesiącach inwestycje w oprogramowanie dla firm. W sektorze usług odsetek był co prawda niższy (22%), jednak przedsiębiorstwa reprezentujące tę branżę znacznie częściej niż pozostałe dysponowały oprogramowaniem dla firm już przed pandemią.

Plany dotyczące inwestycji w oprogramowanie dla firm w najbliższych miesiącach wg branż



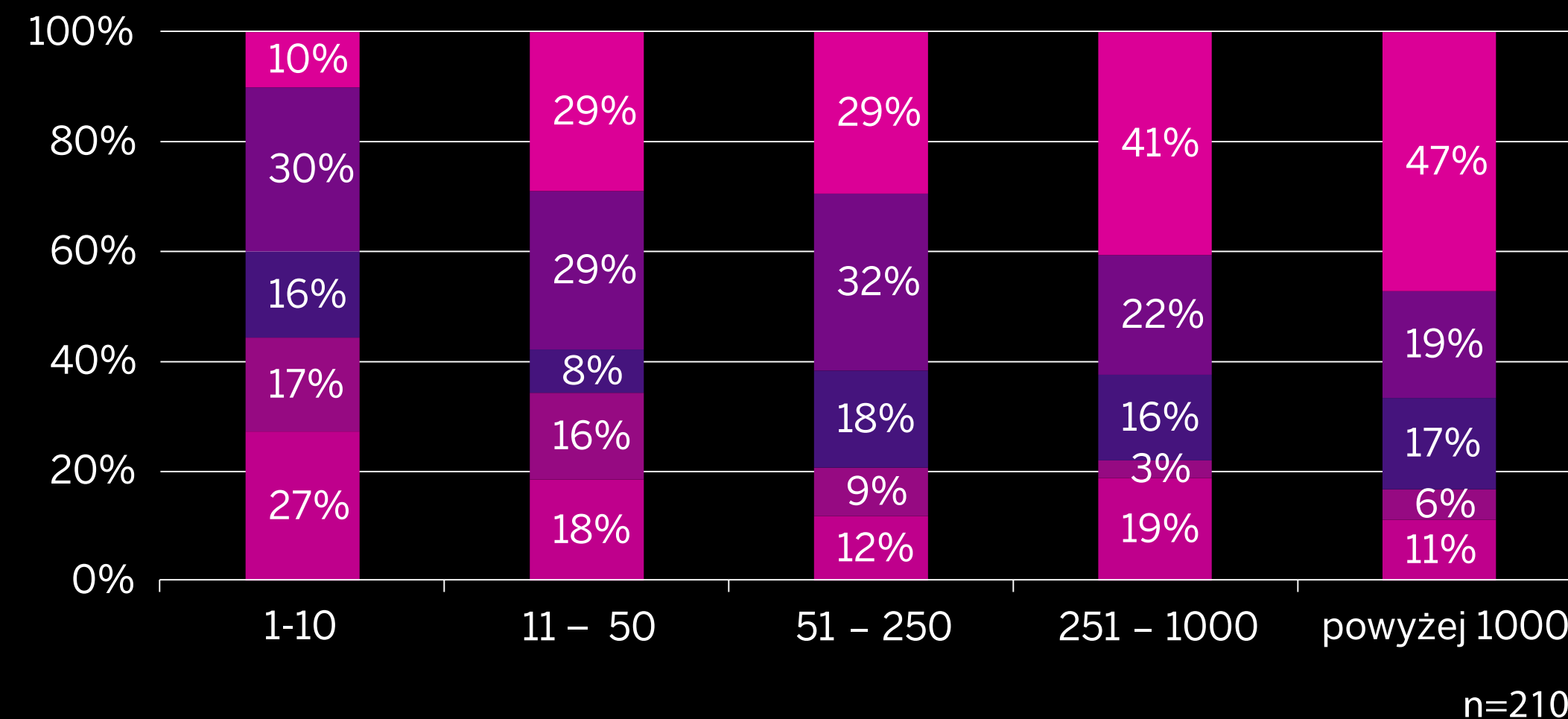


Plany przedsiębiorstw dotyczące inwestycji w oprogramowanie (3/4)

Inwestycje w oprogramowanie dla firm znacznie częściej planowane są w dużych i średnich przedsiębiorstwach. Wśród firm zatrudniających powyżej 1000 pracowników zakup takiego oprogramowania w najbliższym czasie planuje prawie połowa respondentów (47%), zaś w firmach zatrudniających od 251 do 1000 pracowników – 41%.

Ponadto inwestycje w oprogramowanie dla firm planowane są w tych przedsiębiorstwach, które wyróżniają się wysokim poziomem automatyzacji i cyfryzacji. W około co trzecim z nich (34%) w najbliższym czasie planowany jest zakup takiego produktu.

Plany dotyczące inwestycji w oprogramowanie dla firm w najbliższych miesiącach wg liczby pracowników



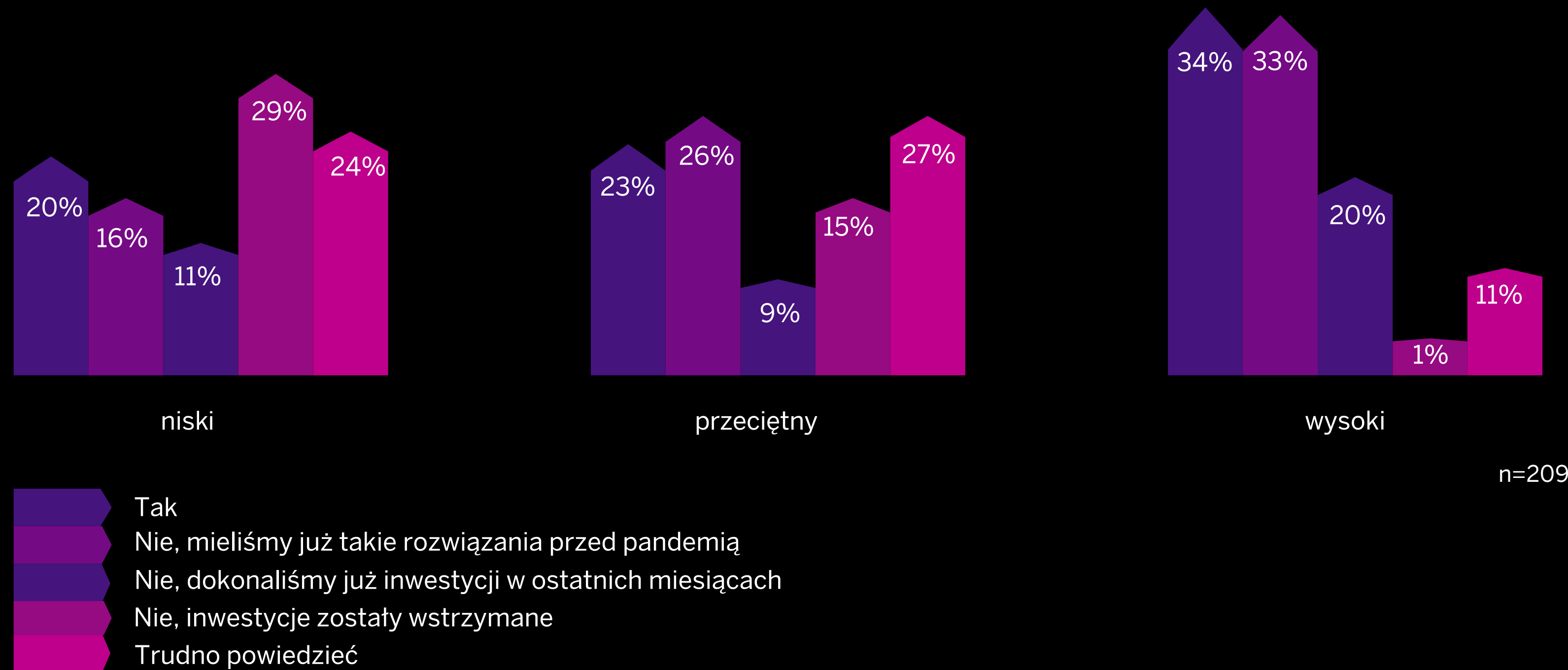
- Tak
- Nie, mieliśmy już takie rozwiązania przed pandemią
- Nie, dokonaliśmy już inwestycji w ostatnich miesiącach
- Nie, inwestycje zostały wstrzymane
- Trudno powiedzieć

-
-
-
-
-
-
-
-



Plany przedsiębiorstw dotyczące inwestycji w oprogramowanie (4/4)

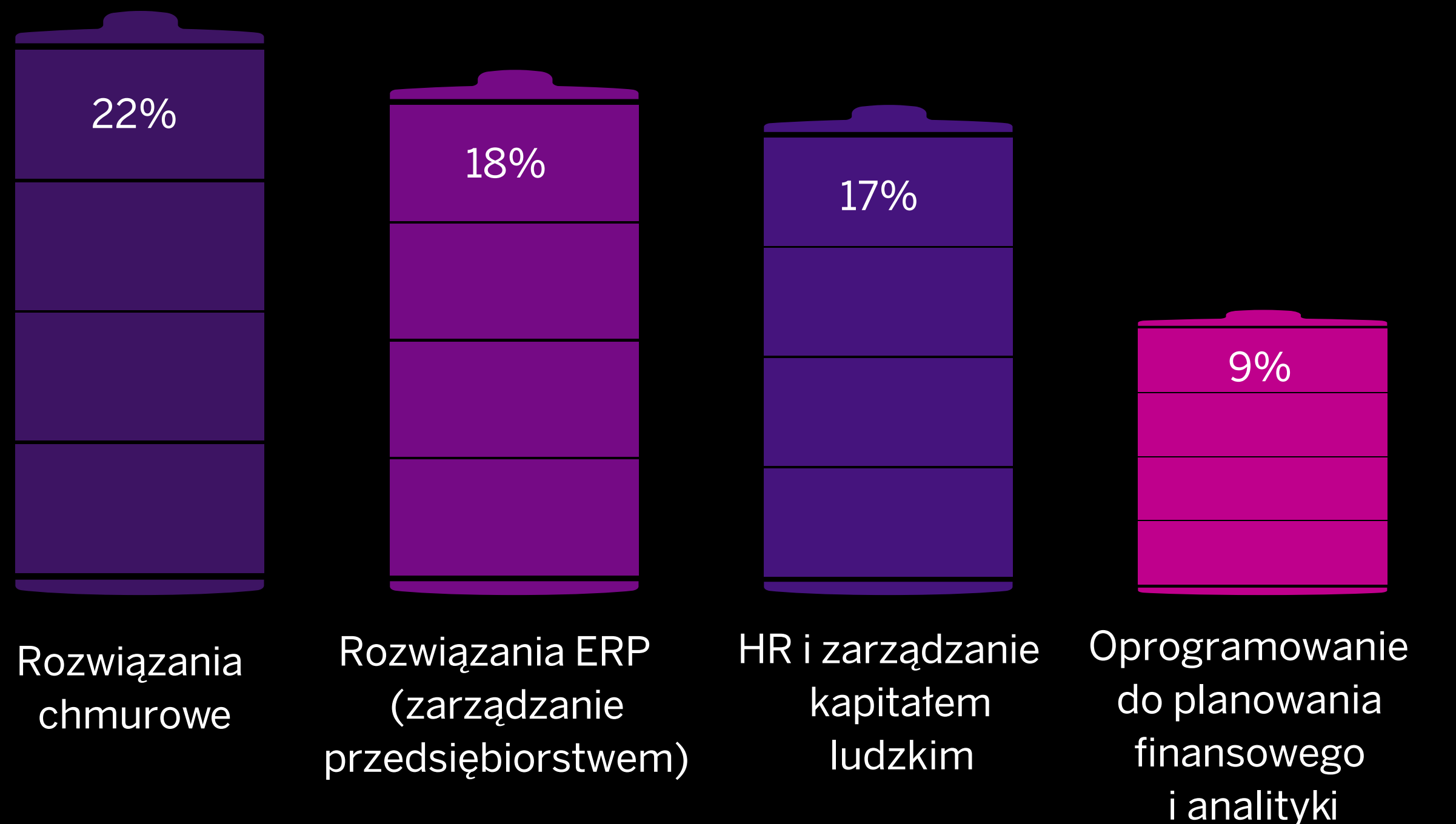
Plany przedsiębiorstw dotyczące zmian w poziomie zatrudnienia wg poziomu automatyzacji i cyfryzacji





Rozwiązania technologiczne postrzegane przez firmy jako wsparcie w radzeniu sobie z kryzysem (1/2)

Wybrane rozwiązania, w jakie w ocenie firm należy inwestować, aby lepiej przygotować się na kolejne obostrzenia sanitarne lub podobne kryzysy



n=179

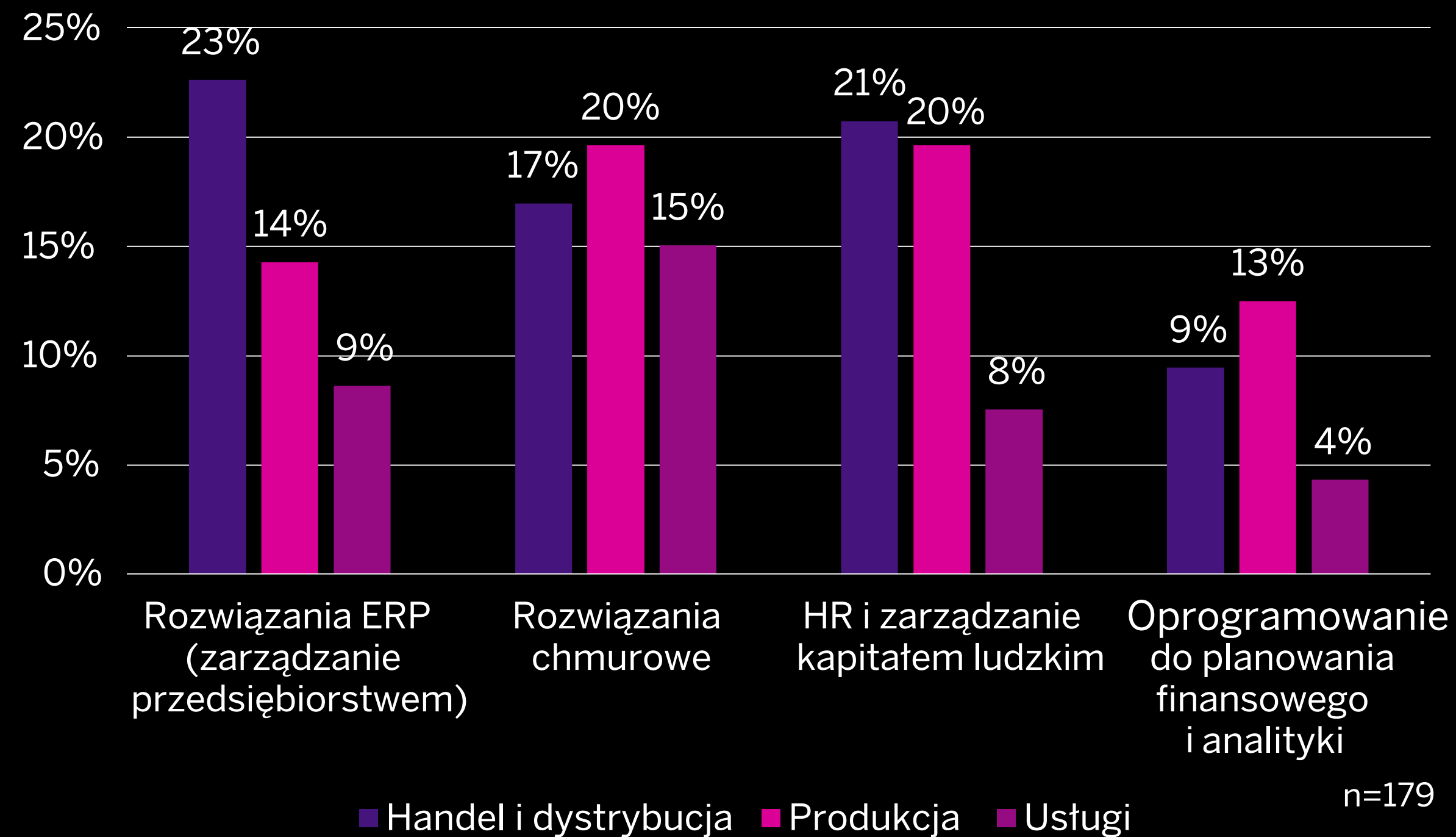
Przedsiębiorcy ocenili również wybrane rozwiązania technologiczne i cyfrowe pod kątem ich przydatności w kontekście zmieniających się trakcie pandemii warunków prowadzenia biznesu. W ocenie 22% przedsiębiorców, aby lepiej przygotować się na kolejne obostrzenia sanitarne lub podobne kryzysy, należy zainwestować w rozwiązania chmurowe, natomiast 18% wymieniło inwestycje w rozwiązania ERP, służące do zarządzania przedsiębiorstwem. Oprogramowanie wspierające zarządzanie kapitałem ludzkim oraz oprogramowanie do planowania finansowego i analityki wskazało odpowiednio: 17% i 9% respondentów.





Rozwiązania technologiczne postrzegane przez firmy jako wsparcie w radzeniu sobie z kryzysem (2/2)

Wybrane rozwiązania, w jakie w ocenie firm należy inwestować, aby lepiej przygotować się na kolejne obostrzenia sanitarne lub podobne kryzysy wg branż



Wśród analizowanych rodzajów oprogramowania rozwiązania ERP, służące do zarządzania przedsiębiorstwem, wskazywane były jako potrzebna inwestycja przede wszystkim przez przedstawicieli sektora handlu i dystrybucji (23%). W branży tej często wymieniano również w tym kontekście oprogramowanie wspierające zarządzanie kapitałem ludzkim (21%). Rozwiązania chmurowe (20%) i oprogramowanie do planowania finansowego i analityki (13%) w pierwszej kolejności wskazywano natomiast w branży produkcyjnej.





Najważniejsze wnioski z badania

W dynamicznie zmieniających się w trakcie pandemii warunkach **najlepiej radzą sobie największe przedsiębiorstwa oraz te, które wyróżniają się wysokim poziomem automatyzacji i cyfryzacji**. Firmy takie były w stanie lepiej niż pozostałe zaadaptować się do nowej sytuacji, niejednokrotnie odnotowując wzrost sprzedaży, przychodów i zatrudnienia. Przedsiębiorstwa takie lepiej również oceniają skutki wdrożenia pracy zdalnej i częściej zamierzają utrzymać możliwość pracy z domu po zakończeniu pandemii.

Zdecydowana **większość firm mierzy się obecnie z problemami. Najczęściej są one związane ze spadkiem popytu oraz problemami z obsługą klienta i zamówień**. Tym samym jako obszar stanowiący największe wyzwanie dla firm wskazywana jest obsługa procesów sprzedażowych.

Wskutek pandemii **zdecydowanie poprawiło się postrzeganie przez przedsiębiorców technologii cyfrowych**. Najbardziej wyraźną poprawę wizerunku takich technologii odnotowano w firmach z branży produkcyjnej oraz handlu i dystrybucji.

Aż 70% firm w Polsce już posiada bądź w najbliższych miesiącach przewiduje zakup oprogramowania dla firm.

Inwestycje w oprogramowanie dla firm planowane są przede wszystkim przez firmy reprezentujące sektory: handlu i dystrybucji oraz produkcji.



2021 SAP SE lub podmiot stowarzyszony SAP. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Żadna część tej publikacji nie może być reprodukowana lub przekazywana w jakiegokolwiek formie lub w jakimkolwiek celu bez wyraźnego zezwolenia SAP SE lub podmiotu stowarzyszonego SAP.

Informacje zawarte w niniejszym dokumencie mogą zostać zmienione bez uprzedniego powiadomienia.

Niektóre produkty stanowiące oprogramowanie, które są wprowadzane na rynek przez SAP SE oraz dystrybutorów firmy, zawierają autorskie komponenty oprogramowania innych sprzedawców oprogramowania. Krajowe specyfikacje produktu mogą różnić się od siebie.

Niniejsze materiały są przekazywane przez SAP SE lub podmiot stowarzyszony SAP wyłącznie do celów informacyjnych, bez udzielania jakiegokolwiek rodzaju przedstawicielstwa lub gwarancji, zaś SAP lub podmioty stowarzyszone SAP nie ponoszą odpowiedzialności za błędy lub pominięcia w materiałach. Jedynymi gwarancjami udzielanymi na produkty SAP lub podmiotu stowarzyszonego SAP są te, które zostały określone w wyraźnych deklaracjach gwarancyjnych dołączonych do takich produktów i usług, jeżeli takie występują. Żadne stwierdzenie zawarte w niniejszym dokumencie nie powinno być interpretowane jako stanowiące dodatkową gwarancję.

W szczególności SAP lub podmioty stowarzyszone SAP nie mają obowiązku wykonywania jakiegokolwiek działalności określonej w niniejszym dokumencie lub jakiegokolwiek powiązanej prezentacji, lub opracowywania bądź wprowadzania na rynek jakiegokolwiek funkcji wymienionej w niniejszym

dokumencie. Niniejszy dokument lub jakakolwiek powiązana prezentacja, a także strategia i możliwe przyszłe opracowania, produkty i/lub platformy, kierunki bądź funkcje SAP lub podmiotów stowarzyszonych SAP podlegają bez wyjątku zmianom i mogą zostać zmienione przez SAP lub podmioty stowarzyszone SAP w jakimkolwiek momencie, z jakiegokolwiek powodu, bez powiadomienia. Informacje zawarte w niniejszym dokumencie nie stanowią zobowiązania, obietnicy lub obowiązku prawnego dostarczenia jakiegokolwiek materiału, kodu lub funkcji. Wszystkie stwierdzenia odnoszące się do przyszłości obarczone są różnymi rodzajami ryzyka i niepewności, w wyniku których rzeczywiste rezultaty mogą się znacząco różnić od oczekiwań. Zwraca się uwagę czytelników, aby nie obdarzali tych stwierdzeń odnoszących się do przyszłości nadmiernym zaufaniem oraz że nie należy opierać się na nich, podejmując decyzje zakupowe. Czytelników ostrzega się, aby nie polegali nadmiernie na tych wybiegających w przyszłość stwierdzeniach i nie opierali się na nich przy podejmowaniu decyzji o zakupie.

SAP oraz inne produkty i usługi SAP wymienione w niniejszym dokumencie, a także ich odpowiednie logotypy są znakami handlowymi lub zarejestrowanymi znakami handlowymi SAP SE (lub podmiotu stowarzyszonego SAP) w Niemczech i w innych krajach. Wszelkie inne wymienione nazwy produktów i usług stanowią znaki handlowe odpowiednich spółek.

Odwiedź stronę www.sap.com/corporate-en/lepal/copyriph/index.epx, aby zapoznać się z dodatkowymi informacjami i uwagami na temat znaków handlowych.

