RAPORT

PRZEDSIĘBIORSTWA

WEJDŹ NA WYŻSZY POZIOM CYFRYZACJI

Wyniki pierwszej fali badania poziomu cyfryzacji przez INEA.

Spis treści



01
Dlaczego INEA mówi o transformacji cyfrowej?

02
Cyfrowa dojrzałość badanych firm: obraz w 6 liczbach

03
Jak badaliśmy i jak powstaje poziom cyfryzacji?

04
Wielkość firmy silnie różnicuje cyfryzację

05
Technologie, które wspierają rozwój firmy

06
Co hamuje przejście na kolejny poziom?

07
Od zabezpieczeń do cyberodporności

08
Od diagnozy do działania

09
Metodologia i źródła

Wprowadzenie

Transformacja cyfrowa nie jest już osobnym projektem, który można rozpocząć, przeprowadzić i zamknąć.

Stała się częścią codziennego zarządzania firmą – sposobem rozwijania biznesu, zwiększania jego odporności i odpowiadania na zmieniające się potrzeby klientów. Nie oznacza to jednak, że każda organizacja powinna wdrażać wszystkie dostępne rozwiązania. Technologia tworzy wartość dopiero wtedy, gdy odpowiada na konkretną potrzebę, wspiera procesy i pozwala firmie osiągać jej cele.

Od ponad 30 lat obserwujemy, jak zmieniają się technologiczne potrzeby polskich przedsiębiorstw. W tym czasie zmieniła się również rola INEA. Stabilna i bezpieczna łączność nadal pozostaje fundamentem cyfrowego działania, ale dzisiaj firmy potrzebują także wsparcia w ocenie własnej sytuacji, wyborze priorytetów i łączeniu technologii w spójne środowisko pracy. Coraz ważniejsze staje się nie to, ile rozwiązań posiada organizacja, lecz to, czy potrafi je skutecznie wykorzystać.

Zdecydowaliśmy się na diagnozę poziomu cyfryzacji przedsiębiorstw, ponieważ w rozmowach z firmami coraz rzadziej spotykamy się z pytaniem, czy warto się cyfryzować. Znacznie częściej słyszymy: gdzie właściwie jesteśmy, od czego powinniśmy zacząć i która zmiana przyniesie nam największą wartość. Diagnoza ma pomóc znaleźć odpowiedzi właśnie na te pytania. Nie służy tworzeniu rankingu ani wskazywaniu jednej właściwej drogi rozwoju.

Pierwsza fala diagnozy objęła 380 przedsiębiorstw pozostających w kontakcie z INEA, w tym 55 mikroprzedsiębiorstw. Analiza przedstawiona w raporcie obejmuje 325 małych, średnich i dużych firm. Wyniki nie są reprezentatywne dla wszystkich przedsiębiorstw w Polsce, ale pozwalają dostrzec powtarzające się różnice, bariery i obszary wymagające dalszego rozwoju.

Ten raport prezentuje zbiorczy obraz pierwszej fali diagnozy. Pokazuje, co już działa, gdzie pojawiają się największe różnice oraz jakie pytania warto zadać przed podjęciem kolejnej decyzji technologicznej. Ma być punktem wyjścia do rozmowy o sytuacji konkretnej firmy – jej procesach, celach, zasobach i ryzykach. Bo kolejny krok nie zawsze oznacza wdrożenie najbardziej zaawansowanego rozwiązania. Powinien oznaczać zmianę, której potrzebuje dana organizacja i której efekt będzie potrafiła ocenić.

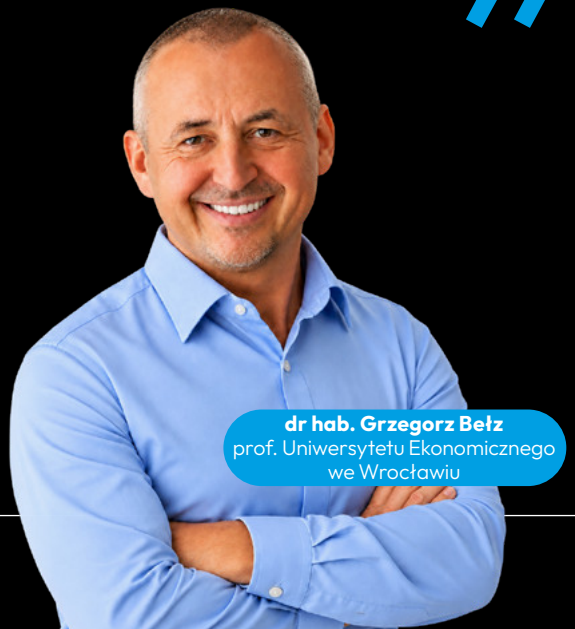


Maciej Hojszyk
Commercial B2B Director INEA

Maciej Piechociński
Prezes Zarządu INEA

Co wynika z diagnozy?

Raport trafnie pokazuje, że cyfryzacja badanych firm jest szeroka, ale jednocześnie płytka. Narzędzia cyfrowe są obecne, choć rzadko łączą procesy i dane. Przykładowo, jak wskazuje raport, dane o klientach gromadzi 56% firm, a analizuje je jedynie 40%. Szczególnie cenna jest interpretacja najczęstszej bariery integracji, czyli braku dostrzeganej użyteczności. Raport wskazuje, że problemem jest często nierozpoznany proces, a nie technologia. Z perspektywy zarządzania obraz ten wpisuje się w paradoks produktywności opisywany od lat 90. przez Solowa i Brynjolfssona - technologia przynosi efekty z opóźnieniem i dopiero wtedy, gdy towarzyszą jej inwestycje w przeprojektowanie procesów, kompetencje i kapitał organizacyjny. Ich brak wyjaśnia, dlaczego 93% zbadanych firm osiąga dwa niższe poziomy dojrzałości. Dalsze pogłębianie cyfrowej transformacji wymaga więc uwzględnienia zmiany ról, nawyków i treść pracy a także planowania rozwoju kompetencji pracowników. Coraz silniejsze stają się jednocześnie bodźce zewnętrzne. Duzi odbiorcy oczekują od dostawców cyfrowej wymiany danych, a KSeF i znowelizowana ustawa o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa wymuszają integrację systemów i odpowiedzialność kierownictwa. Dojrzałość cyfrowa staje się więc również dla mniejszych firm warunkiem pozostania w łańcuchu wartości, a nie tylko źródłem efektywności.



dr hab. Grzegorz Bełz
prof. Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu



01

Dlaczego INEA mówi o transformacji cyfrowej?

01

Dlaczego INEA mówi o transformacji cyfrowej?

Cyfryzacja stała się jednym z warunków konkurencyjności firm. Nie dlatego, że każda nowa technologia automatycznie tworzy przewagę, ale dlatego, że od sprawności cyfrowych procesów coraz częściej zależą szybkość podejmowania decyzji, jakość obsługi klientów, ciągłość działania i możliwość rozwoju przedsiębiorstwa.

Znaczenie tego obszaru widać również w celach Europejskiej Dekady Cyfrowej. Do 2030 roku co najmniej podstawowy poziom intensywności cyfrowej ma osiągnąć ponad 90% małych i średnich firm w Unii Europejskiej, a 75% przedsiębiorstw powinno wykorzystywać chmurę, analizę dużych zbiorów danych lub sztuczną inteligencję. **Polska dysponuje dobrze rozwiniętą infrastrukturą łączności, ale wdrażanie bardziej zaawansowanych technologii przez biznes nadal przebiega wolniej niż w wielu innych państwach europejskich.** Dane GUS pokazują jednocześnie, że nawet tam, gdzie wykorzystanie nowych rozwiązań rośnie, często zaczyna się ono od podstawowych zastosowań, takich jak poczta elektroniczna, oprogramowanie biurowe czy przechowywanie plików w chmurze.

Dostęp do nowoczesnej infrastruktury
jest warunkiem cyfryzacji,
ale nie jest z nią równoznaczny.

Szybkie i stabilne łącze umożliwia korzystanie z chmury, pracę rozproszonych zespołów, wymianę danych i dostęp do systemów. O wartości dla firmy decyduje jednak dopiero to, czy rozwiązania te wspierają jej procesy, pomagają wykorzystywać informacje i prowadzą do mierzalnej poprawy działania.

Wraz ze zmianą potrzeb przedsiębiorstw rozszerzała się również rola INEA. Z dostawcy infrastruktury i usług telekomunikacyjnych staliśmy się partnerem wspierającym firmy w kolejnych obszarach cyfrowej transformacji – od łączności i chmury po cyberbezpieczeństwo, integrację rozwiązań i rozwój cyfrowego środowiska pracy. Dzięki codziennym rozmowom z przedsiębiorstwami widzimy nie tylko, jakie technologie wdrażają, ale również z jakimi trudnościami mierzą się podczas ich wykorzystywania.

Jedną z najczęściej obserwowanych barier
nie jest dziś brak dostępu do rozwiązań,
lecz brak pewności, które z nich są rzeczywiście
potrzebne i od czego rozpocząć zmianę.

Dlatego opracowaliśmy diagnozę poziomu cyfryzacji. Pozwala ona spojrzeć na firmę z trzech uzupełniających się perspektyw: wykorzystywanych technologii, infrastruktury teleinformatycznej oraz bezpieczeństwa cyfrowego. Jej zadaniem nie jest wskazanie gotowego zestawu produktów, ale uporządkowanie punktu wyjścia, rozpoznanie luk i wsparcie firmy w wyborze kolejnego kroku.





02

Cyfrowa dojrzałość badanych firm: obraz w 6 liczbach

02

Cyfrowa dojrzałość badanych firm: obraz w 6 liczbach

Badane firmy mają dobrze rozwinięte podstawy cyfrowego działania, ale kolejne etapy transformacji przebiegają znacznie mniej równomiernie. Największe różnice dotyczą wykorzystania chmury, integracji procesów, analizy danych oraz przygotowania organizacji do bezpiecznego skalowania technologii.

93% badanych przedsiębiorstw znajduje się na podstawowym lub średniozaawansowanym poziomie dojrzałości cyfrowej. Poziom podstawowy osiągnęło 43,7% firm, średniozaawansowany 5,5%, zaawansowany 5,5%, a poziom Lidera Cyfrowej Transformacji – zaledwie 1,3%. Pokazuje to, że większość firm zbudowała już cyfrowe podstawy, ale tylko nieliczne wykorzystują technologie w sposób zaawansowany i spójny.

35% przedsiębiorstw kupuje usługi chmurowe. Najczęściej są to podstawowe narzędzia do komunikacji, pracy biurowej i przechowywania plików, znacznie rzadziej systemy wspierające kluczowe procesy biznesowe.

51% badanych firm tworzy kopie zapasowe zgodnie z regułą 3-2-1. Pozostałe firmy przechowują backup wyłącznie w swojej siedzibie albo nie wykonują go wcale, co zwiększa ryzyko utraty danych i przerwy w działaniu.



50 p.p. wynosi różnica między małymi i dużymi firmami w wykorzystaniu systemów zarządzania zasobami przedsiębiorstwa. Korzysta z nich 38,5% małych i 88,4% dużych firm. To największa z zaobserwowanych luk związanych ze skalą działalności.

16 p.p. dzieli gromadzenie danych o klientach od ich wykorzystania w analizach marketingowych. Informacje zbiera 56% badanych firm, natomiast analizuje je 40,3%. Samo posiadanie danych nie oznacza jeszcze, że wspierają one decyzje.

26% firm wykorzystuje sztuczną inteligencję do analizy języka pisanego – jest to najczęściej wskazywany rodzaj AI. Bardziej zaawansowane zastosowania, wymagające uporządkowanych danych i połączonych systemów, pojawiają się znacznie rzadziej.



03

Jak badaliśmy i jak powstaje poziom cyfryzacji?

03

Jak badaliśmy i jak powstaje poziom cyfryzacji?

Punktem wyjścia do raportu są wyniki standaryzowanego badania ilościowego o pogłębionym charakterze diagnostycznym, przeprowadzonego przez INEA od 17 lipca 2025 r. do 6 lipca 2026 r.

Jego celem było sprawdzenie, w jaki sposób firmy korzystają z technologii cyfrowych, na jakim etapie rozwoju się znajdują oraz gdzie mają największą przestrzeń do wykonania kolejnego kroku. Ankietę internetową można było wypełnić samodzielnie albo przy wsparciu doradcy INEA (telefonicznie, online lub podczas spotkania).

380 **firm**
objętych diagnozą

17.07.2025 → 06.07.2026
okres diagnozy

380 przedsiębiorstw

Badanie ukończyło 380 przedsiębiorstw. Główna analiza obejmuje 325 firm po wyłączeniu mikroprzedsiębiorstw: **195 małych, 87 średnich i 43 duże.** Mikrofirmy nie zostały uwzględnione w statystykach prezentowanych w raporcie, aby zwiększyć ich porównywalność z danymi publikowanymi przez GUS i Eurostat.

Kto wziął udział w badaniu?

Zaproszenia do udziału w badaniu kierowano mailowo lub telefonicznie, a ankietę wypełniały osoby posiadające wiedzę o wykorzystywanych w organizacji technologiach i procesach. Grupa została dobrana celowo, dlatego wyniki opisują przedsiębiorstwa objęte diagnozą INEA, a nie wszystkie firmy działające w Polsce

Trzy perspektywy diagnozy

Badanie objęło trzy powiązane obszary:

Technologie

Technologie wspierające procesy i tworzenie wartości dla firmy, między innymi obecność i sprzedaż online, systemy wspierające zarządzanie oraz relacje z klientami, usługi chmurowe, internet rzeczy i sztuczną inteligencję.

Infrastruktura

Infrastruktura teleinformatyczna: dostęp do internetu, jakość i parametry łączy oraz rozwiązania umożliwiające pracownikom mobilny dostęp do zasobów firmy.

Bezpieczeństwo

Bezpieczeństwo cyfrowe: stosowane zabezpieczenia, praktyki wykonywania kopii zapasowych, doświadczenia związane z utratą danych oraz przygotowanie pracowników do reagowania na zagrożenia.

Jak powstał wynik?

Poziom cyfryzacji obliczono na podstawie odpowiedzi dotyczących siedmiu obszarów:

01 Witryna internetowa — **02** Media społecznościowe — **03** Sprzedaż online — **04** Elektroniczna wymiana informacji — **05** Internet rzeczy — **06** Sztuczna inteligencja — **07** Chmura obliczeniowa

Sposób przyznawania punktów zależał od charakteru analizowanego rozwiązania. Uwzględniano sam fakt wykorzystania technologii, zakres jej zastosowania, a w wybranych pytaniach również stopień integracji z innymi rozwiązaniami lub procesami oraz deklarowane efekty biznesowe. W przypadku chmury nie punktowano samego przechowywania lub przetwarzania danych poza siedzibą firmy, lecz wykorzystanie określonych usług i aplikacji chmurowych wspierających procesy przedsiębiorstwa, w tym systemów ERP i CRM.

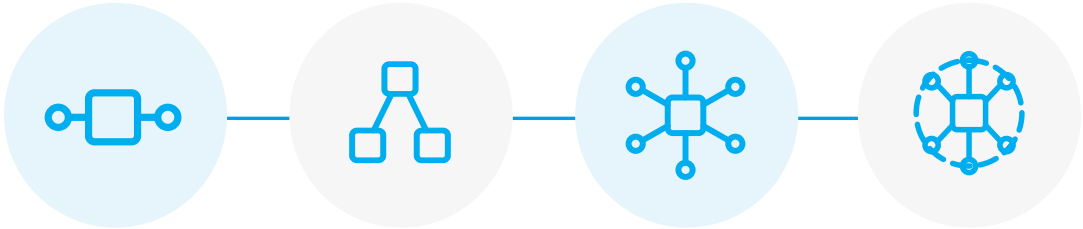
Fundament diagnozy

Infrastruktura teleinformatyczna + bezpieczeństwo cyfrowe

Infrastruktura teleinformatyczna i bezpieczeństwo cyfrowe były analizowane jako fundament bezpiecznego i stabilnego korzystania z technologii, ale nie zwiększały bezpośrednio punktacji określającej poziom cyfryzacji.

Cztery poziomy cyfryzacji

Na podstawie odpowiedzi każdej firmie przypisano jeden z czterech poziomów:



podstawowy

średnio-zaawansowany

zaawansowany

Lider Cyfrowej Transformacji

Granice poziomów nie stanowią równomiernego podziału skali. Odzwierciedlają kolejne etapy rozwoju cyfrowego, wymagające coraz szerszego i bardziej zaawansowanego wykorzystania analizowanych rozwiązań. Poziom nie jest oceną firmy ani miejscem w rankingu. Pokazuje jej aktualny punkt wyjścia i pomaga określić, jaki następny krok może przynieść największą wartość.

Model nie zakłada również, że każda organizacja powinna wdrożyć wszystkie dostępne technologie. Znaczenie ma przede wszystkim to, czy wykorzystywane rozwiązania odpowiadają na rzeczywiste potrzeby firmy, wspierają jej procesy i pomagają osiągać konkretne cele biznesowe.



Poziom pokazuje jej aktualny punkt wyjścia i pomaga określić, jaki następny krok może przynieść największą wartość.



04

Wielkość firmy silnie różnicuje cyfryzację

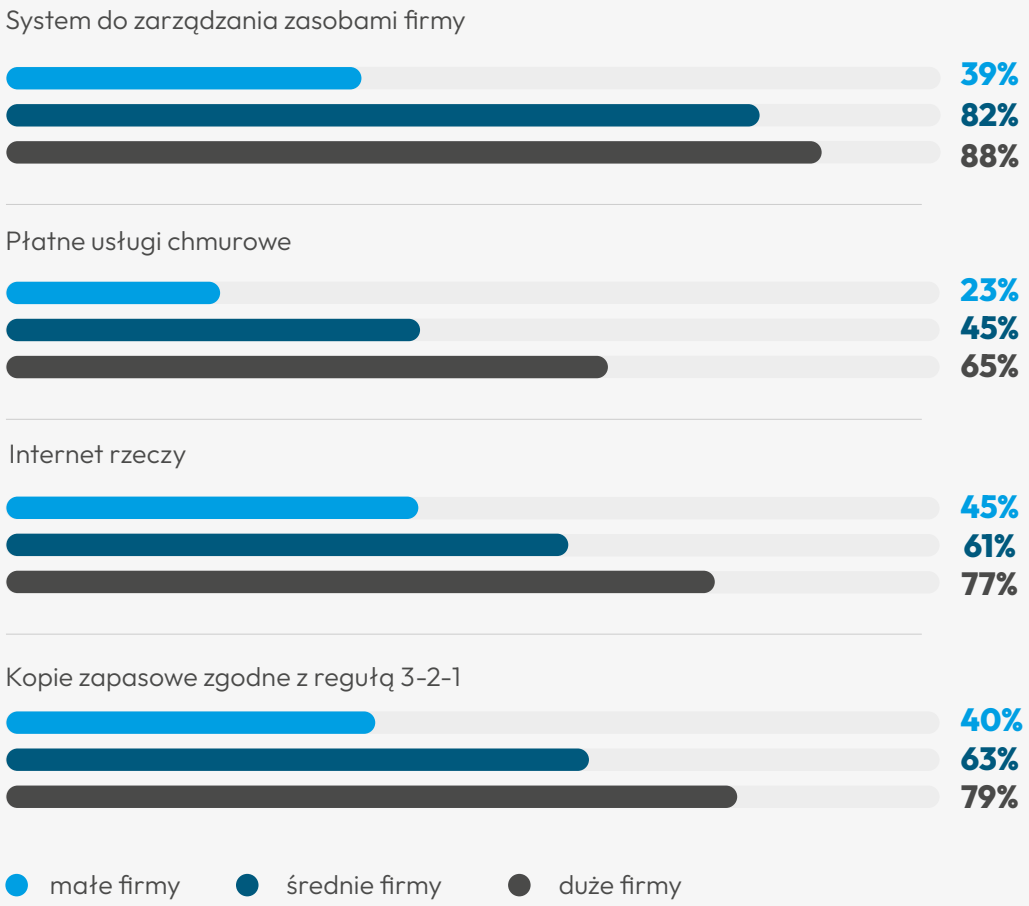
04

Wielkość firmy silnie różnicuje cyfryzację

Cyfryzacja przedsiębiorstw nie przebiega według jednego schematu. Wielkość firmy wpływa na jej potrzeby technologiczne, ale nie przesądza o poziomie cyfrowej dojrzałości. Największe różnice między małymi, średnimi i dużymi przedsiębiorstwami pojawiają się nie w samym dostępie do technologii, lecz w wykorzystaniu rozwiązań, które wymagają połączenia procesów, danych i wielu obszarów organizacji.

Wraz ze wzrostem firmy przybywa użytkowników, lokalizacji, klientów, danych i operacji wymagających koordynacji. Dlatego większe przedsiębiorstwa częściej korzystają z systemów zarządzania zasobami, usług chmurowych czy internetu rzeczy. Technologie te pomagają im ograniczać złożoność działalności i zapewniać dostęp do spójnych informacji w całej organizacji.

Technologie według wielkości firmy

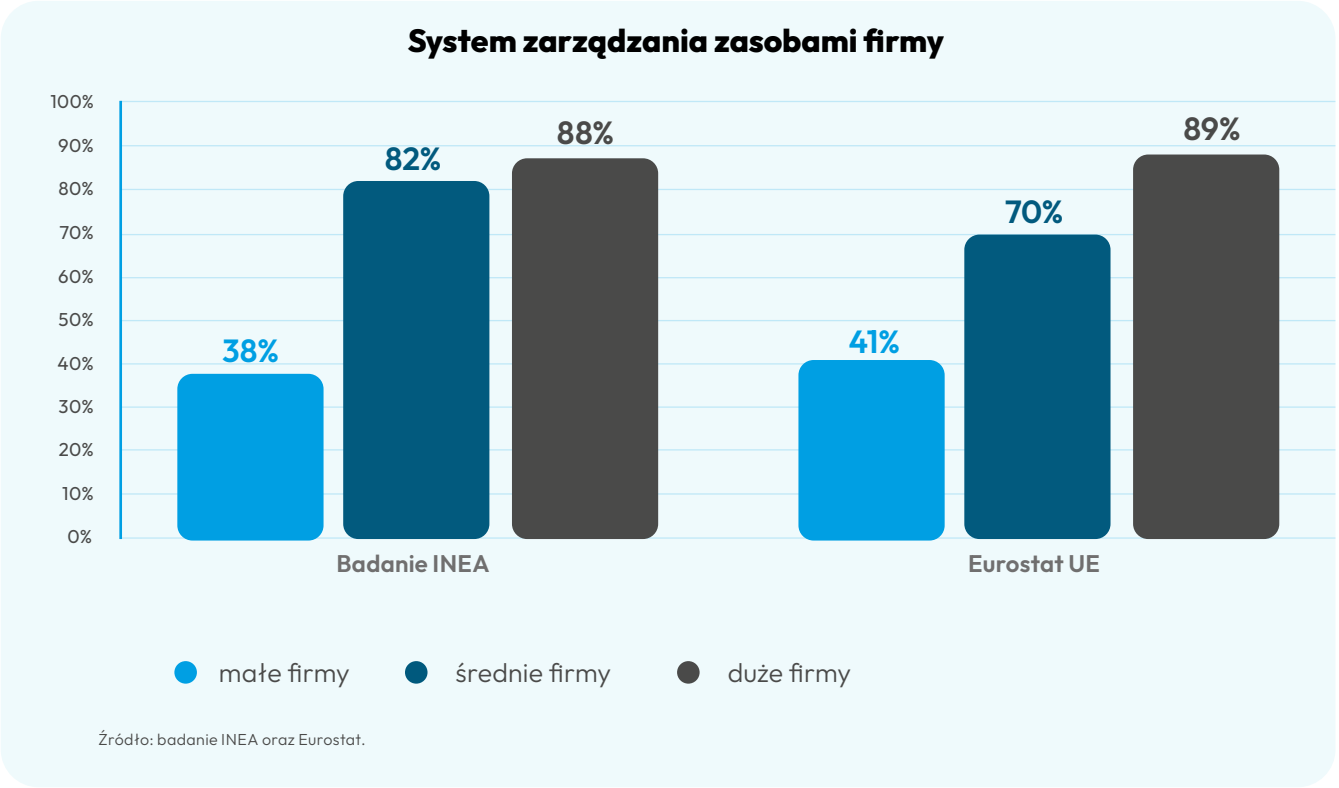


Źródło: badanie INEA 2026.

04 **Wielkość firmy silnie różnicuje cyfryzację**

Największy dystans między małymi i dużymi firmami widać w rozwiązaniach wymagających integracji wielu procesów, źródeł danych lub urządzeń. Dotyczy to między innymi systemów zarządzania zasobami, chmury, internetu rzeczy oraz bardziej odpornych modeli tworzenia kopii zapasowych. Wraz ze wzrostem skali technologia coraz częściej przestaje wspierać pojedyncze zadania, a zaczyna porządkować działanie całej organizacji.

Podobną zależność pokazują dane europejskie: wykorzystanie systemów integrujących procesy i dane rośnie wraz ze skalą działalności. Wyniki badanej grupy INEA wpisują się w ten kierunek, choć nie mogą być traktowane jako obraz całego polskiego rynku.



Źródło: badanie INEA oraz Eurostat.

04 **Wielkość firmy silnie różnicuje cyfryzację**

Skala wpływa na potrzeby, ale nie wyznacza jednej drogi

Duże przedsiębiorstwa częściej potrzebują rozwiązań koordynujących wiele lokalizacji, użytkowników i procesów. Mniejsze firmy mogą natomiast wdrażać technologie etapami i zaczynać od jednego zastosowania odpowiadającego ich najważniejszej potrzebie. Kolejny krok nie powinien więc polegać na kopiowaniu rozwiązań większych organizacji, lecz na wskazaniu miejsc, w których rozproszone dane, ręczna praca albo ryzyko przerwy najbardziej utrudniają działanie firmy.

Kolejny krok nie polega na kopiowaniu rozwiązań.

Liczy się wskazanie miejsc, w których rozproszone dane, ręczna praca albo ryzyko przerwy najbardziej utrudniają działanie firmy.





05

Technologie, które wspierają rozwój firmy

05

Technologie, które wspierają rozwój firmy

Cyfrowa transformacja nie polega na gromadzeniu kolejnych narzędzi. Technologia tworzy wartość wtedy, gdy ułatwia codzienną pracę, łączy procesy i dane, wspiera decyzje lub pozwala rozwijać nowe produkty i usługi. Dlatego w tej części patrzymy nie tylko na popularność poszczególnych rozwiązań, ale przede wszystkim na rolę, jaką mogą pełnić w firmie.

Dobra infrastruktura nie tworzy wartości biznesowej samodzielnie, ale usuwa bariery utrudniające pracę zespołów, dostęp do systemów, obsługę klientów i wdrażanie nowych rozwiązań. Jest fundamentem, na którym firma może rozwijać kolejne elementy cyfryzacji.



Cyfrowy fundament: łączność i chmura

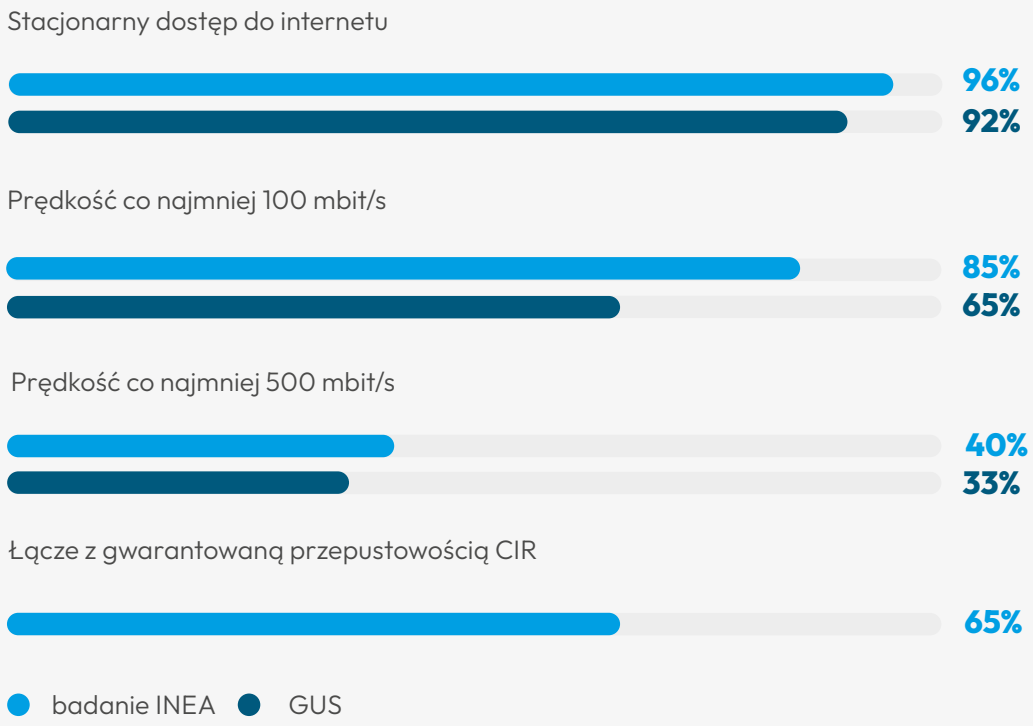
Każde rozwiązanie cyfrowe – od prostych aplikacji biurowych po systemy zarządzające całą firmą – opiera się na dostępie do sieci i sprawnym przetwarzaniu danych. O cyfrowym potencjale przedsiębiorstwa decyduje więc nie tylko sam dostęp do internetu, lecz także jakość i przewidywalność połączenia oraz sposób wykorzystania usług chmurowych.

Dobra infrastruktura nie tworzy wartości biznesowej samodzielnie, ale usuwa bariery utrudniające pracę zespołów, dostęp do systemów, obsługę klientów i wdrażanie nowych rozwiązań. Jest fundamentem, na którym firma może rozwijać kolejne elementy cyfryzacji.

Dostęp jest powszechny, ale parametry wciąż różnicują firmy

Dostęp do stacjonarnego internetu jest w badanej grupie niemal powszechny, a szybkie łącza występują częściej niż w danych GUS. Najważniejszy wniosek nie dotyczy jednak samej prędkości. Wraz ze wzrostem zależności firmy od systemów cyfrowych coraz większego znaczenia nabierają stabilność połączenia i możliwość zachowania ciągłości działania.

Łączność firm na tle GUS



Źródło: badanie INEA 2026; GUS 2025.

05.1 **Cyfrowy fundament: łączność i chmura**

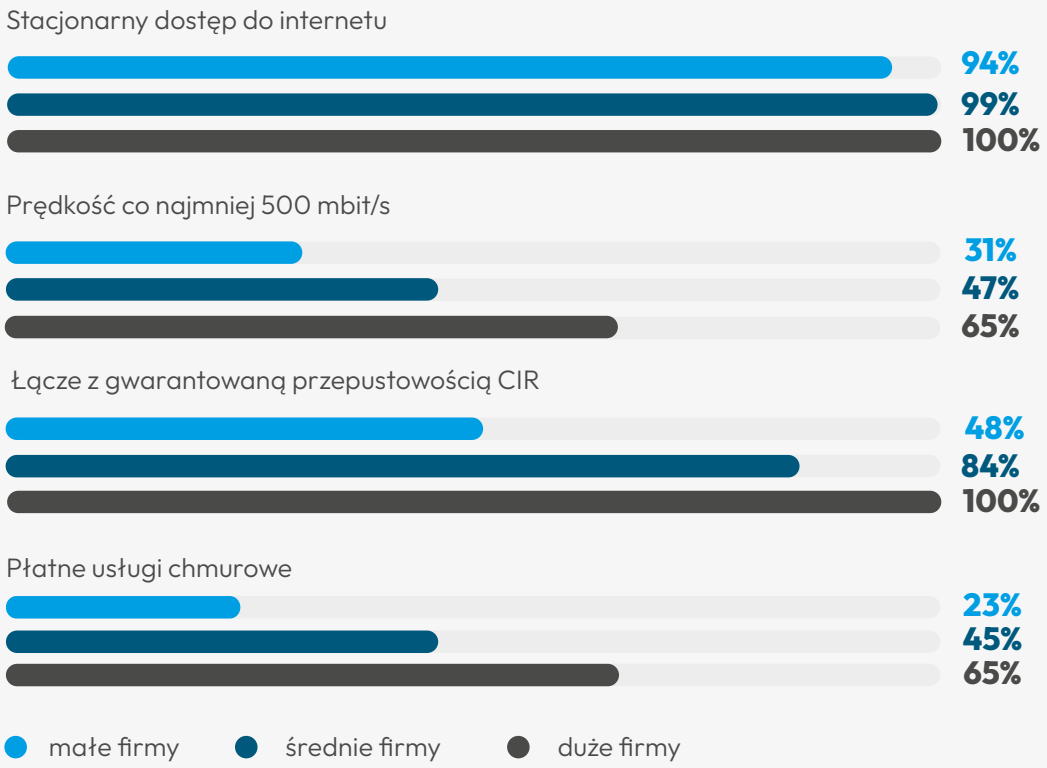
Wymagania wobec infrastruktury rosną wraz ze skalą działalności. Większe firmy obsługują więcej użytkowników, systemów i jednoczesnych operacji, dlatego częściej potrzebują szybszego łącza oraz gwarantowanych parametrów. Nie oznacza to, że najwyższa dostępna prędkość jest właściwym wyborem dla każdej organizacji. Parametry powinny odpowiadać sposobowi pracy i skutkom ewentualnej przerwy.

większa skala,
większe wymagania

↓

Nie najwyższa prędkość,
lecz parametry dopasowane
do sposobu pracy.

Łączność i chmura według wielkości firmy



Źródło: badanie INEA 2026; GUS 2025

Przepustowość nie jest tym samym co przewidywalność

Sama przepustowość nie jest jednak równoznaczna z przewidywalnością. W procesach zależnych od stałego dostępu do systemów istotne jest to, czy łącze zachowuje odpowiednie parametry również w momentach dużego obciążenia. Przewidywalność może zwiększyć łącze z gwarantowaną przepustowością CIR, które zapewnia określony minimalny poziom dostępnego pasma. Z kolei ciągłość połączenia w razie awarii może wspierać drugie, niezależne łącze zapasowe (łącze redundantne) z automatycznym przełączaniem ruchu. Ma to szczególne znaczenie tam, gdzie przerwa wpływa bezpośrednio na sprzedaż, obsługę klienta, logistykę lub produkcję.

Internet z gwarantowanym pasmem – CIR

Co to jest?

W odróżnieniu od standardowego łącza, którego deklarowana prędkość jest zwykle wartością maksymalną, CIR zwiększa przewidywalność parametrów połączenia również w okresach większego obciążenia sieci.

CIR
Committed Information Rate

gwarantowana przepustowość

Określa minimalną przepustowość, którą operator zobowiązuje się zapewnić użytkownikowi.

Co firma może zyskać?

- stabilniejsze działanie kluczowych systemów, usług chmurowych i komunikacji online;
- mniejsze ryzyko spadku jakości połączenia w godzinach dużego obciążenia;
- lepsze dopasowanie parametrów łącza do procesów wymagających stałego dostępu do sieci.

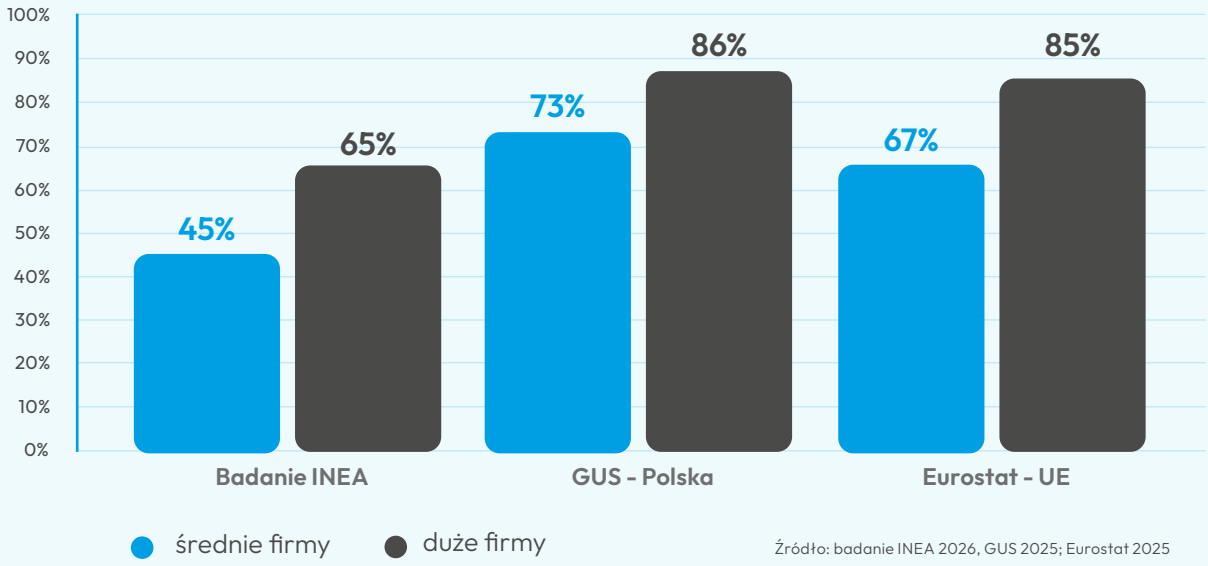
CIR zwiększa przewidywalność połączenia, ale sam nie zapewnia ciągłości działania w przypadku awarii. Do tego potrzebne jest niezależne łącze zapasowe.

05.1 Cyfrowy fundament: łączność i chmura

Łączność wyprzedza wykorzystanie chmury

Rozwinięta baza internetowa nie przekłada się jeszcze na równie szerokie wykorzystanie usług chmurowych. W badanej grupie korzystanie z nich wyraźnie rośnie wraz z wielkością przedsiębiorstwa. Podobną zależność pokazują dane Eurostatu: chmura jest znacznie częściej wykorzystywana w dużych firmach niż w małych. Na tym tle szczególnie ważne staje się wsparcie mniejszych organizacji w ocenie korzyści, wyborze rozwiązania i zaplanowaniu bezpiecznej migracji.

Zakres usług chmurowych



Źródło: badanie INEA 2026, GUS 2025; Eurostat 2025

Chmura obliczeniowa

Co to jest?

Chmura umożliwia korzystanie przez internet z aplikacji, systemów, przestrzeni do przechowywania danych i innych zasobów informatycznych udostępnianych przez zewnętrznego dostawcę. Może obejmować zarówno pocztę elektroniczną i aplikacje biurowe, jak i systemy CRM, ERP czy środowiska służące do tworzenia i uruchamiania własnych aplikacji.

Co firma może zyskać?

- możliwość dostosowywania zasobów IT do aktualnych potrzeb;
- ograniczenie wydatków związanych z zakupem, utrzymaniem i modernizacją własnych serwerów oraz infrastruktury;
- szybsze uruchomienie nowych usług bez konieczności każdorazowej rozbudowy własnej infrastruktury.

05.1 **Cyfrowy fundament: łączność i chmura**

parametry powinny wynikać z potrzeb biznesowych

stabilna łączność

↓

ciągłość pracy

↓

rozwój firmy

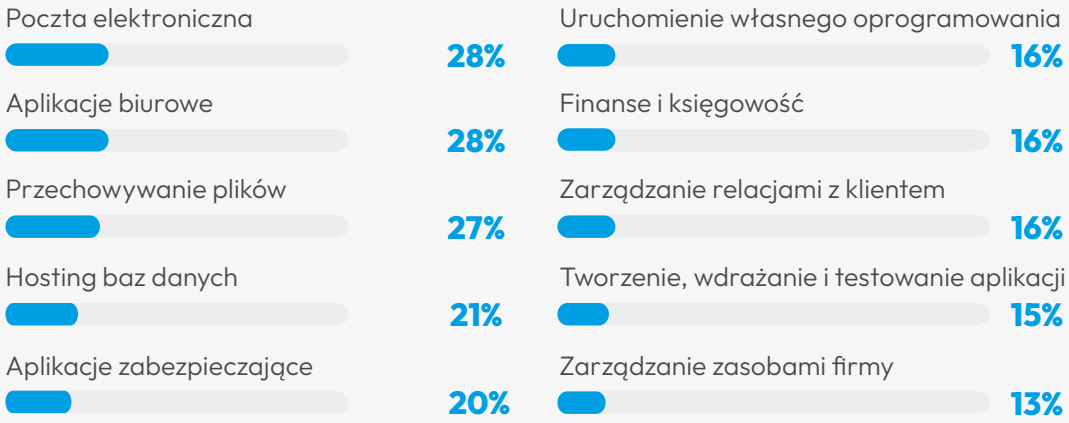
Chmura zaczyna się od codziennych narzędzi

Chmura najczęściej wspiera codzienną pracę: komunikację, aplikacje biurowe oraz przechowywanie plików. Rzadziej obejmuje systemy związane bezpośrednio z zarządzaniem przedsiębiorstwem, relacjami z klientami czy finansami. Dla wielu organizacji jest więc przede wszystkim sposobem korzystania z gotowych narzędzi, a dopiero w dalszej kolejności środowiskiem łączącym kluczowe procesy i dane.

Parametry powinny wynikać z potrzeb biznesowych

Nie każda firma potrzebuje najszybszego łącza ani przeniesienia wszystkich zasobów do chmury. Najpierw warto wskazać procesy zależne od stabilnej łączności, określić skutki ewentualnej przerwy i sprawdzić, gdzie własna infrastruktura utrudnia rozwój lub generuje nadmierne koszty. Dla jednej organizacji będzie to zapasowe połączenie, dla innej – gwarantowana przepustowość lub przeniesienie do chmury wybranej aplikacji.

Zastosowanie usług chmurowych



Źródło: badanie INEA 2026.

Case study

Stabilna łączność jako warunek ciągłości działania

Pachura Moto Center oraz Gospodarstwo Rolne Patryk Pachura prowadzą działalność w dwóch różnych branżach, ale w obu przypadkach kluczowe procesy zależą od dostępu do sieci. W firmie motoryzacyjnej łączność jest potrzebna do korzystania ze specjalistycznych aplikacji, komunikacji oraz przesyłania dużych plików. W zautomatyzowanej fermie drobiu wspiera natomiast działanie systemów odpowiadających między innymi za wentylację i warunki hodowli. Przerwa w dostępie do internetu oznacza więc nie tylko utrudnienie w pracy, lecz realne ryzyko operacyjne i finansowe.

Po wcześniejszej poważnej awarii właściciel potrzebował rozwiązania zapewniającego stabilne połączenie, gwarantowane parametry usługi oraz możliwość utrzymania działania w przypadku problemów z głównym łączem. INEA przeanalizowała potrzeby obu działalności i zapewniła dostęp do usług dopasowanych do ich specyfiki. Podstawowe połączenie zostało uzupełnione zapasowym łączem LTE oraz wsparciem objętym gwarancją SLA.

Zastosowane rozwiązanie ograniczyło ryzyko przestojów w gospodarstwie, a w Pachura Moto Center usprawniło komunikację, transfer danych, telekonferencje i obsługę klientów. Przykład pokazuje, że parametry łącza powinny wynikać z roli, jaką sieć pełni w konkretnych procesach firmy, oraz ze skutków jej ewentualnej niedostępności.

> **„Światłowód INEA jest zdecydowanie bardziej bezawaryjny i stabilny, co przyczynia się do ograniczenia przestojów produkcyjnych oraz zredukowania kosztów Gospodarstwa Rolnego. W Pachura Moto Center znacznie zwiększyła się natomiast wydajność komunikacji, transferu danych i przesyłania plików”.**

Patryk Pachura
Właściciel Gospodarstwa Rolnego
Patryk Pachura i Pachura Moto Center

KOMENTARZ INEA

Ten przykład pokazuje, że łącza nie należy dobierać wyłącznie na podstawie oczekiwanej przepustowości. Jeżeli od dostępu do sieci zależą krytyczne procesy, równie ważne stają się gwarantowane parametry, rozwiązanie zapasowe i ustalony sposób reakcji na awarię. Łączność przestaje być wtedy usługą pomocniczą, a staje się elementem odporności operacyjnej firmy.



Grzegorz Stępniak
B2B Director INEA

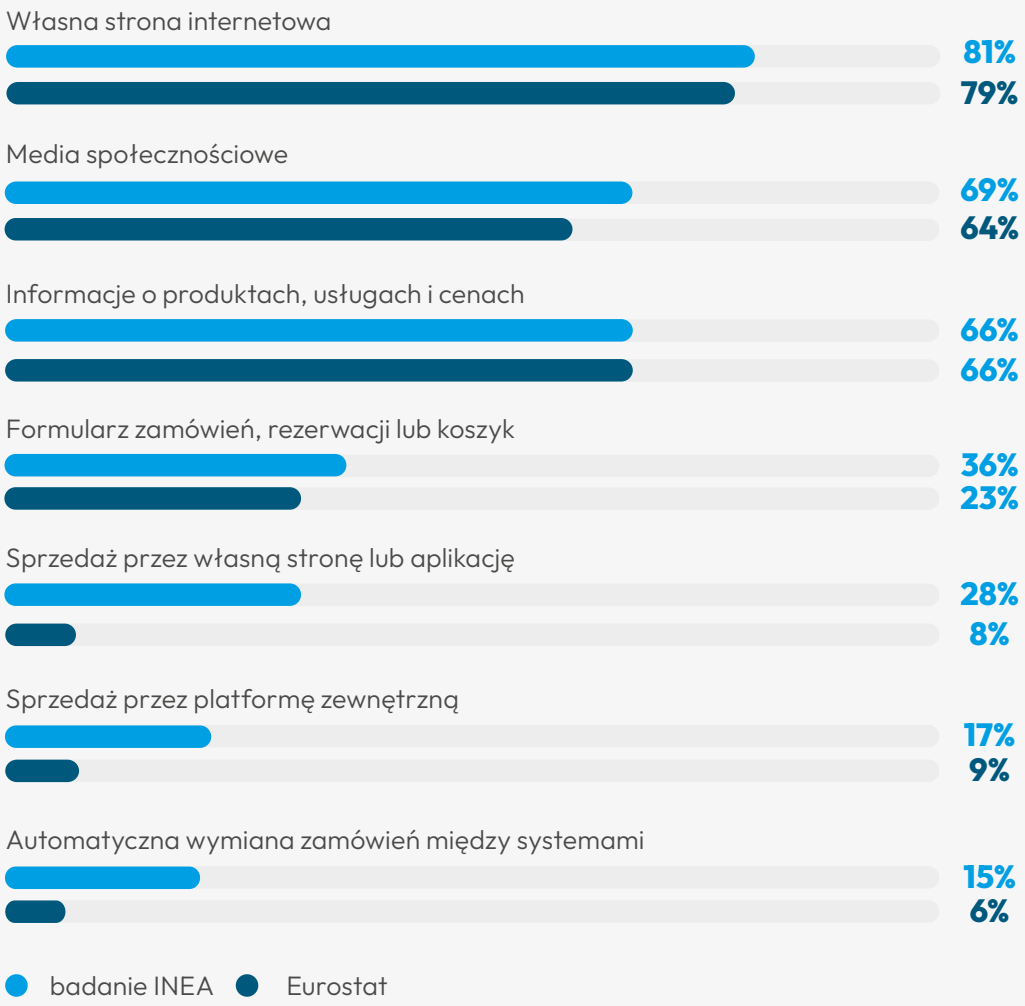
05.2 **Od obecności online do cyfrowej obsługi i sprzedaż**

Od obecności online do cyfrowej obsługi i sprzedaży

Kanały cyfrowe mogą służyć prezentowaniu firmy i jej oferty, ułatwiać kontakt i obsługę, wspierać personalizację, a w odpowiednim modelu również prowadzić do zamówienia i płatności.

Wspólnym kierunkiem jest jednak przejście od samej obecności w sieci do rozwiązań pozwalającym klientom wykonać konkretne działanie online, a firmie - wykorzystać informacje z tego kontaktu w dalszej obsłudze.

Od obecności online do transakcji - badana grupa



Źródło: badanie INEA 2026; Eurostat, "Digitalisation in Europe – 2026 edition" (dane dotyczące e-commerce za 2024 rok).

Własna strona internetowa i aktywność w serwisach społecznościowych są w badanej grupie szeroko rozpowszechnione. Dane Eurostatu potwierdzają, że oba kanały stały się standardowym elementem działalności europejskich firm.

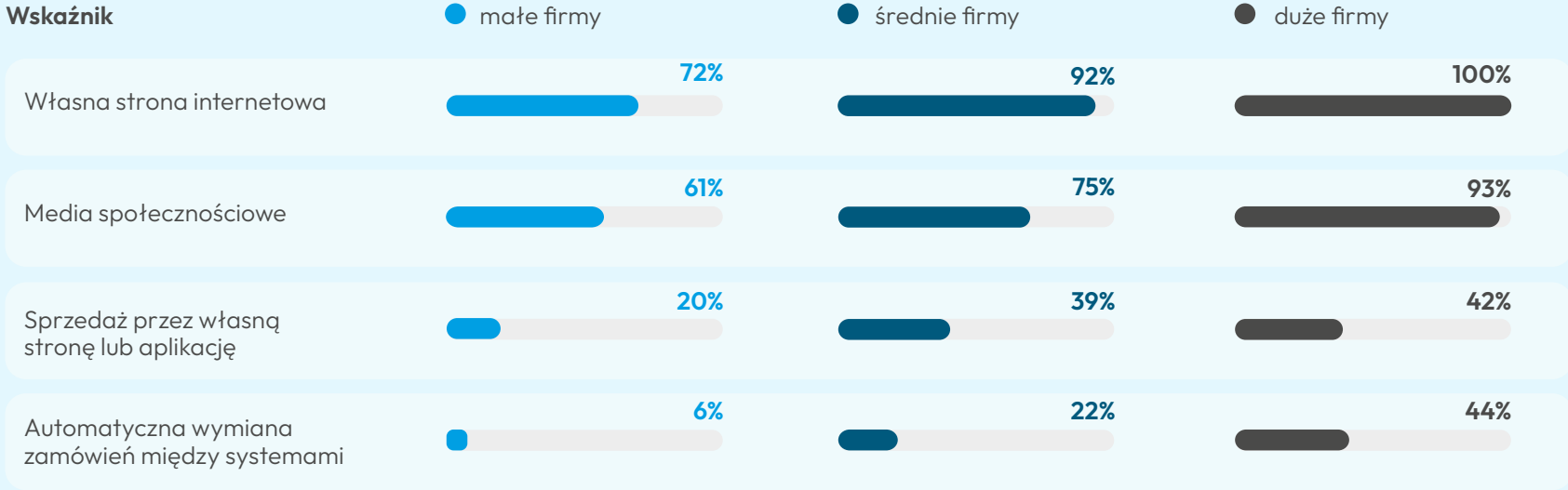
05.2 **Od obecności online do cyfrowej obsługi i sprzedaży**

Widoczność cyfrowa jest punktem wyjścia

Sama obecność nie pokazuje jednak, czy klient może załatwić sprawę, uzyskać pomoc, złożyć zamówienie albo sprawdzić jego realizację. Nie przesądza również, czy informacje z kanałów cyfrowych trafiają do systemów i pracowników odpowiedzialnych za dalszą obsługę.

Zestawienie pokazuje wyraźną różnicę pomiędzy cyfrową widocznością a cyfryzacją obsługi i sprzedaży. Strona internetowa i media społecznościowe są znacznie częstsze niż rozwiązania transakcyjne oraz automatyczna wymiana zamówień między systemami. Różnica ta jest największa w małych przedsiębiorstwach.

Wybrane wskaźniki obecności i sprzedaży według wielkości firmy



Źródło: badanie INEA 2026.

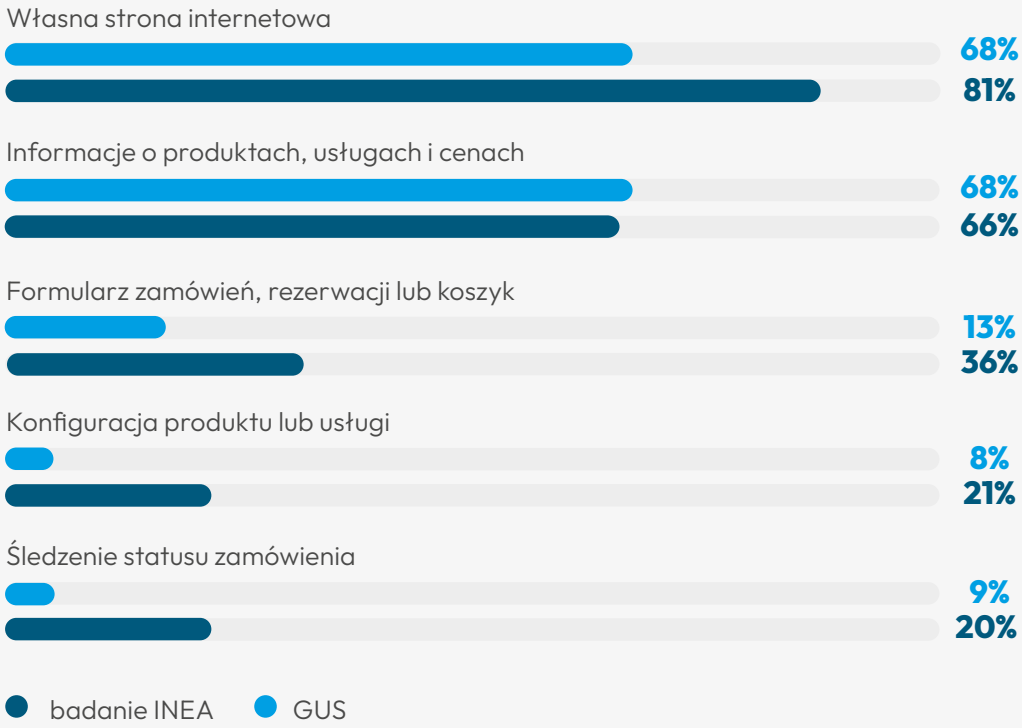
05.2 **Od obecności online do cyfrowej obsługi i sprzedaży**

Od informacji do cyfrowej obsługi

Strona internetowa najczęściej nadal pełni funkcję informacyjną. Rzadziej pozwala skonfigurować produkt, złożyć zamówienie lub sprawdzić jego realizację. Przestrzeń do dalszego rozwoju nie ogranicza się jednak do sprzedaży online. Obejmuje również formularze, rezerwacje, portale klienta, samoobsługę i dostęp do aktualnej informacji o prowadzonej sprawie.

W badanej grupie funkcje transakcyjne i samoobsługowe występują częściej niż w przedsiębiorstwach uwzględnionych w danych GUS. Ze względu na celowy dobór próby nie można na tej podstawie formułować wniosków dotyczących całego rynku. Wynik pokazuje jednak, że w części badanych firm strona przestała pełnić wyłącznie funkcję cyfrowej wizytówki i stała się elementem procesu obsługi i sprzedaży.

Funkcje strony internetowej



Uwaga: porównanie ma charakter kontekstowy i nie pozwala wnioskować o różnicach między całymi populacjami przedsiębiorstw.

Źródło: badanie INEA 2026; GUS 2025.

05.2 **Od obecności online do cyfrowej obsługi i sprzedaży**

Personalizacja wymaga połączenia danych

Kolejny poziom pojawia się wtedy, gdy firma potrafi wykorzystać informacje z różnych punktów kontaktu do lepszego dopasowania komunikacji i oferty. Wymaga to nie tyle kolejnego kanału, ile uporządkowania zgód, danych o kliencie i zasad ich wykorzystania. Bez połączenia strony, poczty, telefonu, platform sprzedażowych i systemu obsługi klienta personalizacja łatwo pozostaje zbiorem ręcznych działań.

Sprzedaż online jest jednym z możliwych etapów

Firmy mogą sprzedawać przez własną stronę lub aplikację, korzystać z platform zewnętrznych albo łączyć oba modele. Własny kanał zapewnia większą kontrolę nad doświadczeniem klienta i danymi, natomiast platforma może ograniczyć koszt wejścia i ułatwić dotarcie do odbiorców.

W firmach działających przede wszystkim w modelu B2B ważniejsza od klasycznego sklepu internetowego może być automatyczna wymiana zamówień między systemami. Dane pokazują, że rozwiązanie to jest znacznie częściej wykorzystywane przez duże przedsiębiorstwa niż przez małe.

Cyfrowy kanał może również ułatwiać wyjście poza lokalny rynek, ale nie usuwa pozostałych barier ekspansji. Sprzedaż na kolejnych rynkach wymaga dostosowania oferty, płatności, logistyki, obsługi oraz zgodności z lokalnymi wymaganiami.



05.2 **Od obecności online do cyfrowej obsługi i sprzedaży**

Rozwój cyfrowej relacji warto zacząć od sprawdzenia, czego klient potrzebuje na kolejnych etapach.

Połączenie danych warunkuje spójną obsługę

Rozwój cyfrowej relacji warto zacząć od sprawdzenia, czego klient potrzebuje na kolejnych etapach. Bardziej zaawansowane wykorzystanie kanałów cyfrowych zaczyna się wtedy, gdy firma potrafi połączyć informacje pochodzące ze strony internetowej, poczty elektronicznej, telefonu, platform sprzedażowych i systemu obsługi klienta.

Bez takiego połączenia historia relacji pozostaje rozproszona, a personalizacja i dalsza obsługa wymagają ręcznego przekazywania informacji. Dodawanie kolejnych kanałów nie rozwiązuje tego problemu, jeżeli dane z kontaktu nie trafiają do właściwych osób i systemów.

Wniosek z diagnozy

Badane firmy są częściej obecne online, niż wykorzystują kanały cyfrowe do prowadzenia pełnego procesu obsługi i sprzedaży. Największa przestrzeń rozwoju znajduje się pomiędzy widocznością firmy a możliwością wykonania konkretnego działania przez klienta oraz przekazania danych z tego działania do dalszych etapów procesu.

Połączone procesy i dane usprawniają zarządzanie firmą

Wraz ze wzrostem firmy przybywa klientów, zamówień, dokumentów i decyzji wymagających aktualnych informacji. Jeżeli działy korzystają z odrębnych narzędzi, te same dane bywają wprowadzane wielokrotnie, a pełny obraz sytuacji powstaje dopiero po ręcznym połączeniu kilku źródeł. Cyfryzacja procesów ma ograniczać właśnie takie bariery.

Systemy wspierające zarządzanie zasobami firmy i relacjami z klientami porządkują wybrane obszary działalności. Ich pełna wartość ujawnia się wtedy, gdy dane są aktualne, przepływają między rozwiązaniami i pomagają pracownikom podejmować decyzje. Samo wdrożenie systemu jest początkiem zmiany, a nie jej końcem.

System zarządzania zasobami łączy procesy wewnątrz firmy

System zarządzania zasobami przedsiębiorstwa (ERP) może łączyć finanse, sprzedaż, zakupy, zapasy, produkcję i kadry. Dane wprowadzone w jednym miejscu stają się dostępne w innych częściach organizacji, co ogranicza ich powielanie i ułatwia koordynowanie działań.

System zarządzania zasobami przedsiębiorstwa - ERP

Co to jest?

ERP, czyli Enterprise Resource Planning, to system łączący dane i procesy z różnych obszarów działalności firmy, takich jak finanse, sprzedaż, zakupy, zapasy, produkcja czy kadry. Informacja wprowadzona w jednym miejscu może automatycznie aktualizować dane wykorzystywane w innych częściach organizacji.

Co firma może zyskać?

- dostęp do spójnych danych z różnych obszarów działalności;
- ograniczenie wielokrotnego wprowadzania informacji i pracy ręcznej;
- lepsze planowanie zasobów, kosztów, zapasów i procesów operacyjnych.

Korzystanie z takich systemów rośnie wraz ze skalą działalności – ten sam kierunek widać w badaniu INEA, danych GUS i Eurostatu. Nie oznacza to jednak, że mała firma zawsze potrzebuje rozbudowanego rozwiązania. Sygnałem do zmiany jest raczej moment, w którym arkusze, pojedyncze aplikacje i ręczne przekazywanie danych zaczynają utrudniać działanie.

05.3 **Połączone procesy i dane usprawniają zarządzanie firmą**

Dane o klientach są gromadzone częściej, niż wykorzystywane

Systemy do zarządzania relacjami z klientami (określane skrótem CRM) porządkują informacje o kontaktach, historii współpracy, sprzedaży i obsłudze. Wyniki pokazują jednak, że wspólna baza powstaje częściej niż analizy marketingowe oparte na zgromadzonych danych. Samo wdrożenie systemu nie prowadzi automatycznie do lepszego dopasowania oferty ani oceny skuteczności działań.

CRM – zarządzanie relacjami z klientami

Co to jest?

CRM

Customer Relationship System, to system wspierający zarządzanie relacjami z klientami – od pozyskania kontaktu, przez sprzedaż i obsługę, po budowanie długoterminowej współpracy. Gromadzi w jednym miejscu informacje o klientach, historii kontaktów, działaniach sprzedażowych i zgłoszeniach.

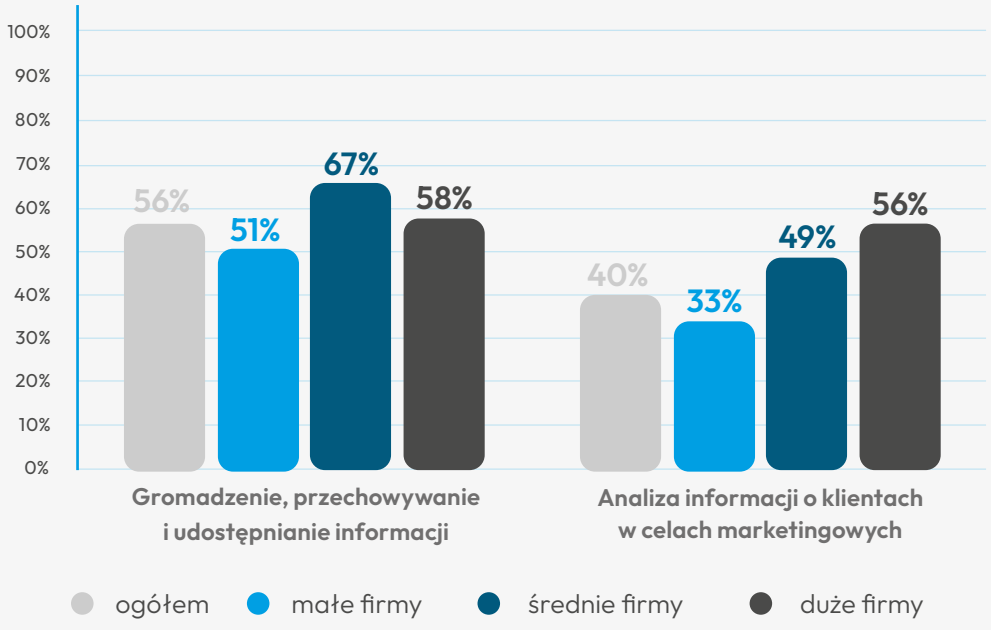
Co firma może zyskać?

- uporządkowanie wiedzy o klientach i przebiegu współpracy;
- sprawniejsze zarządzanie sprzedażą i szansami biznesowymi;
- szybszą i bardziej dopasowaną obsługę oraz komunikację marketingową.

Skala działalności różnicuje przede wszystkim analityczne wykorzystanie informacji. Większe firmy częściej analizują dane o klientach, natomiast w przypadku samego ich gromadzenia zależność nie jest już tak jednoznaczna. Wielkość organizacji sprzyja zatem bardziej zaawansowanemu wykorzystaniu danych, ale go nie gwarantuje.

05.3 **Połączone procesy i dane usprawniają zarządzanie firmą**

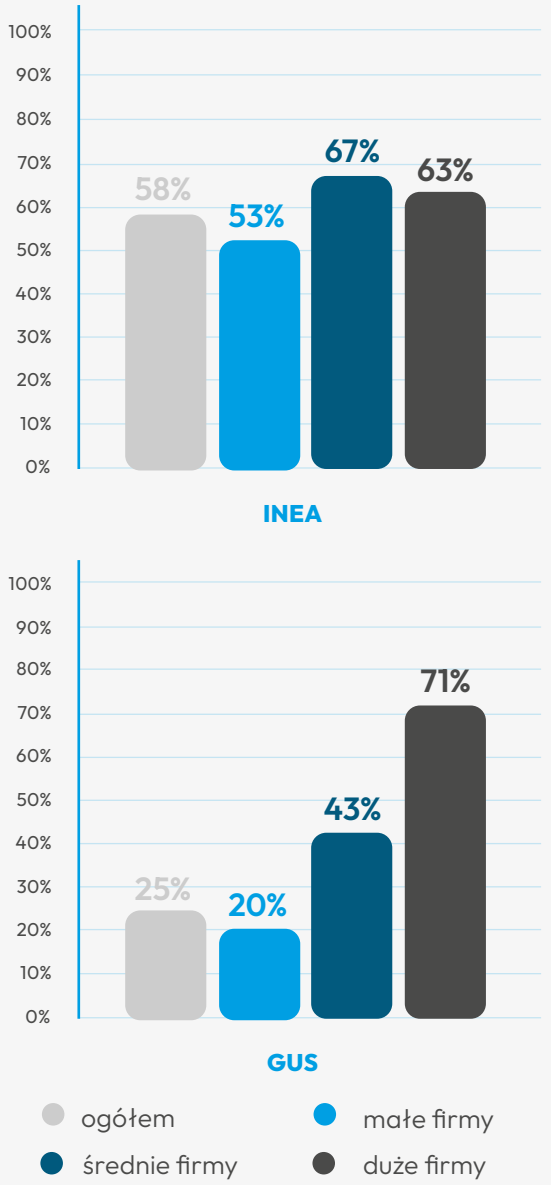
Od gromadzenia do analizy danych



Źródło: badanie INEA 2026.

Łącznie 57,8% badanych firm wykorzystuje system CRM w co najmniej jednym z analizowanych celów. **To ponad dwukrotnie więcej niż w danych GUS** dla ogółu przedsiębiorstw. Różnica nie występuje jednak we wszystkich grupach – wśród dużych firm wykorzystanie CRM jest wyższe w danych GUS niż w badaniu INEA.

Wykorzystanie systemów CRM INEA i GUS



Uwaga: porównanie ma charakter orientacyjny, próba INEA została dobrana celowo i nie jest reprezentatywna dla wszystkich przedsiębiorstw w Polsce.
Źródło: badanie INEA 2026; GUS 2025.

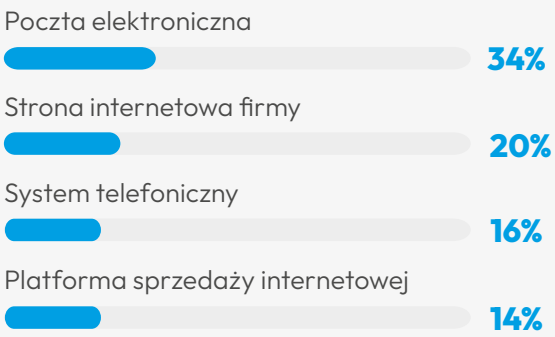
05.3 **Połączone procesy i dane usprawniają zarządzanie firmą**

Największa przestrzeń rozwoju pojawia się między systemami

System obsługi klienta najczęściej współpracuje z pocztą elektroniczną. Połączenia ze stroną, telefonią i platformami sprzedażowymi są rzadsze, dlatego część historii klienta może pozostawać w osobnych narzędziach. Pracownik nie zawsze widzi wtedy pełny obraz relacji, a dane potrzebne do analizy wymagają ręcznego zestawienia.

Integracja nie jest wyłącznie projektem informatycznym. Wpływa na szybkość obsługi, spójność komunikacji, jakość analiz i możliwość automatyzowania powtarzalnych działań.

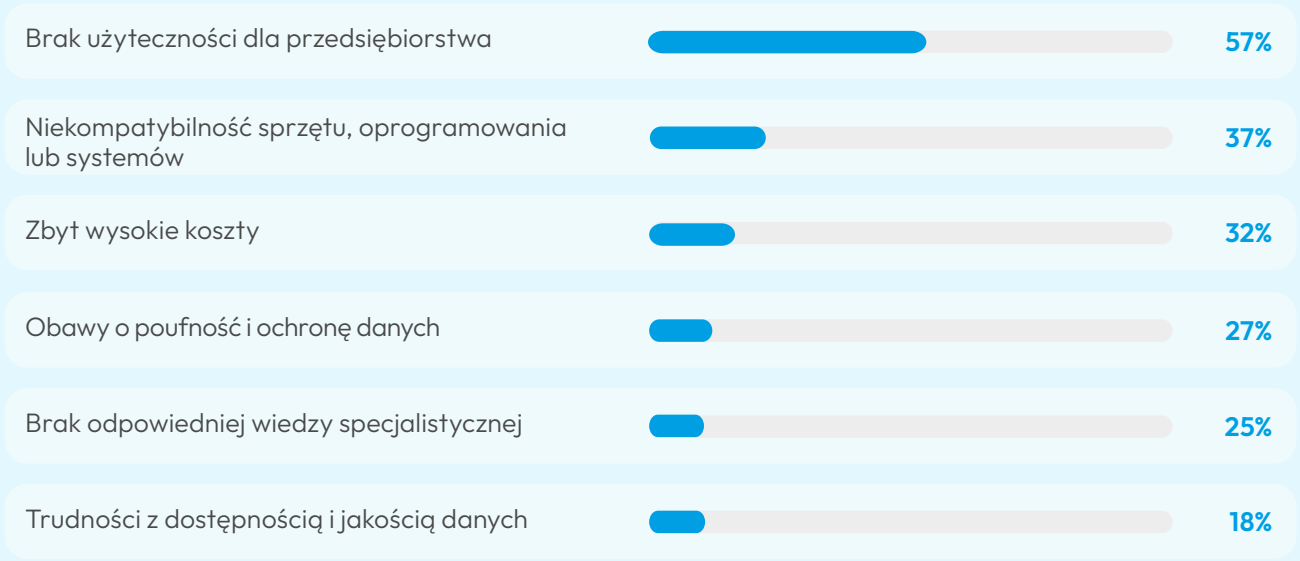
Integracja systemu obsługi klienta



Odpowiedzi były wielokrotnego wyboru. Wykres pokazuje różne kanały połączone z systemem obsługi klienta, a nie kolejne etapy jednego procesu.

Źródło: badanie INEA 2026.

Przyczyny braku integracji z systemem CRM



Podstawa: firmy, które nie wskazały żadnego sposobu integracji systemu CRM, n=60. Uwaga: pytanie wielokrotnego wyboru; wartości nie sumują się do 100%.
Źródło: badanie INEA 2026.

05.3 **Połączone procesy i dane usprawniają zarządzanie firmą**

Bariery integracji nie są wyłącznie techniczne

Połączenie wykorzystywanych narzędzi może być trudne zwłaszcza wtedy, gdy systemy były wdrażane w różnym czasie, pochodzą od różnych dostawców lub nie zostały zaprojektowane z myślą o wymianie danych. Wyniki badania pokazują jednak, że bariery integracji nie są wyłącznie techniczne. Najczęściej wskazywano brak dostrzeganej użyteczności dla przedsiębiorstwa. Kolejne miejsca zajęły niekompatybilność sprzętu, oprogramowania lub systemów oraz zbyt wysokie koszty.

Brak dostrzeganej użyteczności nie musi oznaczać, że integracja rzeczywiście nie przyniosłaby firmie korzyści. Może również wskazywać, że przedsiębiorstwo nie zidentyfikowało procesu, który dzięki niej mógłby działać szybciej, sprawniej lub z mniejszą liczbą błędów. Dlatego punktem wyjścia nie powinno być pytanie, które narzędzia można technicznie połączyć, lecz gdzie brak przepływu informacji utrudnia pracę, obsługę klienta albo podejmowanie decyzji.

Integracja wymaga zatem połączenia trzech perspektyw: technologii, jakości danych i organizacji pracy. Samo techniczne połączenie systemów nie wystarczy, jeżeli informacje są zapisywane w różny sposób, pozostają nieaktualne albo nie wiadomo, kto odpowiada za ich poprawność. Znaczenie mają również kompetencje pracowników, bezpieczeństwo danych i możliwość uzasadnienia kosztów oczekiwanym efektem biznesowym.

Integrację warto zacząć od przepływu informacji

Dalszą cyfryzację warto rozpocząć od prześledzenia jednego ważnego procesu: gdzie powstają dane, kto ich potrzebuje, w ilu miejscach są zapisywane i kiedy pracownik musi przenosić je ręcznie. Taka analiza pomaga wybrać połączenia, które przyniosą zauważalny efekt, zamiast integrować systemy tylko dlatego, że jest to technicznie możliwe.

Dla jednej firmy priorytetem będzie wspólna informacja o zamówieniach i zapasach. Dla innej – automatyczne przekazywanie kontaktów ze strony do systemu obsługi klienta albo połączenie sprzedaży z księgowością. Dojrzałe środowisko cyfrowe nie musi składać się z jednego rozbudowanego systemu, ale powinno zapewniać spójność kluczowych danych i jasno określoną odpowiedzialność za ich jakość.



Od monitorowania procesów do automatyzacji

Internet rzeczy i sztuczna inteligencja mogą skracać drogę od informacji do reakcji. Połączone urządzenia pozwalają obserwować procesy zachodzące w budynkach, urządzeniach, transporcie i produkcji. Sztuczna inteligencja może natomiast pomagać w analizie danych, tworzeniu treści, rozpoznawaniu obrazów i wspieraniu decyzji.

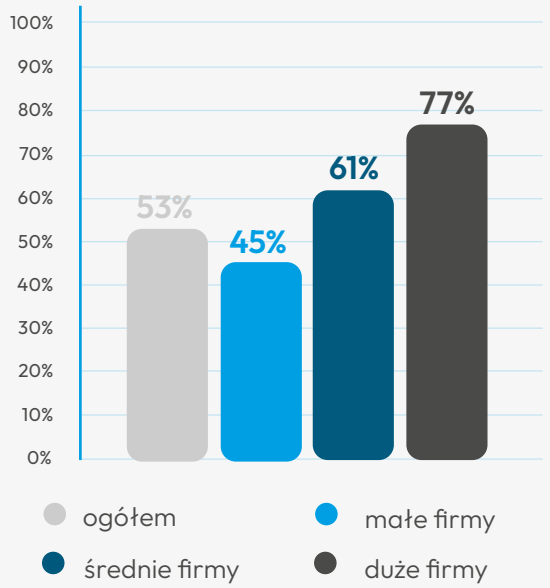
Wyniki badania pokazują jednak przede wszystkim zakres wykorzystania tych technologii. Nie pozwalają stwierdzić, jak często dane prowadzą do automatycznej reakcji ani jak duża część procesu odbywa się bez udziału człowieka.

Połączone urządzenia przede wszystkim obserwują i zabezpieczają

Wykorzystanie internetu rzeczy wyraźnie rośnie wraz ze skalą działalności. Większe firmy mają zwykle więcej maszyn, obiektów i procesów, w których bieżąca informacja może ograniczać koszty, przestoje lub ryzyko

Korzystanie z takich systemów rośnie wraz ze skalą działalności – ten sam kierunek widać w badaniu INEA, danych GUS i Eurostatu. Nie oznacza to jednak, że mała firma zawsze potrzebuje rozbudowanego rozwiązania. Sygnałem do zmiany jest raczej moment, w którym arkusze, pojedyncze aplikacje i ręczne przekazywanie danych zaczynają utrudniać działanie.

Internet Rzeczy według wielkości firmy



Źródło: badanie INEA 2026.

Najczęściej połączone urządzenia wspierają bezpieczeństwo budynków i pomieszczeń oraz zarządzanie zużyciem energii. Są też wykorzystywane w logistyce, utrzymaniu urządzeń, obsłudze klienta i produkcji. Wspólnym mianownikiem jest lepsza widoczność procesu: firma szybciej dowiaduje się, że coś odbiega od oczekiwanego stanu.

05.4 **Od monitorowania procesów do automatyzacji**

Od odczytu danych do reakcji

Czujnik może poinformować o wzroście zużycia energii, nieprawidłowej temperaturze lub zbliżającej się awarii. Kolejny poziom pojawia się wtedy, gdy informacja uruchamia ustalone działanie: alarm, zlecenie serwisowe, zmianę ustawień albo korektę planu dostaw. Badanie potwierdza obecność technologii w poszczególnych obszarach, ale nie pozwala ustalić, jak często dane prowadzą do automatycznej reakcji. Nie każde wdrożenie oznacza więc automatyzację całego procesu.

Zastosowanie Internetu Rzeczy



Uwaga: odpowiedzi wielokrotnego wyboru; jedna firma mogła wskazać kilka zastosowań. Źródło: badanie INEA 2026.

Internet rzeczy – IoT

Co to jest?

Internet rzeczy, czyli IoT (Internet of Things), obejmuje urządzenia, maszyny i czujniki połączone z siecią, które automatycznie zbierają oraz wymieniają dane. Pozwala to monitorować stan infrastruktury, produktów lub procesów, a w bardziej zaawansowanych zastosowaniach również automatycznie reagować na zmieniające się warunki.

Co firma może zyskać?

- bieżące monitorowanie urządzeń, procesów i zużycia zasobów
- wcześniejsze wykrywanie nieprawidłowości i ryzyka awarii;
- ograniczenie przestojów oraz lepsze wykorzystanie energii, maszyn i infrastruktury.

05.4 **Od monitorowania procesów do automatyzacji**

AI częściej wspiera pracowników, niż samodzielnie steruje kluczowymi procesami.



Sztuczna inteligencja wchodzi do firm przez język i codzienną pracę

Co najmniej jedną z analizowanych technologii sztucznej inteligencji wykorzystuje 32% badanych przedsiębiorstw. Odsetek ten wyraźnie rośnie wraz z wielkością firmy: wynosi prawie 25% wśród małych przedsiębiorstw, 33% wśród średnich i około 63% wśród dużych. Najczęściej wykorzystywane są rozwiązania pracujące z tekstem i językiem. Można je stosunkowo łatwo włączyć do już wykonywanych zadań: wyszukiwania informacji, opracowywania dokumentów, przygotowywania treści lub obsługi zapytań.

Bardziej zaawansowane zastosowania – analiza danych, wspieranie decyzji, rozpoznawanie obrazów czy autonomiczne maszyny – pojawiają się rzadziej. Zwykle wymagają lepiej uporządkowanych danych, integracji systemów i specjalistycznych kompetencji.

Sztuczna inteligencja najczęściej wspiera administrację oraz marketing i sprzedaż. Rzadziej jest wykorzystywana w produkcji, logistyce, zarządzaniu czy rekrutacji. Pokazuje to, że na obecnym etapie częściej pomaga pracownikom wykonywać codzienne zadania, niż samodzielnie steruje kluczowymi procesami.

Sztuczna inteligencja – AI

Co to jest?

Sztuczna inteligencja, czyli AI (Artificial Intelligence), obejmuje technologie umożliwiające systemom analizowanie danych, rozpoznawanie wzorców, generowanie treści, przewidywanie zdarzeń oraz rekomendowanie lub automatyczne wykonywanie określonych działań. AI może wspierać pracownika albo automatyzować wybrane elementy procesu.

Co firma może zyskać?

- skrócenie czasu wykonywania powtarzalnych i czasochłonnych zadań;
- sprawniejszą analizę danych i wsparcie podejmowania decyzji;
- lepsze dopasowanie oferty, komunikacji i obsługi do potrzeb klientów.

05.4 **Od monitorowania procesów do automatyzacji**

Wybrane technologie AI według wielkości firmy

Wskaźnik	małe firmy	średnie firmy	duże firmy	Luka duże–małe
Analiza języka pisanego	23%	26%	42%	19%
Generowanie języka naturalnego	15%	17%	35%	20%
Uczenie maszynowe do analizy danych	7%	15%	30%	23%
Automatyzacja pracy i wspomaganie decyzji	7%	16%	33%	26%

Źródło: badanie INEA 2026.

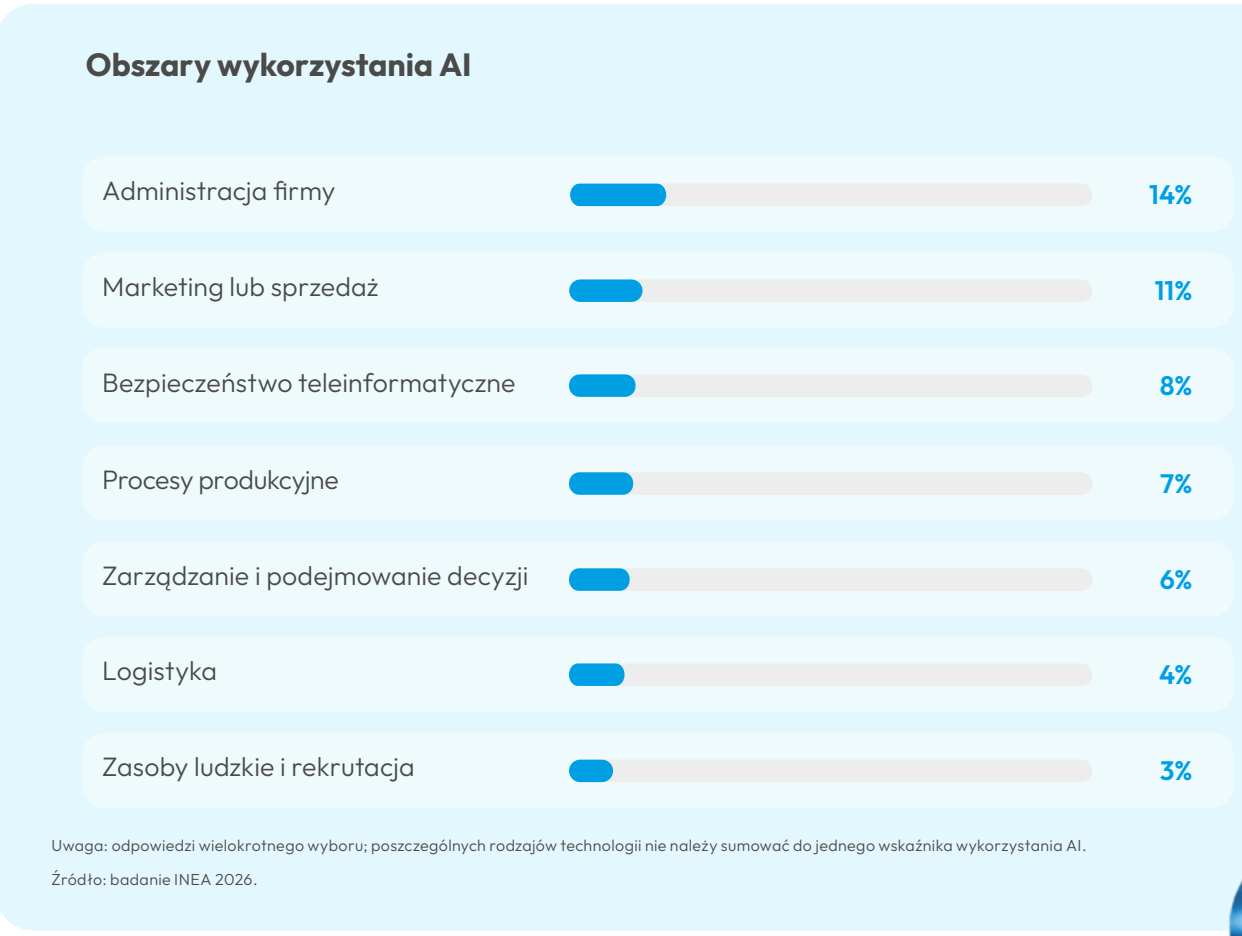
Skala sprzyja bardziej zaawansowanym zastosowaniom

Największe różnice dotyczą automatyzacji pracy, wspomagania decyzji oraz uczenia maszynowego wykorzystywanego do analizy danych. Wyniki nie oznaczają, że małe firmy powinny powielać model największych organizacji. Pokazują natomiast, że bardziej zaawansowane wykorzystanie AI jest częstsze tam, gdzie wcześniej powstały odpowiednie zasoby danych, procesy i kompetencje.

05.4 **Od monitorowania procesów do automatyzacji**

Pilotaż w jednym dobrze wybranym procesie pozwala zweryfikować użyteczność rozwiązania bez przenoszenia eksperymentu od razu na całą organizację.

Obszary wykorzystania AI



Uwaga: odpowiedzi wielokrotnego wyboru; poszczególnych rodzajów technologii nie należy sumować do jednego wskaźnika wykorzystania AI.

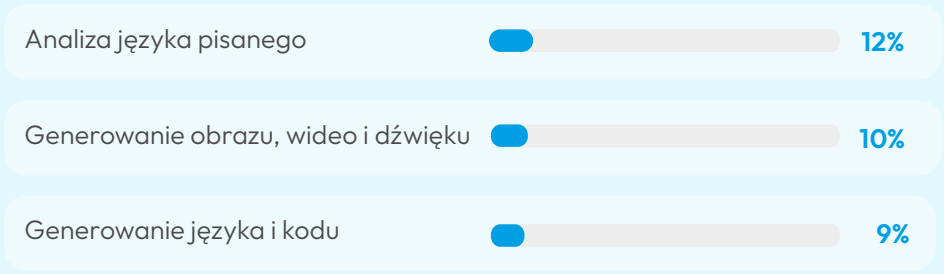
Źródło: badanie INEA 2026.



05.4 **Od monitorowania procesów do automatyzacji**

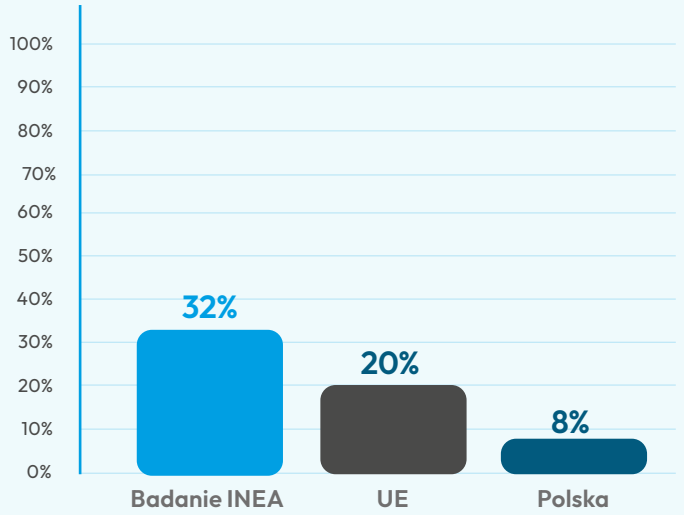
Dane Eurostatu wskazują, że wykorzystanie sztucznej inteligencji w polskich przedsiębiorstwach pozostaje poniżej średniej unijnej. Jednocześnie zarówno w Unii Europejskiej, jak i w badanej grupie INEA, do częstszych zastosowań należą rozwiązania związane z tekstem i generowaniem treści.

Najczęstsze rodzaje AI w Polsce



Źródło: badanie INEA 2026; Eurostat, "Digital economy and society statistics – enterprises" 2025

Firmy wykorzystujące AI



Uwaga: porównanie ma charakter orientacyjny ze względu na różnice w próbie, okresie badania oraz szczegółowym zakresie uwzględnionych technologii.
Źródło: badanie INEA 2026; Eurostat, "Digital economy and society statistics – enterprises" 2025.

Od pilotażu do mierzalnego efektu

Wdrożenie warto rozpocząć od zadania, w którym technologia może rozwiązać jasno nazwany problem: ograniczyć przestoje, szybciej wykrywać nieprawidłowości, skrócić analizę dokumentów albo odciążyć pracowników w powtarzalnej pracy. Następnie trzeba sprawdzić jakość danych, wskazać właściciela procesu i ustalić, jak zostanie zmierzony rezultat.

Pilotaż w jednym dobrze wybranym procesie pozwala zweryfikować użyteczność rozwiązania bez przenoszenia eksperymentu od razu na całą organizację. Powinien od początku uwzględniać bezpieczeństwo danych, zgodność z przepisami i rolę człowieka w podejmowaniu decyzji.



06

Co hamuje przejście na kolejny poziom?

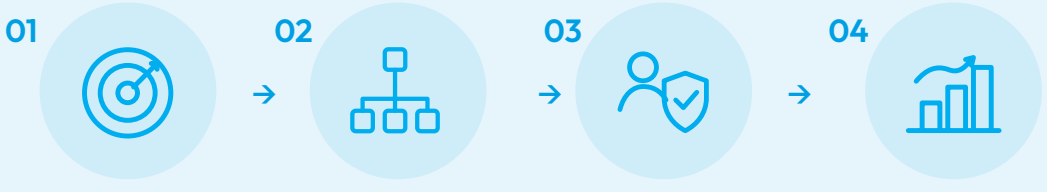
06

Co hamuje przejście na kolejny poziom?

Kolejny etap cyfryzacji rzadko zatrzymuje się z powodu braku dostępu do technologii. Częściej problemem jest brak warunków, które pozwalają wykorzystać ją w codziennym działaniu firmy. Narzędzie może być przydatne, ale nie przyniesie trwałej zmiany, jeżeli nie odpowiada na jasno określoną potrzebę, działa w oderwaniu od innych systemów albo opiera się na nieuporządkowanych danych.

Warunki przejścia na kolejny poziom

Odpowiedzi dotyczące integracji systemu obsługi klienta i wykorzystania sztucznej inteligencji pokazują podobny mechanizm. Rozwój wymaga połączenia kilku wzajemnie zależnych elementów: celu biznesowego, współpracujących systemów, danych odpowiedniej jakości, kompetencji i jasno określonej odpowiedzialności oraz zasad bezpieczeństwa. Nie są to kolejne etapy realizowane zawsze w tej samej kolejności. Tworzą układ, w którym słabość jednego elementu ogranicza wartość pozostałych.



06 **Co hamuje przejście na kolejny poziom?**

Warunki przejścia na kolejny poziom

01 Jasny cel biznesowy

Punktem wyjścia powinien być konkretny problem lub możliwość rozwoju, a nie sama dostępność nowego rozwiązania. Firma musi wiedzieć, który proces chce usprawnić, jaki rezultat chce osiągnąć i po czym rozpozna zmianę. Bez tego nawet dobrze przeprowadzone wdrożenie może pozostać technicznie sprawne, ale biznesowo niewykorzystane.

- konkretny problem lub możliwość rozwoju
- oczekiwany rezultat
- sposób pomiaru efektu

02 Połączone procesy i dane

Technologia daje większą wartość, gdy informacje mogą przepływać między rozwiązaniami bez wielokrotnego przepisywania i ręcznego zestawiania. Warunkiem jest nie tylko techniczna kompatybilność systemów, lecz także spójność definicji, aktualność danych i jasna odpowiedzialność za ich jakość.

- wspólny przepływ informacji
- spójne definicje danych
- aktualności danych
- odpowiedzialność za ich jakość

03 Kompetencje, odpowiedzialność i bezpieczeństwo

Pracownicy muszą rozumieć możliwości i ograniczenia wykorzystywanych narzędzi, a organizacja powinna wskazać osoby odpowiedzialne za proces, dane i rezultat wdrożenia. Im większy wpływ technologii na decyzje lub im bardziej wrażliwe informacje przetwarza, tym ważniejsze stają się zasady kontroli, ochrony danych i reagowania na błędy.

- kompetencja pracowników
- odpowiedzialność za proces, dane i rezultat
- kontrola i ochrona danych
- reagowanie na błędy

06 **Co hamuje przejście na kolejny poziom?**

04 Koszt nie działa w oderwaniu od pozostałych barier

Koszt pojawia się w odpowiedziach dotyczących zarówno integracji, jak i sztucznej inteligencji. Nie powinien być jednak oceniany wyłącznie jako cena zakupu. Obejmuje również przygotowanie danych, połączenie systemów, zmianę sposobu pracy, szkolenia, utrzymanie i bezpieczeństwo. Jednocześnie łatwiej go uzasadnić, gdy firma potrafi wskazać oczekiwany efekt i sposób jego pomiaru.



Cyfrowa transformacja potrzebuje lidera

Uzupełniający kontekst przynosi krótka ankieta rankingowa przeprowadzona 20 maja 2026 roku podczas konferencji Infoshare. Wśród 69 uczestników głosowania najwyżej ocenioną barierą transformacji cyfrowej była trudność w zaangażowaniu ludzi w firmie. Kolejne miejsca zajęły brak lidera cyfrowej transformacji oraz brak kompetencji w zespole lub organizacji. Niewystarczające możliwości technologii znalazły się na końcu zestawienia.

Wynik wskazuje, że dostęp do rozwiązań nie jest dziś najważniejszym ograniczeniem. Trudniejszym zadaniem może być zbudowanie zaangażowania wokół zmiany, rozwinięcie potrzebnych kompetencji i wskazanie osoby, która połączy technologię z celem biznesowym oraz weźmie odpowiedzialność za przebieg transformacji.

Podstawa: ankieta rankingowa przeprowadzona podczas konferencji Infoshare 20 maja 2026 r., n=69. Wyniki mają charakter orientacyjny i nie są częścią głównego badania INEA.



07

Od zabezpieczeń do cyberodporności

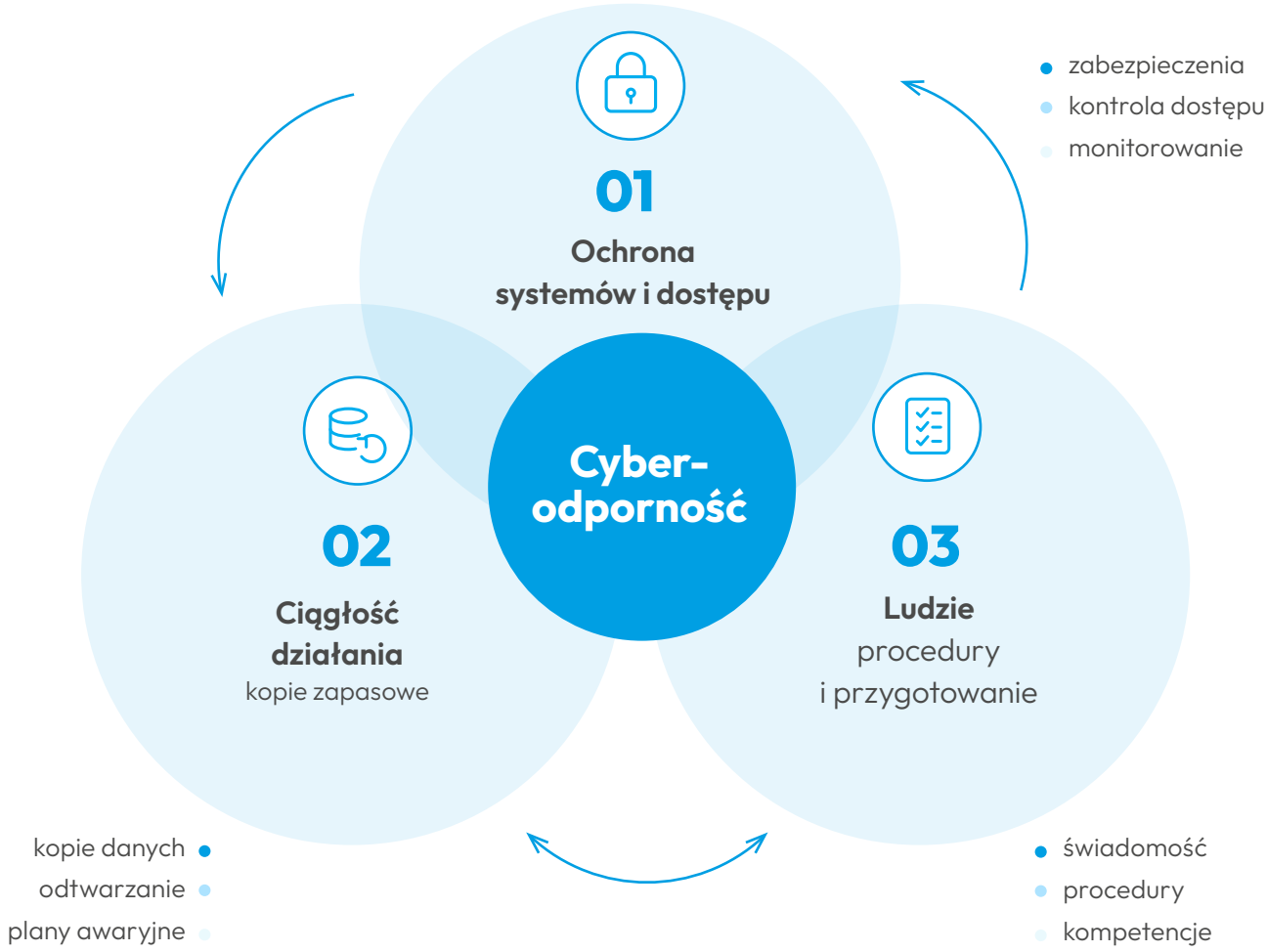
07

Od zabezpieczeń do cyberodporności

Cyberodporność nie oznacza, że firma uniknie każdego incydentu. Oznacza, że potrafi ograniczyć ryzyko, zauważyć nieprawidłowość, zareagować i możliwie szybko wrócić do działania. Dlatego same narzędzia ochronne nie wystarczą: potrzebne są również kopie danych, przygotowane procedury i pracownicy, którzy wiedzą, jak postępować w sytuacji zagrożenia.

Badanie nie mierzy pełnej zdolności firmy do reagowania na incydenty.

BADANIE POKAZUJE TRZY UZUPEŁNIAJĄCE SIĘ WARSTWY:



Ochrona: zabezpieczenia podstawowe i aktywne monitorowanie

W większości badanych firm pierwsza linia ochrony jest już standardem. Programy antywirusowe, zapory sieciowe, ochrona poczty, bezpieczne połączenia zdalne i kontrola dostępu są wykorzystywane znacznie częściej niż rozwiązania służące do stałego obserwowania ruchu oraz wykrywania bardziej złożonych prób ataku.

Największe różnice widać w aktywnym monitorowaniu.

Największe różnice między małymi i dużymi przedsiębiorstwami dotyczą właśnie aktywnego monitorowania: wykrywania włamań, ochrony aplikacji internetowych i obserwowania ruchu w sieci. Skala organizacji zwiększa liczbę systemów, użytkowników i punktów dostępu, ale zwykle także zasoby potrzebne do obsługi specjalistycznych zabezpieczeń.

Rozbudowany zestaw narzędzi nie przesądza o odporności. Znaczenie ma także to, czy alert trafia do właściwej osoby, czy firma potrafi ocenić jego wagę i czy wie, jakie działania podjąć. Tych elementów badanie nie obejmowało.



Alert
Wykrycie nieprawidłowości

Właściwa osoba
Czy alert trafia do odpowiedniego zespołu?

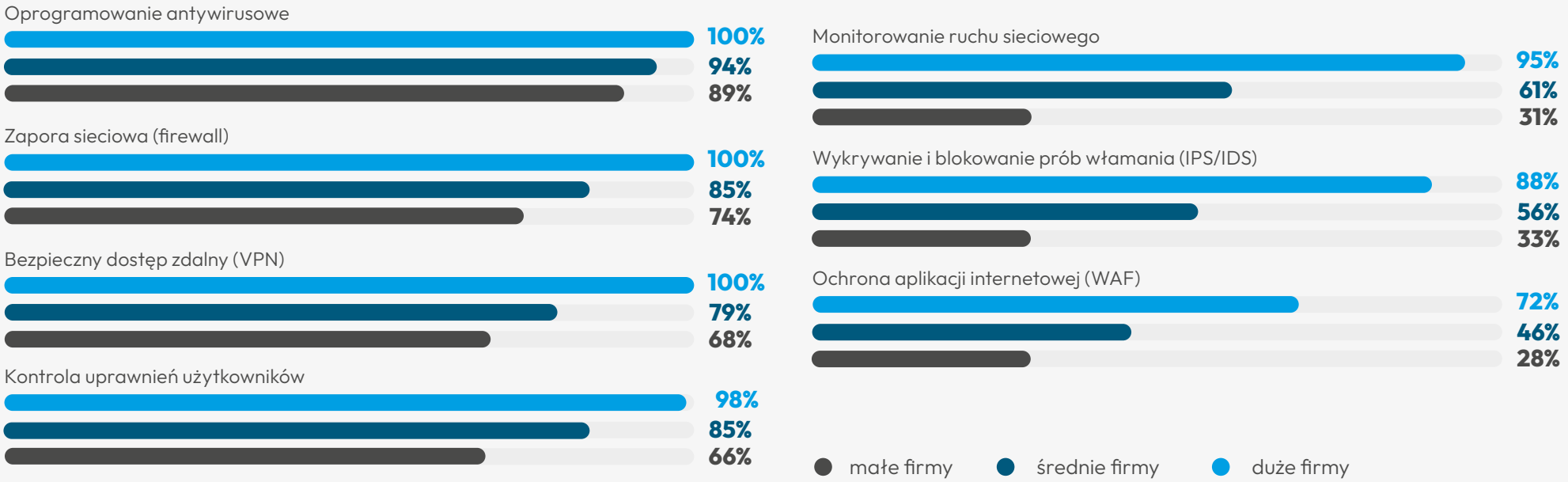
Ocena
Czy firma potrafi ocenić jego wagę?

Reakcja
Czy wiadomo, jakie działania podjąć

Źródło: Badanie INEA 2026, Eurostat 2025

07.1 **Ochrona: zabezpieczenia podstawowe i aktywne monitorowanie**

Zabezpieczenia sieci



Źródło: badanie INEA 2026. Uwaga: badane firmy częściej korzystają z VPN niż przedsiębiorstwa ujęte w danych GUS; porównanie ma charakter orientacyjny: próba INEA obejmuje organizacje, z którymi firma miała indywidualny kontakt, dlatego wyniku nie należy odnosić do całego rynku.

Korzystanie z VPN - porównanie z GUS 2025

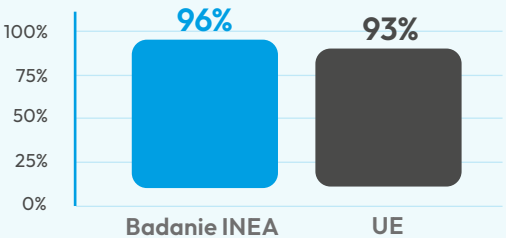
Badane firmy częściej korzystają z VPN niż przedsiębiorstwa ujęte w danych GUS. Porównanie ma charakter orientacyjny: próba INEA obejmuje organizacje, z którymi firma miała indywidualny kontakt, dlatego wyniku nie należy odnosić do całego rynku.

Benchmark VPN – GUS 2025

Małe firmy	Średnie firmy	Duże firmy
36%	**72%**	**96%**

Źródło: badanie INEA 2026.

Odsetek firm korzystających z co najmniej jednego zabezpieczenia



Źródło: badanie INEA 2026; Eurostat 2025.

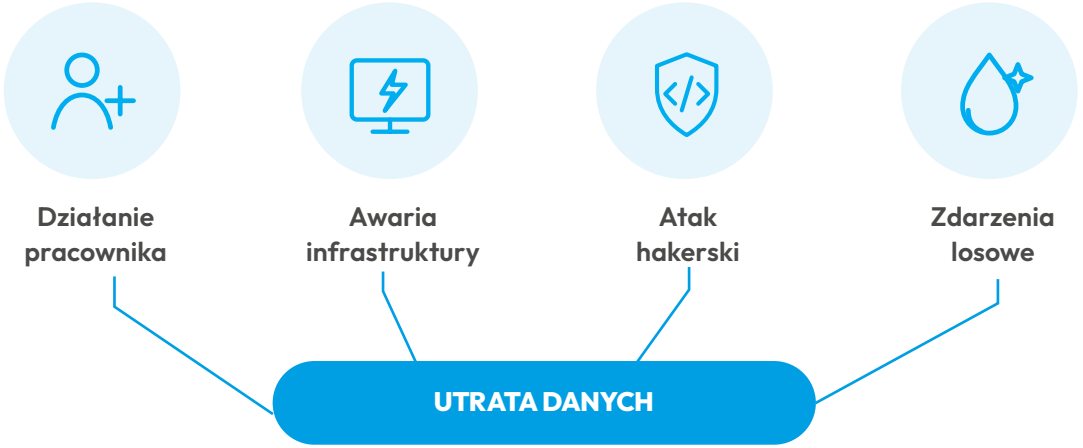
Ciągłość: utrata danych i możliwość ich odtworzenia

Źródłem utraty danych może być zarówno atak z zewnątrz, jak i awaria albo działanie wewnątrz organizacji. Wskazania badanych firm rozkładają się między te kategorie dość równomiernie. To przypomina, że ochrona przed cyberatakiem jest tylko jednym z elementów zarządzania ryzykiem.

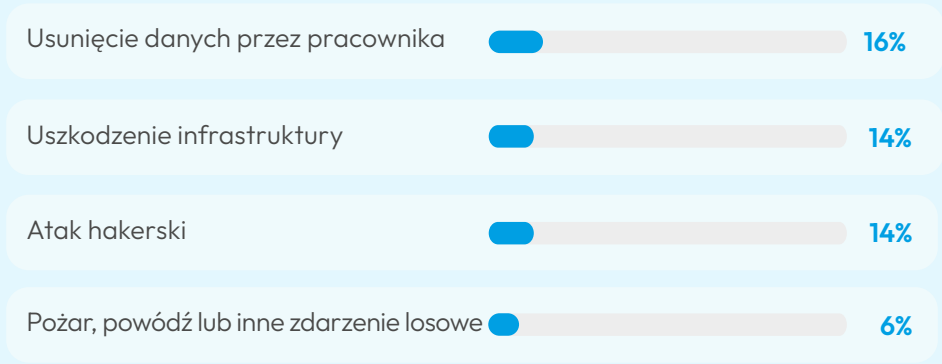
Największe różnice między małymi i dużymi przedsiębiorstwami dotyczą właśnie aktywnego monitorowania: wykrywania włamań, ochrony aplikacji internetowych i obserwowania ruchu w sieci. Skala organizacji zwiększa liczbę systemów, użytkowników i punktów dostępu, ale zwykle także zasoby potrzebne do obsługi specjalistycznych zabezpieczeń.

Ryzyko nie przychodzi tylko z zewnątrz

Człowiek • Infrastruktura • Cyberatak • Zdarzenia losowe



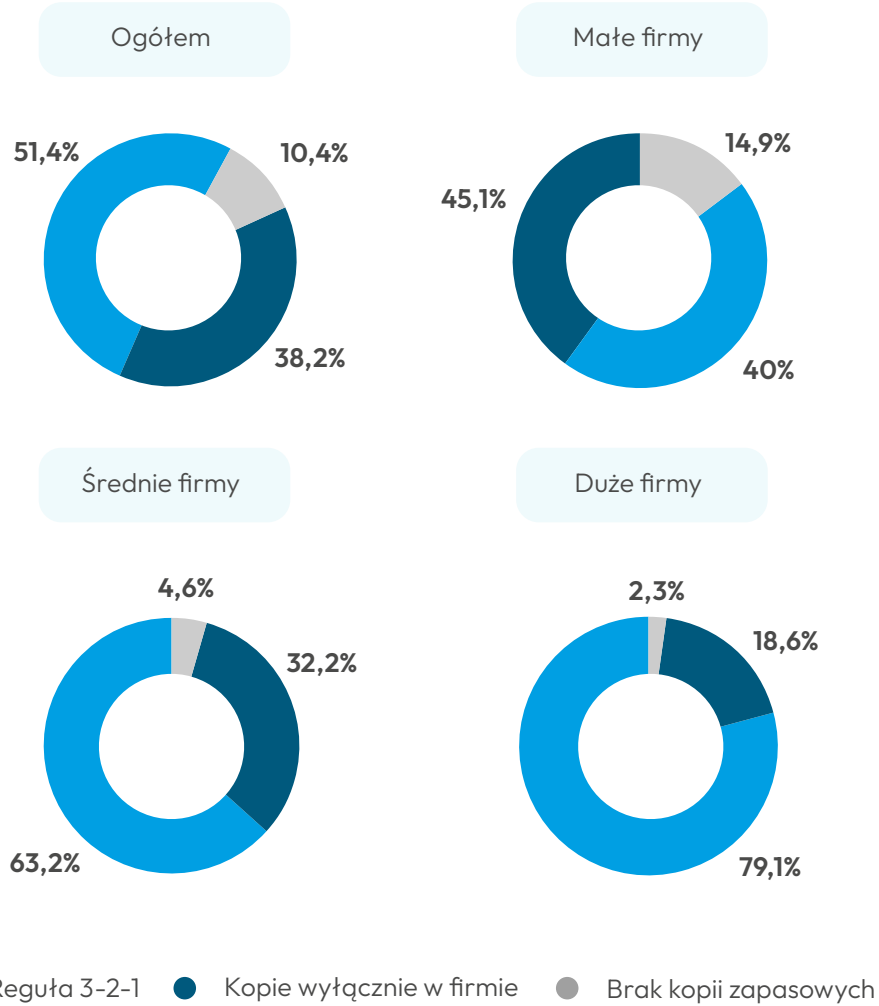
Przyczyny utraty danych



Źródło: badanie INEA 2026.

07.2 **Ciągłość: utrata danych i możliwość ich odtworzenia**

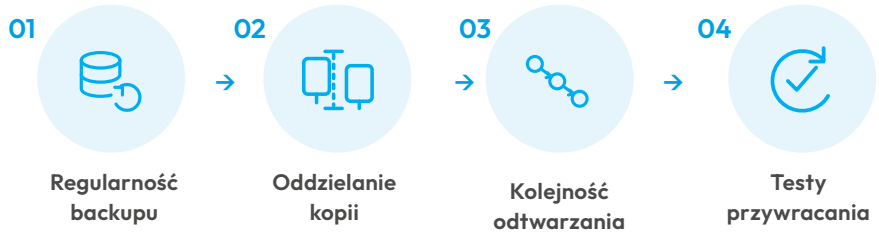
Model tworzenia kopii zapasowych w zależności od wielkości firmy



Źródło: badanie INEA 2026.

Backup to nie to samo co możliwość odtworzenia.

Sama deklaracja wykonywania kopii nie mówi, czy dane uda się odzyskać w potrzebnym czasie. O rzeczywistej ciągłości decydują m.in. regularność backupu, oddzielenie kopii od środowiska produkcyjnego, ustalona kolejność odtwarzania procesów i testy przywracania. Ankieta nie obejmowała tych elementów, dlatego nie pozwala ocenić pełnej zdolności firm do odtworzenia działalności.



07.3 **Ludzie: świadomość trzeba rozwijać i sprawdzać**

Ludzie: świadomość trzeba rozwijać i sprawdzać

Bezpieczeństwo jest częścią codziennej pracy. Pracownicy otwierają wiadomości, korzystają z urządzeń, nadają dostępy, przesyłają dokumenty i reagują na nietypowe zdarzenia. Nie są „najsłabszym ogniwem", lecz jedną z warstw systemu ochrony – pod warunkiem że znają zasady i potrafią zastosować je w praktyce.

Sama wiedza to nie wszystko. Liczy się również reakcja.

Wyniki pokazują lukę między przekazywaniem wiedzy a sprawdzaniem reakcji. Regularne szkolenia są wyraźnie częstsze niż symulowane ataki, a różnica między małymi i dużymi firmami jest znaczna. W dużych przedsiębiorstwach rozwijanie świadomości częściej staje się powtarzalnym procesem.

Przygotowanie pracowników



Źródło: badanie INEA 2026.

07.3 **Ludzie: świadomość trzeba rozwijać i sprawdzać**

Trzy pytania przed kolejnym krokiem

Mniejsza firma nie musi budować złożonego programu. Dobrą podstawą są jasne zasady, krótkie regularne przypomnienia, prosty sposób zgłaszania podejrzanych sytuacji i ćwiczenie reakcji na najbardziej prawdopodobne zdarzenia. Ważne, aby szkolenie nie było jednorazowym obowiązkiem, lecz elementem bieżącej pracy.



Dopiero odpowiedzi na wszystkie trzy pytania łączą technologię, ciągłość działania i ludzi w spójny system cyberodporności.

Diagnoza pokazuje więc nie tylko zakres wykorzystywanych technologii, lecz także warunki potrzebne do ich bezpiecznego i skutecznego rozwijania. To właśnie punkt wyjścia do wyboru kolejnego kroku, innego dla firmy budującej cyfrowe fundamenty, a innego dla organizacji, która chce automatyzować procesy i skalować sprawdzone rozwiązania.





08

Od diagnozy do działania

08

Od diagnozy
do działania

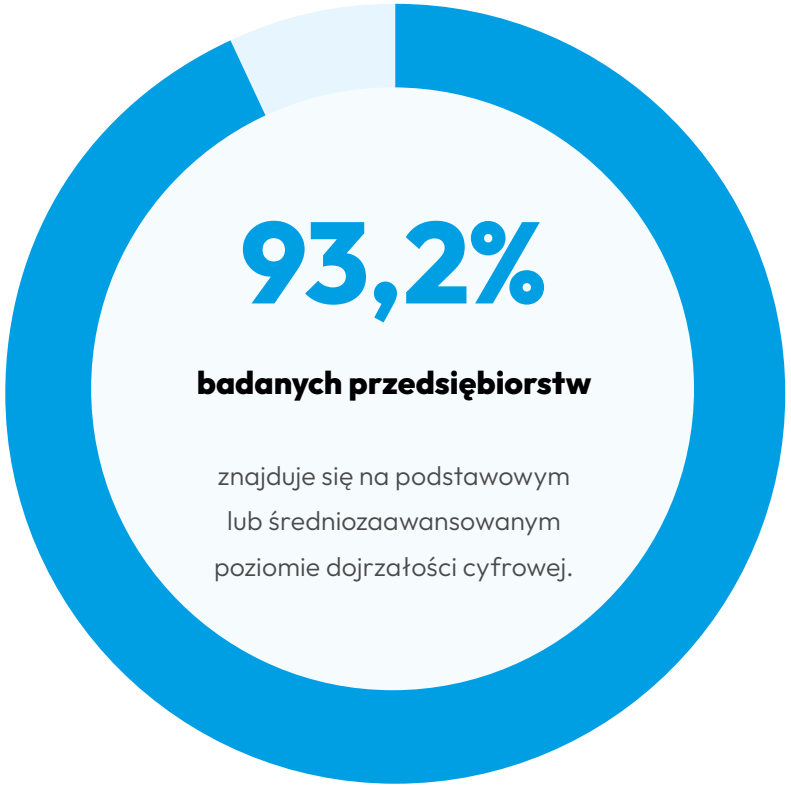
Badanie pokazuje, że cyfrowa transformacja nie przebiega według jednego, uniwersalnego scenariusza. Firmy różnią się nie tylko liczbą wykorzystywanych technologii, lecz także stopniem ich integracji, sposobem korzystania z danych oraz przygotowaniem organizacji do bezpiecznego skalowania rozwiązań.

5,5%

poziom zaawansowany

1,3%

Lider Cyfrowej Transformacji



Poziom zaawansowany osiągnęło 5,5% firm, a poziom Lidera Cyfrowej Transformacji – 1,3%. Oznacza to, że dla większości badanych organizacji najważniejszym wyzwaniem nie jest jeszcze wdrażanie najbardziej zaawansowanych technologii, lecz uporządkowanie fundamentów, połączenie narzędzi i lepsze wykorzystanie posiadanych danych.

uporządkowanie fundamentów → **połączenie narzędzi** → **lepsze wykorzystanie posiadanych danych**

08.1 **Cztery punkty wyjścia, cztery kolejne kroki**

Cztery punkty wyjścia, cztery kolejne kroki

Poziom dojrzałości nie jest oceną firmy ani gotową listą inwestycji. Pomaga natomiast określić, na czym organizacja powinna skoncentrować się w pierwszej kolejności. Ten sam projekt technologiczny może być uzasadnionym krokiem dla jednej firmy, a dla innej przedwczesną inwestycją, która zwiększy złożoność bez widocznego efektu biznesowego.

Ten sam projekt technologiczny może oznaczać inny kolejny krok.



Poziom podstawowy

Najważniejszy cel:
zbudować stabilne i bezpieczne fundamenty.

Poziom średniozaawansowany

Najważniejszy cel:
połączyć procesy, narzędzia i dane.

Poziom zaawansowany

Najważniejszy cel:
automatyzować procesy, które zostały już uporządkowane.

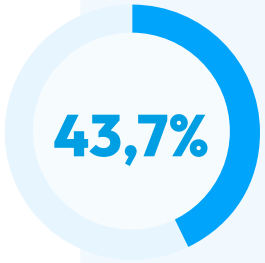
Lider Cyfrowej Transformacji

Najważniejszy cel:
skalować skuteczne rozwiązania i świadomie eksperymentować.

08.1 **Cztery punkty wyjścia, cztery kolejne kroki**

01

Poziom podstawowy



Najważniejszy cel: **zbudować stabilne i bezpieczne fundamenty.**

niezawodna łączność | **ochrona danych** | **cyfryzacja procesów**

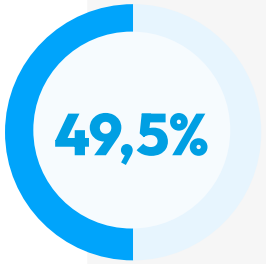
Na tym etapie priorytetem powinny być niezawodna łączność, ochrona danych oraz cyfryzacja procesów, które nadal opierają się na pracy ręcznej lub rozproszonych dokumentach. Warto zacząć od jednego obszaru, w którym opóźnienia, błędy albo brak dostępu do informacji powodują konkretny koszt.

Kolejny krok

Pierwszym krokiem może być uporządkowanie infrastruktury, wdrożenie bezpiecznego modelu tworzenia kopii zapasowych albo cyfryzacja jednego powtarzalnego procesu. Warunkiem powodzenia jest jasno określony zakres oraz wskazanie osoby odpowiedzialnej za zmianę.

02

Poziom średniozaawansowany



Najważniejszy cel: **połączyć procesy, narzędzia i dane.**

56% gromadzi informacje o klientach

40% wykorzystuje je analizach marketingowych

To najliczniejsza grupa w badaniu. Firmy na tym poziomie korzystają już z rozwiązań cyfrowych, ale kolejnym wyzwaniem staje się ich spójność. W całej badanej grupie informacje o klientach gromadzi 56% przedsiębiorstw, podczas gdy do analiz marketingowych wykorzystuje je 40%. Ta różnica pokazuje, że samo posiadanie danych nie oznacza jeszcze ich praktycznego zastosowania.

Kolejny krok

Punktem wyjścia powinna być mapa przepływu informacji: gdzie dane powstają, do jakich systemów trafiają, gdzie są ponownie przepisywane i kto odpowiada za ich jakość. Priorytetem nie musi być integracja wszystkich narzędzi, lecz połączenie tych elementów, których rozdzielenie najbardziej utrudnia pracę lub podejmowanie decyzji.

08.1 **Cztery punkty wyjścia, cztery kolejne kroki**

03

Poziom zaawansowany



Najważniejszy cel: **automatyzować procesy, które zostały już uporządkowane.**



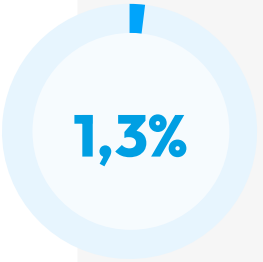
Na tym etapie przestrzeń rozwoju tworzą analityka, automatyzacja, internet rzeczy oraz sztuczna inteligencja stosowane w konkretnych procesach. W badanej grupie najczęściej wskazywanym zastosowaniem AI jest analiza języka pisanego, z której korzysta 26% firm. Samo zainteresowanie nową technologią nie przesądza jednak o jej wartości.

Kolejny krok

Dobrym kolejnym krokiem jest pilotaż dotyczący jednego dobrze zdefiniowanego procesu, z określonym miernikiem sukcesu. Warunkiem skalowania powinny być wiarygodne dane, potwierdzony efekt biznesowy oraz możliwość bezpiecznego utrzymania rozwiązania.

04

Lider Cyfrowej Transformacji



Najważniejszy cel: **skalować skuteczne rozwiązania i świadomie eksperymentować.**



Najbardziej dojrzałe cyfrowo firmy stanowią niewielką część badanej grupy. Ich kolejnym zadaniem nie jest samo zwiększanie liczby technologii, lecz optymalizacja całego środowiska: rozwijanie rozwiązań przynoszących wartość, upraszczanie architektury oraz rezygnowanie z narzędzi, które nie zapewniają oczekiwanych efektów. Eksperymentowanie z nowymi modelami działania powinno odbywać się w kontrolowanych warunkach, z uwzględnieniem bezpieczeństwa, kosztów utrzymania i zdolności organizacji do uczenia się.

Wniosek

Poziom dojrzałości wskazuje prawdopodobny kierunek rozwoju, ale nie wyznacza obowiązkowej kolejności inwestycji. Priorytet zawsze powinien wynikać z potrzeb, ryzyka i celów konkretnej firmy.

Sześć zasad skutecznej transformacji



Wyniki badania pokazują, że największe wyzwania pojawiają się nie przy samym dostępie do technologii, lecz na etapie ich łączenia, wykorzystywania danych i przekładania wdrożeń na mierzalne rezultaty. Dlatego transformację warto prowadzić według sześciu zasad.

Sześć kroków

01 → **Nazwij cel**

02 → **Zdiagnozuj proces**

03 → **Wybierz priorytet**

04 → **Sprawdź fundamenty**

05 → **Przetestuj rozwiązanie**

06 **Zmierz efekt i zdecyduj o skali**

08.2 **Sześć zasad skutecznej transformacji**

01 Zacznij od celu biznesowego

Pierwszym pytaniem nie powinno być: „Jaką technologię wdrożyć?", lecz: „Co powinno działać lepiej?". Celem może być skrócenie czasu obsługi, ograniczenie błędów, zwiększenie dostępności usług, poprawa sprzedaży albo zmniejszenie ryzyka.

02 Zdiagnozuj proces i punkt wyjścia

Należy sprawdzić, gdzie powstają opóźnienia, duplikowanie pracy i luki informacyjne. Rozkład poziomów dojrzałości pokazuje, że niemal połowa badanych firm pozostaje na poziomie podstawowym, a kolejne 49,5% na średniozaawansowanym. Dla większości organizacji diagnoza powinna więc poprzedzać decyzję o kolejnym narzędziu.

03 Wybierz jeden priorytet

Skala cyfryzacji silnie zależy od wielkości przedsiębiorstwa. Wykorzystanie systemów zarządzania zasobami deklaruje 38,5% małych i 88,4% dużych firm, różnica wynosi niemal 50 punktów procentowych. Mniejsza firma nie musi jednak odtwarzać całej architektury dużej organizacji. Powinna wybrać rozwiązanie odpowiadające jej skali i najważniejszemu problemowi.

04 Zadbaj o fundamenty

Nowe rozwiązania wymagają stabilnej infrastruktury, uporządkowanych danych i odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa. Chociaż 51,4% badanych przedsiębiorstw stosuje regułę backupu 3-2-1, pozostałe przechowują kopie wyłącznie lokalnie albo nie wykonują ich wcale. Skalowanie cyfryzacji bez zabezpieczenia ciągłości działania zwiększa potencjalne skutki awarii lub ataku.

05 Wdrażaj etapami i angażuj ludzi

Pilotaż pozwala zweryfikować rozwiązanie przed jego rozszerzeniem. Jednocześnie technologia wymaga przygotowania pracowników. Regularne szkolenia dotyczące bezpieczeństwa prowadzi 43,1% badanych firm, natomiast symulowane ataki organizuje 23,1%. Pokazuje to, że rozwój kompetencji i praktyczne sprawdzanie zachowań powinny być integralną częścią wdrożenia.

06 Mierz rezultat, nie liczbę narzędzi

Efekt należy oceniać przy użyciu wskaźnika ustalonego przed rozpoczęciem projektu: czasu realizacji procesu, liczby błędów, kosztu, sprzedaży, dostępności albo poziomu ryzyka. Technologia staje się elementem transformacji dopiero wtedy, gdy zmienia sposób działania firmy i przynosi możliwy do wykazania rezultat.

Co możesz zrobić teraz?

Pierwszym krokiem nie musi być zakup kolejnego rozwiązania. Warto rozpocząć od krótkiej diagnozy obecnego sposobu działania:



Odpowiedzi pozwalają określić rzeczywisty punkt wyjścia i wybrać zmianę, która może przynieść najbardziej widoczny efekt.

Dopiero na tej podstawie warto dobierać technologię, zakres wdrożenia oraz sposób mierzenia rezultatów.

01 Który proces powoduje dziś najwięcej opóźnień, błędów lub kosztów?

02 Jakie narzędzia są w nim wykorzystywane?

03 Czy systemy wymieniają między sobą dane?

04 Czy pracownicy muszą wielokrotnie wprowadzać te same informacje?

05 Czy dane są kompletne, aktualne i mają określonego właściciela?

06 Jak firma chroni dane i zapewnia ciągłość działania?

07 Jaki konkretny efekt powinno przynieść usprawnienie procesu?

08 Po czym i w jakim terminie będzie można ocenić rezultat?

Wyniki dotyczą celowo dobranej, niereprezentatywnej próby 325 małych, średnich i dużych firm pozostających w kontakcie z INEA. Klasyfikacja poziomów ma charakter autorskiego modelu diagnostycznego i nie stanowi naukowo zwalidowanego indeksu.

09.1 **Cel badania**

Cel badania

Badanie przeprowadzono, aby rozpoznać, w jaki sposób przedsiębiorstwa wykorzystują technologie cyfrowe, określić ich punkt wyjścia oraz wskazać obszary, w których mogą wykonać kolejny krok. Narzędzie wspiera diagnozę obecnego ekosystemu rozwiązań, luk technologicznych i możliwych kierunków dalszego rozwoju.

17.07.2025 → 06.07.2026

okres diagnozy

DIAGNOZA → **PUNKT WYJŚCIA** → **KOLEJNY KROK**

Badanie nie służy tworzeniu rankingu przedsiębiorstw ani ocenie jakości ich działania. Przyjęty model porządkuje zakres wykorzystania wybranych technologii i wspiera rozmowę o kolejnych priorytetach transformacji cyfrowej.

Raport opracowano na podstawie wyników diagnozy wykorzystania technologii cyfrowych przeprowadzonej przez INEA od 17 lipca 2025 r. do 6 lipca 2026 r.

Opracowanie kwestionariusza

Kwestionariusz został opracowany przez INEA we współpracy z ABR SESTA. Przy jego przygotowaniu wykorzystano wiedzę praktyczną oraz dane i definicje stosowane przez GUS i Eurostat. Narzędzie nie stanowiło prostego zestawu pytań statystycznych: miało służyć zarówno opisowi wykorzystania technologii, jak i diagnozie potrzeb oraz możliwych kierunków dalszego rozwoju.

48
pytań

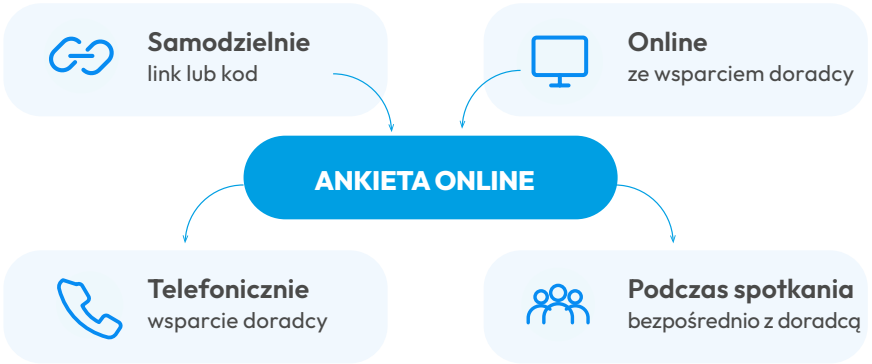
logika przejść między pytaniami

walidacja odpowiedzi

INEA x ABR SESTA
Wiedza praktyczna oraz dane i definicje stosowane przez GUS i Eurostat.

Realizacja badania

Badanie przeprowadzono w formule hybrydowej z wykorzystaniem ankiety internetowej dostępnej przez indywidualny link lub kod. Respondenci mogli wypełnić ją samodzielnie albo przy wsparciu doradcy INEA (telefonicznie, online lub podczas spotkania). Niezależnie od sposobu realizacji stosowano ten sam kwestionariusz i tę samą logikę pytań.



Niezależnie od sposobu realizacji stosowano ten sam kwestionariusz i tę samą logikę pytań.

Zaproszenia do udziału kierowano mailowo lub telefonicznie. Odpowiedzi miały charakter deklaratywny i nie były formalnie weryfikowane. Wsparcie doradcy dotyczyło realizacji ankiety i nie stanowiło audytu przekazywanych informacji.

09.4 **Badana grupa**

Badana grupa

W platformie badawczej zarejestrowano 468 respondentów, a ankietę ukończyło 380 przedsiębiorstw. Raportowany przez platformę wskaźnik odpowiedzi wyniósł 81,4%. Jedna obserwacja odpowiada jednej firmie.

468
zapisanych respondentów

380
przedsiębiorstw ukończyło badanie
81,4 %
wskaznik odpowiedzi

325
małych, średnich i dużych przedsiębiorstw
195 małych
87 średnich
43 dużych

55
mikroprzedsiębiorstw
wyłączono z głównej analizy liczbowej

Aby zwiększyć porównywalność zakresu raportu z danymi publikowanymi przez GUS i Eurostat.

Kto wypełnił ankietę?

Ankietę wypełniały osoby posiadające wiedzę o technologiach i procesach wykorzystywanych w organizacji, m.in.

- właściciele
- przedstawiciele zarządu
- osoby odpowiedzialne za IT
- osoby odpowiedzialne za finanse
- współpracę z zewnętrznymi dostawcami usług IT

Warunek udziału
wykorzystywanie internetu w pracy przedsiębiorstwa.

Grupa została dobrana celowo i nielosowo.
Wszystkie wartości prezentowane w raporcie odnoszą się do badanych przedsiębiorstw.

Branże najczęściej reprezentowane w badaniu

Dane dotyczą pełnej grupy przedsiębiorstw uczestniczących w badaniu, obejmującej również mikroprzedsiębiorstwa.

20,5%	Obsługa rynku nieruchomości	**9,2%**	Budownictwo
18,4%	Handel i naprawa pojazdów	**8,7%**	Przetwórstwo przemysłowe
13,4%	Administrowanie i działalność wspierająca	**7,6%**	Transport i gospodarka magazynowa

Zakres diagnozy

Kwestionariusz obejmował trzy szerokie obszary:

01 **Technologie**
wspierające procesy biznesowe i tworzenie wartości

02 **Infrastruktura**
teleinformatyczna

03 **Bezpieczeństwo**
cyfrowe.

Poziom cyfryzacji został obliczony na podstawie odpowiedzi dotyczących technologii wspierających procesy i tworzenie wartości. Analiza uwzględniała między innymi obecność i sprzedaż online, systemy wspierające zarządzanie oraz relacje z klientami, rozwiązania chmurowe, internet rzeczy i sztuczną inteligencję.



Analiza uwzględniała między innymi obecność i sprzedaż online, systemy wspierające zarządzanie oraz relacje z klientami, rozwiązania chmurowe, internet rzeczy i sztuczną inteligencję.



sprzedaż online | **systemy wspierające zarządzanie** | **relacje z klientami** | **rozwiązania chmurowe** | **internet rzeczy** | **sztuczna inteligencja**

Warunki bezpiecznego i stabilnego korzystania z technologii infrastruktura + bezpieczeństwo cyfrowe

Infrastruktura oraz bezpieczeństwo cyfrowe zostały przeanalizowane jako warunki potrzebne do bezpiecznego i stabilnego korzystania z technologii, ale nie zwiększały bezpośrednio punktacji określającej poziom cyfryzacji.

Model punktowy

Poziom cyfryzacji określono za pomocą autorskiego modelu opracowanego na podstawie wiedzy i doświadczenia ekspertów INEA. Zasady punktacji dostosowano do charakteru poszczególnych pytań.

Punkty przyznawano za wykorzystanie określonych rozwiązań, zakres ich zastosowania, a w wybranych przypadkach także za integrację z innymi systemami lub procesami oraz deklarowane efekty biznesowe. Maksymalna liczba punktów przypisana do obszaru określała jego udział w wyniku końcowym i odzwierciedlała ekspercką ocenę znaczenia danej technologii dla:

01 → **cyfryzacji procesów**

02 → **integrowania informacji i systemów**

03 → **automatyzacji pracy**

04 → **tworzenia wartości biznesowej**

05 **dalszego rozwoju organizacji**



Model ma charakter diagnostyczny i doradczy. Nie jest statystycznie walidowanym indeksem naukowym i nie służy do tworzenia rankingu przedsiębiorstw. **Jego zadaniem jest uporządkowanie informacji o obecnym sposobie wykorzystywania technologii oraz wsparcie firmy w określeniu kolejnych priorytetów.**

09.7 **Punktowane obszary**

Punktowane obszary

Na łączny wynik składało się siedem obszarów technologicznych. Maksymalna liczba punktów pokazuje ich udział w wyniku modelu, a nie uniwersalną wartość danej technologii dla każdej firmy.



Źródło: badanie INEA 2026.

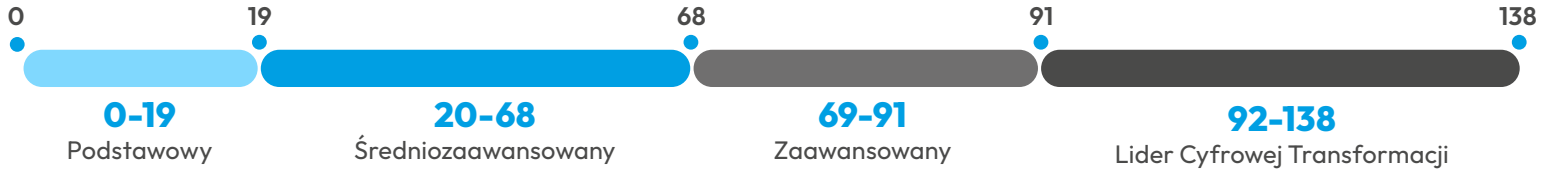
138 pkt
maksymalny wynik

Status chmury w modelu - w modelu B2B nie punktowano samego faktu przechowywania lub przetwarzania danych w chmurze. Punkty przyznawano za wykorzystanie określonych usług i aplikacji chmurowych wspierających procesy przedsiębiorstwa, w tym systemów ERP i CRM. Przyjęto, że samo miejsce przetwarzania danych – lokalnie lub w chmurze – nie przesądza o poziomie cyfryzacji organizacji. W badaniu B2P nie zadawano analogicznych pytań o wykorzystanie tych systemów w chmurze, dlatego ten element nie stanowił tam odrębnej części punktacji.

09.7 **Punktowane obszary**

Podział firm na poziomy

Firma mogła uzyskać maksymalnie 138 punktów. Na podstawie łącznego wyniku przypisywano ją do jednego z czterech poziomów:



Granice poziomów

Podobnie jak maksymalna punktacja poszczególnych obszarów, zostały ustalone ekspercko przez INEA. Nie stanowią równomiernego podziału skali, lecz odzwierciedlają kolejne etapy rozwoju cyfrowego. Przejście na wyższy poziom wiąże się z szerszym i bardziej zaawansowanym wykorzystaniem analizowanych rozwiązań, ale nie oznacza, że istnieje jedna właściwa ścieżka transformacji dla wszystkich firm.

Co pokazuje wynik?

Wynik nie stanowi niezależnego audytu jakości wdrożeń ani ich efektywności ekonomicznej. W wybranych pytaniach uwzględniano jednak deklarowany stopień integracji rozwiązań lub uzyskane efekty biznesowe.

Wysoki poziom nie oznacza zakończenia transformacji: kolejnym krokiem może być modernizacja, integracja, szersze wykorzystanie rozwiązań lub lepsze mierzenie ich efektów.

09.8 **Ograniczenia badania**

Ograniczenia badania

Próba została dobrana celowo

celowo i nie jest reprezentatywna dla wszystkich przedsiębiorstw w Polsce.

Udział organizacji pozostających w kontakcie z INEA

może zwiększać prawdopodobieństwo udziału podmiotów bardziej zainteresowanych cyfryzacją lub bardziej zaawansowanych cyfrowo

Wyniki opierają się na deklaracjach

respondentów, które nie były formalnie weryfikowane.



Interpretacja wyników

Wyniki odnoszą się do badanej grupy i nie powinny być uogólniane na wszystkie przedsiębiorstwa w Polsce. W tekście raportu stosowane są dlatego określenia:

- „badane firmy”
- „firmy objęte diagnozą”
- „w badanej grupie”

Wyniki pytań wielokrotnego wyboru nie sumują się do 100%.

W przypadku pytań zadawanych jedynie części respondentów podstawę procentowania wskazano przy odpowiednim wykresie lub zestawieniu.

Rozkładów poziomów cyfryzacji w raportach B2B i B2P nie należy bezpośrednio porównywać. Modele wykorzystują częściowo odmienne obszary, zasady punktacji, maksymalne wyniki oraz progi klasyfikacji. Takie same nazwy poziomów pełnią funkcję interpretacyjną wyłącznie w obrębie danej grupy.

Porównania z danymi GUS i Eurostatu

Wybrane wyniki zestawiono z danymi publikowanymi przez GUS i Eurostat. Porównania zastosowano tam, gdzie zakres pytania, definicja wskaźnika, badana populacja oraz sposób obliczenia wartości były wystarczająco zbliżone.

Dane porównawcze pełnią funkcję orientacyjnego punktu odniesienia. Nie stanowią bezpośredniego porównania identycznych prób. Przy ich interpretacji należy uwzględnić różnice dotyczące:

Przy każdych danych zostało podane źródło oraz rok, którego dotyczą.

01 sposobu doboru badanych firm

02 okresu przeprowadzenia badań

03 definicji poszczególnych technologii i wskaźników

04 podstaw procentowania

05 struktury przedsiębiorstw według wielkości.

Biznes wymaga dobrego połączenia

O raporcie

INEA to ogólnopolski dostawca nowoczesnych usług telekomunikacyjnych dla klientów indywidualnych, biznesowych oraz sektora publicznego. Oferuje szybki Internet światłowodowy, telefonię, telewizję, usługi data center, dedykowane łącza oraz rozwiązania chmurowe. INEA zapewnia niezawodność, elastyczność i profesjonalne wsparcie, dostosowane do potrzeb firm każdej wielkości. Dzięki innowacyjnym technologiom wspiera rozwój biznesu i cyfrową transformację przedsiębiorstw.

Redakcja i skład:

2026 INEA.
Wszystkie prawa zastrzeżone.

Koncepcja i metodologia badania:

INEA

Opracowanie redakcyjne, projekt graficzny i skład:
Open Format

Przy cytowaniu danych prosimy podawać źródło:

„Wyniki pierwszej fali badania poziomu cyfryzacji przez INEA”.
Część zdjęć użytych w raporcie została wygenerowana przez AI.

RAPORT



Biznes wymaga dobrego połączenia

biznes.inea.pl