



## *Model doradczy*

## *Scenariusz ogólny*



LEAD PARTNER

PARTNERS

## Tytuł: Model doradczy Scenariusz ogólny

### Redakcja:

Benaim, A.<sup>3)</sup>

### Autorzy:

Benaim, A.<sup>3)</sup>, Gjerpe JR<sup>3)</sup>, Dmitrzak, M.<sup>1)</sup>

### Zespół weryfikacyjny i ekspercki

Kwas M.<sup>1)</sup>, Dziadkiewicz A.<sup>1)</sup>, Pocyté, S.<sup>2)</sup>, Sattari, S.<sup>6)</sup>, Lindell, L.<sup>6)</sup>, Paulauskas, A.<sup>4)</sup>, Jaroszewska, M.<sup>2)</sup>, Chajja, P.<sup>2)</sup>

### Przynależność:

- 1) Agencja Rozwoju Pomorza S.A., Polska
- 2) Instytut Maszyn Przepływowych im. Roberta Szewalskiego Polskiej Akademii Nauk, Polska
- 3) Energy Agency for Southeast Sweden, Szwecja
- 4) Strategic Self-Management Institute, Litwa
- 5) Klaipeda Chamber of Commerce, Industry and Crafts, Litwa, Litwa
- 6) Linnaeus University, Szwecja

### Opublikowany przez:

Agencja Energetyczna dla południowo-wschodniej Szwecji

*Treść niniejszej publikacji jest wyłączną odpowiedzialnością autorów i nie może być w żaden sposób rozumiana jako odzwierciedlenie poglądów Unii Europejskiej, instytucji zarządzającej lub wspólnego sekretariatu programu Interreg South Baltic 2014-2020*

## Model doradczy Scenariusz ogólny

Dokument ten jest wynikiem projektu Cirtoinno, zawiera ogólny model świadczenia usług doradczych w gospodarce o obiegu zamkniętym, a także 3 konkretne modele scenariuszy rozwoju doradztwa w zakresie energii, kreowania marki (marketingu) i modeli biznesowych.

### Zawartość

Ogólny model usług doradczych w zakresie gospodarki o obiegu zamkniętym (CE) .....	4
Model usług doradczych w zakresie gospodarki o obiegu zamkniętym.....	5
1. Przygotowanie i wstępna wiedza w zakresie gospodarki o obiegu zamkniętym (CE).....	5
2. Wstępne usługi doradcze - zrozumienie MŚP .....	6
3. Pogłębione doradztwo .....	8
4. Kontynuacja i wsparcie.....	9
5. Dokumentacja.....	9
<b>Aneks 1.</b> Ogólne porady dotyczące świadczenia usług doradczych.....	10
<b>Aneks 2.</b> Ogólny cykl doradztwa - punkty kontaktowe i robocze.....	11
<b>Aneks 3.</b> Scenariusz modelu doradczego dla energii.....	12
<b>Aneks 4.</b> Scenariusz modelu doradczego dla modelu biznesowego .....	12
<b>Aneks 5.</b> Scenariusz modelu doradczego dla kreowania marki i marketingu .....	12

## Ogólny model usług doradczych w zakresie gospodarki o obiegu zamkniętym (CE)

### 1. Inspiracja i wiedza wstępna na temat CE

Wprowadzenie do CE

Zainspiruj i otwórz się  
na potencjalne obszary rozwoju

### 2. Wstępne usługi doradcze - zrozumienie MŚP

Mapowanie przepływów

Benchmark w odniesieniu

Skupienie i zaangażowanie

### 3. Pogłębianie usług doradczych

Hackathon

Matchmaking

Doradztwo  
skoncentrowane

Doradztwo  
grupowe  
Dzielenie się

### 4. Kontynuacja i wsparcie

### 5. Dokumentacja

LEAD PARTNER

PARTNERS

## Model usług doradczych w zakresie gospodarki o obiegu zamkniętym

### 1. Przygotowanie i wstępna wiedza w zakresie gospodarki o obiegu zamkniętym (CE)

Upewnij się, że firma ma wiedzę na temat gospodarki o obiegu zamkniętym. Można tego dokonać poprzez wprowadzenie koncepcji i zasad gospodarki o obiegu zamkniętym, a także dostarczenie przykładów w różnych obszarach zastosowania (takich jak energia, model biznesowy, gospodarka odpadami itp.)

#### 1.1. Wprowadzenie do gospodarki o obiegu zamkniętym

Dostępnych jest wiele materiałów stanowiących wprowadzenie do gospodarki o obiegu zamkniętym i potencjalnych obszarów zastosowania, na przykład materiały opracowane w ramach projektu Cirtoinno <https://cirtoinno.eu/pl/wiedza/learning-materials/>.

Pomóż firmie nastawić się na długoterminowe planowanie, ponieważ myślenie o wielu możliwych obszarach interwencji jednocześnie może być przytłaczające. Zwykle mówimy „planuj na dużą skalę, zacznij mądrze”. Sposobem na utrzymanie złożoności i zapewnienie poczucia możliwości jest zaczęcie od tego, co jest możliwe w danym momencie.

Zalecamy dokonanie rozróżnienia i podkreślenie różnicy między zrównoważonym rozwojem a gospodarką o obiegu zamkniętym, szczególnie w przypadku firm lub regionów mocno skoncentrowanych na zrównoważonym rozwoju (SD).

#### 1.2. Inspiruj i otwieraj się na potencjalne obszary rozwoju

Przykłady są jednym z najbardziej skutecznych sposobów pokazania zasad CE w praktyce, a także zainspirowania i otwarcia firm na potencjalne ulepszenia. Podziel się nimi!

Im przykład jest bliższy Twojej grupie docelowej, tym lepiej. Jeśli rozmawiasz z hotelami, skorzystaj z przykładów dotyczących hoteli lub zakwaterowania.

Podczas omawiania kolejnych obszarów do poprawy jest to pierwsza szansa, aby zaangażować odbiorcę i nawiązać dialog w obszarze jego zainteresowania. Jest to również okazja do rozpoczęcia mapowania jego działań i przepływów poprzez zadanie pytania „jak radzisz sobie z odpadami lub jak zarządzasz zużyciem energii elektrycznej”.

## 2. Wstępne usługi doradcze - zrozumienie MŚP

### 2.1. Pierwszy kontakt

Przygotuj się przed pierwszym kontaktem związanym z usługami doradczymi, uzyskując wstępną wiedzę o firmie ze strony internetowej, materiałów promocyjnych lub informacji uzyskanych podczas szkolenia.

Pamiętaj, że firmy często mają trudności z wyborem przyszłych inicjatyw i opracowywaniem innowacyjnych rozwiązań z powodu wielości obszarów objętych CE lub z powodu braku doświadczenia w tym temacie. Im więcej przykładów i najlepszych praktyk przygotujesz, tym lepiej

### 2.2. Jak działa firma?

Ten krok dotyczy zrozumienia bieżących przepływów materiałów i energii. Zrozumienie, jak działa firma, jest kluczem do przedstawienia sugestii. Ten krok można wykonać mniej lub bardziej formalnie, w zależności od tego, jak rozwija się rozmowa, i stopniowo pogłębiać, gdy praca staje się bardziej zaawansowana.

Moduł Innowacyjnego Modelu Biznesowego projektu Cirtoinno zapewnia szablony do mapowania różnych relacji i przepływów materiałowych (społecznych) - <https://cirtoinno.eu/pl/wiedza/learning-materials/>.

### 2.3. Benchmark w odniesieniu do gospodarki o obiegu zamkniętym

Ten krok ma na celu zrozumienie, ile inicjatyw związanych z CE lub zrównoważonym rozwojem podjęta do tej pory firma. Możliwe może być wykorzystanie ich bieżących inicjatyw, na przykład poprzez sformułowanie takich inicjatyw w ramach planu CE, a także poprzez informowanie

o kreowaniu marki i działaniach marketingowych. W ramach projektu Cirtoinno opracowano narzędzie oceny, które może działać jako wstępna analiza porównawcza ([patrz link](#)).

W ramach tego kroku (lub najpóźniej na początku dogłębnych usług doradczych) zdecydowanie zalecamy osobistą wizytę w firmie, ponieważ łatwiej jest zrozumieć i ocenić sytuację na podstawie bezpośredniego doświadczenia.

## 2.4. Skupienie i zaangażowanie

Po tej początkowej fazie firmy mogą mieć różne pojęcie o tym jak wygląda dalsza droga. Ponadto będą wykazywać pewien poziom zaangażowania i zainteresowania, które zalecamy ocenić.

Te dwa aspekty, niezakłócone skupienie i poziom zaangażowania, mogą informować o tym, jak pogłębić doradztwo i ile energii zainwestować w danym czasie.

Zapytanie o dostępne zasoby, zarówno kapitał finansowy, jak i społeczny (na przykład dostępny czas lub liczbę pracowników zaangażowanych w pracę w ramach rozwoju CE) może dostarczyć wskazówek co do poziomu zaangażowania.

W niektórych regionach firmy są bardziej proaktywne niż inne. Co więcej, może istnieć oczekiwanie, że doradca zapewni wsparcie, od kuponów po środki pieniężne, szczególnie gdy jest powiązany z agencją rozwoju. Upewnij się, że wyrażasz się jasno i negocjuj takie oczekiwania.

Na koniec zachęć firmy do rozpoczęcia doradztwa jak najszybciej po fazie szkolenia lub przygotowania. Pomaga to utrzymać tempo. Jeśli to możliwe, unikaj takiego zaangażowania w szczycie sezonu biznesowego.

## 3. Pogłębione doradztwo

W tej sekcji wyjaśniono kilka różnych sposobów pogłębienia usług doradczych, a mianowicie: Hackatony, matchmaking, ukierunkowane lub grupowe (eksperckie) doradztwo.

Ważne jest, aby zauważyć, że może to zaangażowanie nie musi być jednorazowe, ale może stanowić krok w kierunku skupienia na dążeniu do rozwiązania, które ma opracować firma. Jest to zatem iteracyjny (cykliczny) proces od pogłębienia doradztwa i działań następczych do zapewnienia działań następczych i wsparcia.

### 3.1. Hackatony

Hackathon to format opracowany na przykładzie systemów informatycznych. Zasadniczo oznacza to, że zespół ekspertów (konsultantów, studentów itp.) zbiera się, aby ocenić firmę (sektor) w krótkim czasie. Główne zadania to mapowanie przepływów materiałów i procesów, a także sugerowanie potencjalnej wizji i/lub działań zmierzających do przejścia na model biznesu oparty w większym stopniu o gospodarkę o obiegu zamkniętym.

Podjęcie to można zastosować do mapowania i analizy porównawczej jako wsparcia do pkt 2.2 powyżej, a także do pogłębienia początkowej analizy porównawczej i rozszerzania możliwości ulepszeń, gdy główny cel jest niejasny.

### 3.2. Matchmaking

Matchmaking odnosi się do skierowania firmy klienta do eksperta. Możliwe jest również tworzenie kolektywnego matchmakingu poprzez konferencje i targi, w których konsultanci i właściciele rozwiązań oferują swoje usługi firmom.

### 3.3. Doradztwo skoncentrowane (eksperckie)

Indywidualny konsultant lub firma może zaoferować swoją wiedzę fachową i wesprzeć bardziej dogłębne badanie możliwości CE w konkretnym obszarze



Wstępny model doradczy w zakresie energetyki, kreowania marki / marketingu i modelu biznesowego znajduje się w załączniku 3-5.

### 3.4. Doradztwo grupowe lub wymiana doświadczeń

Ta forma jest cenna dla dalszego rozwoju firm rozumiejących gospodarkę o obiegu zamkniętym, a także dla rozpowszechniania ogólnych rozwiązań. Co więcej, takie podejście pomaga zachęcić firmy do angażowania innych firm, pokazując, że jest to możliwe i pozwala im zainspirować się w tym zakresie innymi firmami (i jednocześnie rzuca im wyzwanie).

## 4. Kontynuacja i wsparcie

Firmy mogą nie mieć czasu, personelu lub zasobów (lub zaangażowania na początku), aby nadążyć za krzywą uczenia się oraz utrzymywać i rozwijać sieć kontaktów po przejściu doradztwa. Dlatego pomocne jest, jeśli doradca ułatwi znalezienie odpowiednich informacji, przykładów lub ekspertów w danej dziedzinie.

Na przykład może się zdarzyć, że po ukierunkowanym doradztwie potrzebny jest matchmaking, lub że po hackathonie potrzebna jest odrobina skoncentrowanego doradztwa eksperckiego. Alternatywnie może okazać się po prostu potrzebne, aby firma otrzymała wsparcie w zakresie zsyntetyzowania procesu uczenia się i stworzenia małego planu. Potrzeby są różne w zależności od przypadku.

W każdym razie jednak takie działania następcze i wsparcie są niezbędne, aby zapewnić dynamiczne i organiczne pogłębienie usług doradczych w kierunku wdrażania innowacyjnych rozwiązań.

## 5. Dokumentacja

Dokumentacja profilu klienta jest dobrym środkiem do rejestrowania postępów i powrotu do utraconej prędkości rozwoju po długim okresie czasu. Sugerujemy, aby dokumentacja zawierała następujące tematy:

- Jakie było pierwotne zainteresowanie i jak ewoluowało
- Ogólne podsumowanie informacji zwrotnych doradcy
- Mapa zawierająca kolejne kroki (w stosownych i możliwych przypadkach)
- Co wziąć pod uwagę w zakresie kluczowego rozwiązania / możliwości
  - Korzyści
  - Wyzwania
  - Koszty i zwrot (ogólnie)
  - Kontakty z innymi ekspertami i usługodawcami
  - Ogólna opinia na temat pożądanego rozwiązania (zapytanie)

## Aneks 1. Ogólne porady dotyczące świadczenia usług doradczych

- **Poświęć potrzebny czas i dobrze zaplanuj**

Doradztwo i wdrożenie wymaga czasu, chodzi nie tylko o robienie, ale także o robienie zgodnie z dobrym planem.

- **Poświęć uwagę każdej firmie uwzględniając niepowtarzalny kontekst**

Ogólne porady mogą być dobre, jednak dopasowane porady wymagają skupienia na jednym kliencie na raz. Zatem nawet w przypadku doradztwa grupowego, gdy uczestnicy mają pytania, staraj się zrozumieć konkretny kontekst.

- **Pokaż korzyść**

Korzyści z takich rozwiązań muszą być jasne. Pracuj, aby zidentyfikować i wyrazić korzyści płynące z obszaru i rozwiązania, niezależnie od tego, czy są finansowe (zwrot z inwestycji), miękkie (kreowanie marki), czy są po prostu dążeniem do ideału.

- **Wykonuj iteracje**

Jest to proces iteracyjny, a nie jednorazowe spotkanie. Pomyśl o tym i zaoferuj wspólny proces eksploracyjny - jest to dialog umożliwiający wypracowanie najlepszego rozwiązania. Nie jest to diagnoza medyczna.

- **Nikt nie wie wszystkiego.**

Mimo że jesteśmy ekspertami, nie jesteśmy ekspertami we wszystkim. Mów wprost w jakim zakresie możesz doradzić, a w jakim lepiej będzie zapytać o radę partnerów.

## Aneks 2. Ogólny cykl doradztwa - punkty kontaktowe i robocze

Poniżej znajduje się ogólna struktura ukierunkowana na ogólne lub ukierunkowane (eksperskie) doradztwo.

- 1wszy krok: Skupienie na doradztwie  
Po osiągnięciu zrozumienia CE i powiązanych rozwiązań, krok ten ma na celu dalsze zbadanie zakresu usług doradczych. Mogą być świadczone osobiście lub wirtualnie.

Ten krok obejmuje co najmniej jeden z następujących elementów.

- Szukanie pożądanego rozwiązania i/lub aktualnego problemu
  - Jakie jest zainteresowanie firmy przeprowadzaniem takich prac rozwojowych
  - Jakich korzyści oczekuje?
  - Określ oczekiwane wyniki i cele
  - Ramy czasowe dla opracowania i wdrożenia
  - Sprawdź dostępne zasoby (finansowe lub nie)
  - Poszukaj pomysłów na promocję wśród udziałowców / odbiorców / klientów
  - Porozmawiaj o tym „Jakich porad szuka MŚP” (tj. co firma chciałaby wdrożyć lub dalej rozwijać w pożądanym obszarze.
  - Wszelkie szczególne pytania lub wątpliwości dotyczące rozwiązania/obszaru
- Pomiędzy spotkaniami - badanie, które informacje są potrzebne, aby przejść dalej. Znalezienie kontaktu i najlepszych praktyk, sformułowanie doradztwa w przejrzystym dokumencie.
- 2gi krok: Wizyta na miejscu  
Głównym celem jest zrozumienie bieżącej sytuacji firmy poprzez zbadanie jej bieżących praktyk/obiektów w zakresie pożądanego rozwiązania/obszaru eksploracji. Aby przeprowadzić ten krok, może być wymagane zaproszenie na wizytę innego terenowego eksperta niż doradca.

- Pomiedzy spotkaniami - Podsumowanie informacji, analiza danych oraz sformułowanie opinii i mapy możliwych obszarów ulepszeń i rozwiązań. - Krok 3 można przeprowadzić w połączeniu z krokami 4 i 5. W takim przypadku, w tym okresie, należy przygotować ogólną mapę działań (kolejne kroki) i raport.
- 3ci krok: Porady dotyczące możliwych rozwiązań, kontaktów i kolejnych kroków  
W tym kroku: Pokaż przykłady i podziel się poradami - istotnym aspektem jest tutaj omówienie możliwości finansowania i potencjalnego czasu spłaty (w stosownych przypadkach i w przybliżeniu). W razie potrzeby zabierz ze sobą na spotkanie eksperta lub połącz MŚP z ekspertem. Omów kolejne kroki i mapę działań dla dalszego rozwoju.
- Pomiedzy spotkaniami - może to być część iteracyjna, a MŚP może potrzebować wsparcia, aby osiągnąć i utrzymać odpowiednie tempo.
- 5ty krok Raport końcowy  
Spotkanie w celu omówienia dotychczasowych opinii i wyników.

**Aneks 3.** Scenariusz modelu doradczego dla energii

**Aneks 4.** Scenariusz modelu doradczego dla modelu biznesowego

**Aneks 5.** Scenariusz modelu doradczego dla kreowania marki i marketingu