

Warszawa, dnia 15.06.2020 r.

Komunikat prasowy

Dotyczy: transformacja cyfrowa RUCH S.A. we współpracy z partnerami – Microsoft oraz Operatorem Chmury Krajowej

Ponad 1000 konferencji grupowych, 3100 rozmów głosowych, blisko 10 tys. wiadomości na kanałach online i niemal 82 tys. wpisów na czatach – to liczby uświadamiające jak intensywną pracę w zakresie transformacji cyfrowej ma za sobą RUCH S.A. Wprowadzenie środowiska do zdalnej pracy i współpracy dla ponad 500 pracowników stanowi jeden z elementów prowadzonego w spółce procesu technologicznych zmian, realizowanych wspólnie z Microsoft i Operatorem Chmury Krajowej.

Cyfrowa transformacja nie polega jedynie na wdrażaniu technologii. To ciągły proces doskonalenia biznesu oraz zmiany podejścia do roli i miejsca klienta. Potrzebna jest dojrzałość organizacji, której nie da się osiągnąć bez świadomego działania jej liderów.

„Wyzwania wynikające z pandemii jedynie wymogły na nas szybsze działanie, ale zgodnie z wcześniej opracowanym planem transformacji cyfrowej. Nagle RUCH, tak jak wiele innych organizacji, znalazł się w trudnej i w niespodziewanej sytuacji, w której – chcąc dalej kontynuować działalność – musiał się odnaleźć. Priorytetem było zapewnienie bezpiecznych warunków działania dla pracowników oraz takie zorganizowanie procesów biznesowych, by z dnia na dzień mogły się one odbywać w trybie zdalnym” – mówi **Miłosz Szulc, Prezes Zarządu RUCH S.A.**

To błyskawiczne działanie nie byłoby jednak możliwe, gdyby nie gotowość organizacji i otwartość ponad 500 pracowników na zmianę. Konsekwentnie opracowany harmonogram zmiany systemowej, opierający się o przygotowany plan transformacji, zdiagnozowane potrzeby procesowe oraz biznesowe organizacji, przygotowany był już w połowie 2019 roku. Świadomy wybór partnerów zapewniających wsparcie technologiczne, takich jak Microsoft oraz Operator Chmury Krajowej pozwolił na transformację, która nie sprowadzała się jedynie do zakupu licencji na użytkowanie określonych produktów.

Flota RUCH każdego dnia pokonuje 100 tys. km obsługując ponad 18 tys. punktów sprzedających prasę. To zarówno ponad 1300 własnych kiosków oraz saloników prasowych, jak i znacząca ilość sklepów sieci handlowych czy przedsiębiorców zajmujących się sprzedażą prasy. RUCH zapewnia także wsparcie dla branży e-commerce świadcząc usługi fulfillment (m.in. outsourcing przestrzeni magazynowej oraz obsługa logistyczna). Spółka rozwija również własną usługę kurierską, jaką jest Paczka w RUCHu, w ramach której klienci mogą skorzystać z blisko 3,8 tys. punktów odbioru przesyłek. RUCH to także kiosk on-line, prenumerata i dystrybutor książek.

„Chcąc zarządzić zmianami w organizacji niezbędne były wielopoziomowe działania, począwszy od przygotowania planu transformacji cyfrowej po powołanie Biura Doskonalenia Procesowego i Zarządzania Projektami. Wdrożenie metodyki projektowej pozwoliło nam na uporządkowanie zakresu prac rozwojowych oraz optymalizacyjnych w Spółce. Równolegle zainicjowaliśmy szereg inicjatyw z zakresu transformacji cyfrowej, którymi zarządzał Dyrektor ds. Transformacji Cyfrowej.

Zdawaliśmy sobie sprawę, że wdrożenie opracowanego planu transformacji technologicznej wymaga znacznego rozwoju dojrzałości organizacji” – mówi **Miłosz Szulc, Prezes Zarządu RUCH S.A.**

RUCH jest najstarszą, polską firmą logistyczną, założoną w 1918 roku. Przez lata rozwoju organizacji wdrażane były kolejne rozwiązania i systemy. Do środowiska dopisywano kolejne aplikacje. To bardzo powszechne zjawisko w wielu firmach, które w przypadku RUCH-u doprowadziło do równoległego funkcjonowania 170 systemów informatycznych oraz 300 interfejsów. Każdy z nich odpowiada za ważny element procesów biznesowych, które każdego dnia są realizowane w organizacji. Przygotowana w zeszłym roku i wdrażana mapa transformacji dotyczy nie tylko samej technologii, ale całego procesu związanego z zarządzaniem zmianą wynikającą z dynamicznie ewoluującego środowiska, które w wielu wymiarach ma charakter destrukcyjny. Zaangażowanie partnerów umożliwiło wykorzystanie systemów jako dźwigni do osiągnięcia zamierzonych rezultatów, wspomagających działalność biznesową RUCH-u.

„Wprowadzanie zmian musi odbywać się w sposób systemowy i świadomy z uwzględnieniem specyfiki organizacji, kontekstu jej działalności na rynku, a przede wszystkim klienta, korzystającego z jej usług i produktów” – mówi **Arkadiusz Paździerski, Dyrektor ds. Transformacji Cyfrowej RUCH S.A.** „Problemu nie rozwiązuje jedynie zakup czy też wdrożenie oprogramowania, gdyż rozwiązania IT są jedynie lewarem wspierającym działania w zmienionym ekosystemie cyfrowym. IT to systemy i infrastruktura, „digital” natomiast to komunikacja i ludzie. Mowa tutaj o transformacji cyfrowej, czyli zrównoważonej drodze ludzi, korzystających z infrastruktury oraz wymieniających informację z uwzględnieniem tego, że Klient dzisiaj nie jest na końcu, a wewnątrz procesu, gdzie istotą jest „doświadczenie klienta” wybiegające poza sam moment transakcji”.

W ramach zrealizowanego pierwszego etapu planu wdrożone zostało m.in. środowisko do pracy zdalnej i współpracy w zespołach oparte o środowisko Office 365 firmy Microsoft. RUCH przygotował także kolejne kroki, których efekt usprawni procesy operacyjne w spółce.

„W transformacji biznesu liczy się nie tylko technologia, ale także – a może przede wszystkim – przygotowanie całej organizacji do zmiany. Począwszy od kultury organizacyjnej, po wdrażanie nowych procesów i produktów. Gotowość i otwartość firmy na ciągłe uczenie się otwiera przed nią możliwości czerpania w pełni z potencjału transformacji cyfrowej. RUCH S.A. pokazał w jaki sposób wcześniejsze przygotowanie i strategia przekłada się na możliwość błyskawicznych reakcji w przypadku pojawiającego się kryzysu. Firma niemal natychmiast dostosowała się do zmiennych warunków działania, nie tylko wdrażając środowisko zdalnej pracy i współpracy, ale także zapewniając możliwość bezpiecznego i efektywnego prowadzenia działań biznesowych niezależnie od miejsca, w którym znajdują się pracownicy” – podkreśla **Wojciech Życzyński, członek zarządu polskiego oddziału Microsoft.**

„Użytkowana i dobrze rozumiana technologia czyni biznes efektywniejszym. Sukces transformacji cyfrowej dotyczy wdrożenia nie tylko technologii, ale przede wszystkim zmiany organizacji, modelu biznesowego i sposobu zarządzania. Bez ścisłego współdziałania Biura IT m.in. z Biurem Doskonalenia Procesowego i Zarządzania Projektami oraz bez aktywnego likwidowania silosowego podejścia przez zaangażowane zespoły biznesowe nie byłoby możliwe przeprowadzenie tak gruntownej transformacji, gdzie technologia staje się rzeczywistą dźwignią zmian, a nie jedynie pozorną manifestacją” – dodaje **Arkadiusz Paździerski, Dyrektor ds. Transformacji Cyfrowej RUCH S.A.**

Chmura Krajowa już wcześniej zaczęła wspierać RUCH S.A. w procesie transformacji cyfrowej mapując konkretne inicjatywy spółki na portfolio nowoczesnych usług IT, oferowanych przez OChK.

- Sytuacja wywołana przez epidemię była jedynie dodatkowym katalizatorem zmian, które służą długofalowemu podniesieniu efektywności działania i realizacji kluczowych procesów w RUCH S.A. Dzięki dobrze skoordynowanej współpracy trzech podmiotów, możliwe było błyskawiczne wdrożenie technologii naszego strategicznego partnera, firmy Microsoft, które zapewniło bezproblemowe przestawienie się kluczowej grupy pracowników na zdalny tryb pracy bez uszczerbku dla jej jakości. To pokazało, jak wielki jest potencjał do dalszej współpracy i usprawniania procesów biznesowych z wykorzystaniem rozwiązań chmurowych. W takiej sytuacji, jak nagła zmiana wywołana czynnikami zewnętrznymi, najlepiej widać jak istotne są główne cechy tych rozwiązań: skalowalność i szybkość wdrożenia. Dotyczy to także pozostałych obszarów, w których chcemy współpracować m.in. jednolitego środowiska IT, migracji do chmury publicznej, konsolidacji wykorzystywanych przez spółkę aplikacji na jednej spójnej platformie, a w dalszej perspektywie także ich modernizacji i wykorzystania środowiska serverless - powiedział **Marcin Karczmarczyk, Dyrektor Zarządzający Operatora Chmury Krajowej.**

Przed RUCH S.A. kolejne etapy transformacji cyfrowej. Z uwagi na charakter działalności niezbędne jest wdrożenie efektywnych narzędzi do komunikacji wewnątrz organizacji. Priorytetowe jest zapewnienie bezpieczeństwa danych, stąd w firmie wprowadzone zostanie narzędzie, jakim jest Yammer.

„Firmowy portal społecznościowy w RUCH-u pełnić będzie wiele funkcji. Przede wszystkim jako organizacja zależy nam na utrzymywaniu oraz wymianie informacji z naszymi partnerami biznesowymi, jakimi są Agenci prowadzący kioski i saloniki prasowe. Realizując działalność w skali całego kraju, bardzo rozproszoną, trudno jest zarządzać standardami, zachowując szczelność informacyjną. Dotychczas funkcjonujące narzędzia komunikacji mają swoje ograniczenia technologiczne i w tym zakresie rozwiązania w postaci aplikacji Microsoftu mogą dać wiele dotąd nieosiągalnych rezultatów. Oczywiście zdajemy sobie sprawę z naturalnych utrudnień, jakimi są bariery adaptacji technologicznej po stronie użytkowników. Wierzymy jednak, że skoro w tak krótkim czasie możliwe było wdrożenie środowiska do pracy zdalnej, włącznie z realizacją zdalnych szkoleń dla ponad 500 pracowników, możliwe będzie doprowadzenie do wdrożenia kolejnych rozwiązań, które zapewnią efektywną transformację naszej firmy” – mówi **Wojciech Paczyński, Pełnomocnik Zarządu ds. Komunikacji i PR RUCH S.A.**