

# DIGITAL EXCELLENCE 2023 CASEBOOK

PARTNERZY PROGRAMU DIGITAL EXCELLENCE:



# DIGITAL EXCELLENCE AWARDS 2023

Digital Excellence Awards to konkurs organizowany przez DE Group i CIONET od 2016 r., w którym wyróżniani są najlepsi liderzy przemian cyfrowych. Nagrody Digital Excellence of the Year otrzymują organizacje i ich zespoły, które skutecznie wdrażają procesy transformacji cyfrowej oraz wykazują korzystne rezultaty dla przedsiębiorstwa i poprawę swojej gotowości cyfrowej.

Nagrody Digital Excellence Awards przyznaje Jury, złożone z ekspertów ze świata technologii, biznesu i nauki oraz przedstawicieli organizatora. Wręczenie wyróżnień w tegorocznej edycji konkursu odbyło się w trakcie gali finałowej 16 listopada 2023 r.

Rywalizowano o zwycięstwo w siedmiu kategoriach: Digital Strategic Perspective, Digital Customer Experience, Digital Capabilities, Transformational Capabilities, Operational Efficiency, Disruptive Technology oraz Environmental & Social Impact. Dodatkowe wyróżnienie przyznane zostało w drodze głosowania przez przedstawicieli społeczności CIONET.



# LAUREACI I FINALIŚCI TEGOROCZNEJ EDYCJI

## DIGITAL STRATEGIC PERSPECTIVE

CRÉDIT AGRICOLE BANK POLSKA  
CTL LOGISTICS  
GEMINI  
WYDAWNICTWA SZKOLNE I PEDAGOGICZNE

LAUREAT

## DIGITAL CUSTOMER EXPERIENCE

VOX  
PKO BANK POLSKI

LAUREAT  
NAGRODA SPOŁECZNOŚCI

## DIGITAL CAPABILITIES

CENTRALNY OŚRODEK INFORMATYKI  
MPWIK WROCŁAW  
T-MOBILE POLSKA  
URZĄD MIASTA KRAKOWA

LAUREAT

## TRANSFORMATIONAL CAPABILITIES

BIURO INFORMACJI KREDYTOWEJ  
ING HUBS POLAND

LAUREAT

## OPERATIONAL EFFICIENCY

AUTOSTRADA EKSPLOATACJA S.A.  
MILLENNIUM LEASING  
SANTANDER BANK POLSKA

LAUREAT

## DISRUPTIVE TECHNOLOGY

MOLECULAR WORLDWIDE  
ALLEGRO  
KIR  
WYTWÓRNA FILMÓW DOKUMENTALNYCH I FABULARNYCH

LAUREAT

## ENVIRONMENTAL & SOCIAL IMPACT

PROCTER & GAMBLE  
FUNDACJA PSIA KREW  
VELOBANK S.A.

LAUREAT  
WYRÓŻNIENIE SPECJALNE



Strategia cyfrowa stanowi fundament trwałego rozwoju i konkurencyjności w dzisiejszym dynamicznym środowisku biznesowym zdominowanym przez technologię.

Po pierwsze, umożliwia przedsiębiorstwom skuteczne wykorzystanie nowoczesnych narzędzi i platform cyfrowych, co przekłada się na efektywność operacyjną i lepsze zrozumienie klientów, a przez to dostosowanie oferty do ich potrzeb i preferencji.

Po drugie, w dobie globalizacji, strategia cyfrowa pozwala firmom dotrzeć do szerszej publiczności poprzez internet i media społecznościowe, co sprzyja rozwojowi marki. Umożliwia też szybką adaptację do zmian rynkowych i technologicznych, oraz podejmowanie świadomych decyzji w oparciu o informacje niemal w czasie rzeczywistym.

Wreszcie, poprzez inwestowanie w transformację cyfrową, przedsiębiorstwa mogą zwiększyć swoją innowacyjność i zdolność do szybkiego reagowania na zmieniające się warunki rynkowe.

Ten ostatni punkt jest niezwykle istotny. Tegoroczne badanie Deloitte Digital Consumer Trends pokazuje, że prawie połowa ankietowanych konsumentów w Polsce słyszała o GenAI (84% w przypadku badanych w wieku 18-24 lata). To co jeszcze rok temu było niemalże nieznaną technologią, teraz staje się elementem życia codziennego wielu osób. Tradycyjny roczny cykl planowania już się nie sprawdzi w takich okolicznościach, wymagana jest olbrzymia elastyczność i zwinność organizacji w adopcji nowych rozwiązań, powiązana z jasnymi kierunkami strategicznymi.



**ANNA WIĄCEK-KOCOT**  
Partnerka w Zespole  
Strategii i Transformacji  
Technologii





# BANK CREDIT AGRICOLE

## LAUREAT KONKURSU

### BIG IDEA

## STRATEGIA IT BANKU CREDIT AGRICOLE

Stworzenie strategii IT, która potoczyła działanie wszystkich zespołów technicznych z całością organizacji, odpowiadając nie tylko na bezpośrednie cele biznesowe organizacji, ale również na zmieniające się otoczenie prawne i technologiczne.

### O FIRMIE



Bank Credit Agricole to bank uniwersalny, który od ponad 22 lat funkcjonuje na polskim rynku. Od 2001 roku jest częścią międzynarodowej grupy finansowej Crédit Agricole. Działa w obszarze bankowości detalicznej, małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP), agrobiznesu oraz bankowości korporacyjnej. Bank proponuje usługi bankowości codziennej (konta, karty, lokaty itp.) i niemal wszystkie rodzaje kredytów. Do dyspozycji klientów są specjaliści od leasingu, faktoringu, bankowości korporacyjnej i inwestycyjnej. Działa na różnych polach biznesowych, a klientami są: osoby indywidualne, małe i średnie przedsiębiorstwa, duże korporacje, a także rolnicy i firmy z sektora agrobiznesu.

### CELE PROJEKTU

1. Szybkość i jakość dostarczania mierzone poprzez zwiększenie prędkości oraz przewidywalności dla zespołów zwinnych i Tribe
2. Stabilność i dostępność usług 24/7 mierzone poprzez wskaźniki dostępności procesów biznesowych
3. Dane akceleracją biznesu – mierzone poprzez liczbę zmian w których wykorzystano Data Platform
4. Bezpieczeństwo IT – mierzone poprzez wyniki oceny BION
5. Ład korporacyjny i finanse IT mierzone poprzez predykcję wskaźników finansowych
6. Synergie z Grupą CA i wsparcie innowacji
7. Nowoczesne miejsce pracy mierzone poprzez poziom pokrycia organizacji produktami z pakietu Microsoft 365
8. Zrównoważone IT mierzone poprzez redukcję śladu węglowego
9. Akceleracja talentów, zaangażowanie i kultura odpowiedzialności

### NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

Wybrane kluczowe wartości dostarczone w ramach strategii IT banku obejmują:

- Dostarczenie platformy z architekturą Data Centric i procesów Data Mesh – zastosowanie innowacyjnego rozwiązania w kanałach internetowych i mobilnych dla Klientów w segmencie retail i MŚP
- Budowa kompetencji dev-ops oraz standardów CI/CD wraz z koncepcją poprawiania jakości na jak najwcześniejszym etapie dostarczania kodów („shift quality to the left”)
- Podniesienie dojrzałości w obszarach observability, scalability wraz z rozwojem kompetencji dla nowych rozwiązań platformowych (m.in. kubernetes, kafka) – zapewniające wzrost dostępności procesów biznesowych dla Klienta banku
- Optymalizacje kosztowe, związane z rozliczeniami inwestycji realizowanych w projektach dostarczanych zwinnie (Agile) oraz w metodyce kaskadowej (waterfall)
- Budowę ekosystemu wspierającego strategię Green IT w zakresie kształtowania świadomości wśród pracowników Pionu IT i partnerów biznesowych, zmiany w procesach budowania aplikacji oraz dodanie do procesów wytwórczych elementów ESG, realne ograniczanie śladu węglowego poprzez wykorzystywanie energii ze źródeł odnawialnych (OZE) oraz zarządzanie cyklem życia sprzętu IT
- Wsparcie procesów rozwoju współpracowników, poprzez aktualizację ścieżek rozwoju w standardach SFIA Foundation, rozwój hubów szkoleniowych dla kluczowych obszarów technologicznych, aktywne zarządzanie rozwojem kompetencji i informacje zwrotne oparte o metodykę Gallupa Q12 oraz badania zaangażowania na poziomie Grupy CA

**5 DIGITAL EXCELLENCE AWARDS 2023**

## MIERZALNE EFEKTY

### NAJWAŻNIEJSZE EFEKTY REALIZACJI STRATEGII IT MOŻEMY ZREFEROWAĆ W PONIŻSZYCH WSKAŹNIKACH:

- STABILNOŚĆ PROCESÓW BIZNESOWYCH – WYRAŻONA JAKO % DOSTĘPNOŚCI W PEŁNEJ ŚCIEŻCE BIZNESOWEJ JEST NAJWYŻSZA W HISTORII BANKU I PRZEKRACZA 99%.
- SPOSÓB DOSTARCZANIA ZMIAN W MODELU ZWINNYM ZOSTAŁ DOSTOSOWANY DO WYMAGAŃ BIZNESOWYCH. W STRUKTURACH PROJEKTÓW REALIZOWANYCH W METODYKACH ZWINNYCH, DOSTARCZENIE NOWEJ APLIKACJI MOBILNEJ ZAJĘŁO 9 MIESIĘCY OD URUCHOMIENIA PROJEKTU DO ROZPOCZĘCIA ROLLOUTU KLIENTÓW.
- GRUPA CRÉDIT AGRICOLE WYRAZIŁA SWÓJ WZROST ZAUFANIA, POWIERZAJĄC IT W POLSCE UTRZYMANIE I OBSŁUGĘ SYSTEMÓW CRM W INNYCH GEOGRAFIACH.

## NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- Stworzenie ekosystemu do szybkiego testowania rozwiązań technologicznych oraz ich dalszej adaptacji w realiach biznesowych banku. Wybrane prace badawcze są realizowane w oparciu o model hybrydowy lub cloud i pozwalają na efektywne sprawdzenie przydatności produktów.
- Wykorzystując nowoczesne rozwiązania dotyczące botów i robotyzacji bank regularnie podnosi jakość obsługi klienta będąc marką łączącą postawy 100% human i 100% digital
- Nowe technologie wspierają dojrzały poziom kolaboracji, zapewniając rozwiązania do efektywnej wymiany wiedzy, współpracy i automatyzacji w zakresie przystosowanym do pracy poszczególnych zespołów i maksymalizując stopień użycia posiadanych w organizacji rozwiązań IT.

## LESSONS LEARNED

1. Strategia IT w okresie dużej zmienności rynku i otoczenia biznesowego jest jeszcze bardziej kluczowa dla skutecznego funkcjonowania organizacji IT. „Czarne łabędzie” krążące nad rynkami finansowymi powinny nas mobilizować do dobrego rozpoznania celów biznesowych organizacji oraz ich mapowania na cele zdefiniowane w ramach strategii IT.
2. Kluczem do przygotowania dobrej jakości strategii IT, jest zaangażowanie w jej operacjonalizację grupy ekspertów, którzy będą uczestniczyć we wdrażaniu jej założeń. Takie podejście, wspierane przez dobrze przygotowaną metodykę, buduje zaangażowanie zespołu i pozwala wzmocnić postrzeganie organizacji jako angażującego pracodawcy z dużym poziomem autonomii w zespołach dziedzinowych.
3. Stabilność zespołów oraz postrzeganie pracodawcy jako partnera jest jednym z wyznaczników dla skutecznej realizacji celów organizacji oraz osobistego rozwoju współpracowników. Strategia organizacji powinna to odzwierciedlać, żeby budować bardziej trwałe relacje z pracownikami, utrzymując wysoki poziom retencji talentów.



# CTL LOGISTICS

FINALISTA KONKURSU

BIG IDEA

## TRANSFORMACJA CYFROWA CTL LOGISTICS

Kluczową ideą transformacji cyfrowej CTL było wdrożenie rozwiązań teleinformatycznych umożliwiających szybki dostęp do operacyjnych informacji zarządczych, tak aby organizacja mogła podejmować skuteczne decyzje.

O FIRMIE

NAJWAŻNIEJSZE ETAPY



**CTL LOGISTICS**

Connecting Europe

Grupa CTL Logistics to międzynarodowy operator logistyczny realizujący przewozy na terenie Polski i Europy. Posiada spółki w Polsce, Czechach oraz Niemczech, jest jednym z największych pod względem masy przewiezioną prywatny towarowym przewoźnikiem kolejowym w Polsce.

Główne segmenty działalności to realizacja przewozów dla branż paliwa i chemia, przemysł stalowy, przemysł węglowy, przewozy intermodalne, ale również obsługa bocznic, remonty infrastruktury kolejowej, obsługa portów.

### CELE PROJEKTU

Kluczowe cele projektu skoncentrowane były na uporządkowaniu i cyfryzacji procesów oraz poprawie jakości obsługi klienta, w ramach której wdrożony został cały ekosystem rozwiązań, w tym: zintegrowany kolejowy system informatyczny z zewnętrznymi integracjami, elektroniczne obiegi dokumentów, system business intelligence, urządzenia mobilne dla pracowników terenowych, monitoring taboru za pomocą czujników IoT oraz system Intranet do komunikacji z pracownikami.

- 2020-2021 – „rewolucja na torach”, wdrożenie systemu zarządzania procesami kolejowymi, wdrożenie specjalistycznego systemu kolejowego, kadra kolejowa pracująca na tabletach (elektroniczne dok. R7, listy przewozowe, zdalna komunikacja i przesył danych), śledzenie tras pociągów w oparciu o GPS, monitorowanie sytuacji na torach, pomiar kluczowych wskaźników operacyjnych i biznesowych, opomiarowanie lokomotyw (IoT), pomiar zużycia kluczowych elementów eksploatacyjnych, natychmiastowa informacja o anomaliach, śledzenie przebiegów, zużycia paliwa, instalacja kamer oraz centralnie zarządzanych alkomatów na lokomotywach (I taki projekt w Polsce, Nagroda Prezesa UTK)
- 2020-2022 – wdrożenie elektronicznych obiegów dokumentów, cyfryzacja kluczowych procesów, system elektronicznych obiegów dokumentów, obiegi zakupowe – zapotrzebowania/zamówienia/faktury – wersje elektroniczne dokumentów + obiegi i akceptacje, delegacje, urlopy, oceny dostawców, obsługa reklamacji, elektroniczny obieg i rejestr umów, wdrożenie systemu do zamówień oraz rozliczeń, system Intranet do komunikacji z pracownikami
- 2022 - wdrożenie systemu raportowania zarządczego agregujący wszystkie źródła danych i umożliwiający dostęp do danych dla wszystkich poziomów zarządzania.

**7 DIGITAL EXCELLENCE AWARDS 2023**

## MIERZALNE EFEKTY

- WZROST ILOŚCI KLIENTÓW (+37%) ORAZ ZNACZĄCA POPRAWA ZADOWOLENIA DOTYCHCZASOWYCH KLIENTÓW,
- POPRAWA GŁÓWNYCH PARAMETRÓW FINANSOWYCH (WSZYSTKIE ODNOTOWAŁY SILNY WZROST): EBIT I ZYSK NETTO - ZMIANA Z „MINUS” NA „PLUS”, PRZYCHODY +26%, EBITDA +48%,
- CYFROWE PROCESY W MIEJSCE ANALOGOWYCH - WZROST Z 20 % DO 89 %, WERSJE ELEKTRONICZNE DOKUMENTÓW ORAZ OBIEGI,
- AUTOMATYZACJA/CYFRYZACJA PROCESÓW LOGISTYCZNYCH - WZROST Z 40 % DO 93 %,
- REDUKCJA PAPIERU O 71%,
- SZYBKOŚĆ PRZEPEŁYU INFORMACJI Z TORÓW (URUCHOMIONE POCIĄGI / STATUSY) – OBECNIE ‘NA ŻYWO’, PRZED PROJEKTEM – PO SPŁYWIE DOKUMENTÓW PAPIEROWYCH (TJ. DO 14 DNI),
- PODNIENIE BEZPIECZEŃSTWA NA TORACH, POPRZECZ WPROWADZANIE CYFROWYCH NARZĘDZI DLA ZAPEWNIENIA ZGODNOŚCI Z WYMAGANIAMI PRAWNYMI I TECHNICZNYMI

## OKIEM MENADŻERA



GRZEGORZ BOGACKI  
Prezes Zarządu CTL  
Logistics

Osiągnięcie sukcesu w procesie cyfryzacji naszej firmy było możliwe dzięki nieustannie zaangażowaniu i wyjątkowej motywacji naszego zespołu.

Strategiczna inwestycja w zaawansowane narzędzia IT nie tylko zwiększyła naszą efektywność, ale także otworzyła nowe horyzonty w zakresie innowacji i rozwoju.

## NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- Nastąpiło znaczące podniesienie świadomości pracowników na wszystkich szczeblach organizacji. Kluczowi opiekunowie obszarów, osoby wywodzące się z biznesu (np. maszyniści instruktorzy) znają doskonale procesy biznesowe i usługowe oraz nowe systemy, w oparciu o które procesy te są realizowane.
- W okresie trwania projektu, dojrzałość poszczególnych obszarów biznesowych wzrosła znacząco, co spowodowało, że stały się one inicjatorami zmian w systemach IT. Obecnie pracownicy biznesowi, mający lepsze zrozumienie procesów i potrzeb biznesowych, aktywnie wskazują obszary do optymalizacji oraz automatyzacji. Inicjowanie zmian w systemach IT przez samych pracowników biznesowych stało się znakiem rozpoznawczym kultury innowacyjnej w firmie, która stale dąży do doskonalenia i adaptacji do zmieniających się warunków rynkowych.
- Firma uzyskała natychmiastową i rzetelną informację zarządczą. Monitorowanie biznesu stało się bardziej efektywne dzięki zdefiniowaniu kluczowych wskaźników wydajności (KPI) oraz dostępowi do informacji w czasie rzeczywistym. Nowe narzędzia cyfrowe zapewniły firmie możliwość monitorowania działalności oraz szybkiej reakcji na zmieniające się warunki biznesowe czy sytuacje kryzysowe – takie jak sankcje związane z wojną.

## LESSONS LEARNED

1. Kluczem do sukcesu jest odpowiedni zespół projektowy oraz wsparcie liderów organizacji. Zaangażowani, kompetentni i zmotywowani członkowie zespołu projektowego przyczynili się do skutecznego wdrożenia transformacji cyfrowej. Jednocześnie, wsparcie liderów organizacji, którzy dawali odpowiednie wsparcie, zasoby i motywację, miało kluczowe znaczenie dla osiągnięcia zamierzonych celów i sukcesu całego procesu transformacji.
2. Dobra komunikacja biznesem, a IT ma niezwykle pozytywny wpływ na końcowy sukces. Dzięki niej, udało nam się stworzyć silne fundamenty dla transformacji cyfrowej, otwierając drogę do większej efektywności, innowacji i konkurencyjności firmy.
3. Metodyka agile okazała się idealna dla organizacji i realizacji całego programu, umożliwiając skuteczne prowadzenie kolejnych projektów. Jej elastyczność i iteracyjne podejście przyczyniły się do osiągnięcia lepszych wyników i efektywniejszego zarządzania zmianą.



# GEMINI

## FINALISTA KONKURSU

## BIG IDEA

### TRANSFORMACJA MODELU BIZNESOWEGO GEMINI

Wdrożenie uniwersalnej platformy zdrowia pozwalającej na wygodną realizację online wszelkich potrzeb zdrowotnych w jednym miejscu, przy bezkonkurencyjnym czasie dostawy, wysokiej dostępności produktów i atrakcyjnej polityce cenowej. Transformacja zaplanowana i zrealizowana przede wszystkim przy wykorzystaniu wewnętrznych talentów wspartych dostawcami zewnętrznymi po to, aby na bazie transformacji jeszcze bardziej wzmocnić cyfrowe zdolności organizacji i lepiej spozycjonować firmę względem konkurencji w dalszych etapach rozwoju.

#### O FIRMIE



Gemini.pl to platforma, która pozwala kompleksowo zadbać o zdrowie całej rodziny. Powstała z myślą o potrzebach i wygodzie Pacjentów. W jednym miejscu, każdego dnia, zespół Gemini pomaga troszczyć się o najwyższą wartość, jaką jest zdrowie. Pacjent jest dla nas najważniejszy. Portal Gemini.pl daje możliwość wyboru z szerokiego asortymentu leków, sprzętu medycznego, kosmetyków, suplementów diety.

#### CELE PROJEKTU

Gemini jako lider rynkowy w kategorii aptek internetowych, pomimo przejścia przez transformację cyfrową, nie był w stanie w pełni wykorzystać zbudowanego potencjału technologicznego. Ponadto, w związku z ograniczeniami regulacyjnymi konieczna była redefinicja modelu biznesowego i zbudowanie strategicznych przewag z wykorzystaniem technologii i zwinnych metodyk zarządzania projektami. Efektem transformacji przeprowadzonej w latach 2021-2023 było:

- gruntowna przebudowa modelu biznesowego w kanale e-commerce i stworzenie innowacyjnej platformy zdrowia
- transformację logistyki z wykorzystaniem nowoczesnych systemów transakcyjnych, analitycznych i automatyzacji przemysłowej i przeniesienie procesów do nowoczesnego zautomatyzowanego magazynu
- zwiększenie wykorzystania nowoczesnych rozwiązań analitycznych (Lake House) w płynnym przechodzeniu biznesu przez transformację bez szkody dla biznesu i klientów

#### NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- Discovery – w ramach którego przygotowano makiety (ścieżki zakupowe, layout nowego magazynu) i dokonano walidacji biznesowej koncepcji (badania UX z klientami, wyliczenia efektywności logistycznej) oraz walidacji prawnej (zgodność z prawem farmaceutycznym, konsumenckim i RODO); w tej fazie miała również miejsce analiza rynku, dostępnej technologii i wyłonienie partnerów do transformacji
- PoC – dokonana została praktyczna weryfikacja dwóch technologii headless frontend (istniejący produkt i autorski front) i możliwości integracji z silnikiem e-commerce Gemini w oparciu o chmurę AWS
- Design – w obszarze logistycznym i formalno-prawnym powstały szczegółowe analizy i projekty nowego magazynu, systemów logistycznych WMS i struktury organizacyjnej w grupie Gemini
- Execution – w obszarze logistyki realizacja zgodnie z projektem i planem; dostawcą WMS był zespół z Ukrainy i po 24.02.2022 konieczne było wprowadzenie szeregu mitygantów
- Stabilization & continuous improvement – wydajność e-commerce i rightizing chmury AWS, wydanie funkcjonalności z roadmapy, które wypadły z MVP oraz płynne przejście w fazę ciągłego rozwoju systemu; w logistyce focus na płynności i efektywności procesów; tuningowanie i automatyzacja metryk BI (Azure DataLake+DataBricks+PowerBI)

9 DIGITAL EXCELLENCE AWARDS 2023

## MIERZALNE EFEKTY

- POWRÓT DO ŚCIEŻKI WZROSTU W KANAŁE ONLINE, WZROST MARKETSHARE
- SPODZIEWANE OBNIŻENIE KOSZTÓW LOGISTYCZNYCH (TRWA STABILIZOWANIE WYDAJNOŚCI MAGAZYNU)
- ZWIĘKSZENIE LICZBY WDROŻEŃ W E-COMMERCE Z 1X/2TYG DO KILKU RAZY W TYGODNIU (TIME TO MARKET)
- MODEL BIZNESOWY ZMIENIŁ SIĘ NA BARDZIEJ SKALOWALNY, ZARÓWNO JEŚLI CHODZI O LICZBĘ ZAMÓWIEŃ, JAK I RÓŻNORODNY ASORTYMENT I USŁUGI; ZNACZNIE ZWIĘKSZONE MOŻLIWOŚCI KOMUNIKOWANIA SIĘ Z KLIENTAMI

## OKIEM MENADŻERA



PATRYK DOLEWA  
Dyrektor ds. Technologii i  
Transformacji Biznesowej  
Gemini Polska

Realizacja tak złożonej transformacji biznesowej nie byłaby możliwa w tym czasie bez wcześniejszego zbudowania odpowiednich kompetencji w organizacji, takich jak proces SDLC, Agile, DevOps czy adopcja chmury publicznej.

Dysponując dojrzałymi kompetencjami cyfrowymi oraz siatką sprawdzonych partnerów jest nam łatwiej podejmować zarówno duże wyzwania transformujące organizację jak też organicznie rozwijać istniejący model biznesowy.

## NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- Platforma e-commerce została zrealizowana w architekturze headless&composable commerce, to pozwoliło na rozwój tworzenia doskonałego UX z krótkim time to market oraz spójnego doświadczenia w wielu touchpointach z klientem.
- Systemy analityczne wykorzystują architekturę medialionową, Azure Data Lake&DataBricks plus PowerBI – zwiększyło to elastyczność w budowaniu nowych raportów i analiz ad-hoc
- Systemy rozwijane były w multidyscyplinarnych zespołach hybrydowych (inhouse+extended team, scrum), co zwiększyło zaangażowanie oraz znajomość wewnętrznej architektury organizacji

## LESSONS LEARNED

1. Innowacyjne projekty, dla których nie ma benchmarków rynkowych wymagają zwiększonych buforów czasowych i budżetowych oraz zbudowanie tej świadomości po stronie zarządu; w przeciwnym wypadku pojawia się presja negatywnie wpływająca na zespół.
2. Duże transformacje biznesowe są bardzo dobrą okazją do przebudowy architektury IT i wdrożenia wielu usprawnień procesowych; trzeba jednak liczyć się z ryzykiem opóźnień wynikających z krzywej uczenia i adopcji nowych technologii.
3. Przy wdrażaniu innowacyjnych usług i modeli biznesowych w regulowanych sektorach warto angażować środowisko akademickie (uczelnie) – zwiększa to zaufanie do tworzonych rozwiązań przez regulatora.



# WYDAWNICTWA SZKOLNE I PEDAGOGICZNE

## FINALISTA KONKURSU

## BIG IDEA

## GO DIGITAL

W ramach koncepcji dla programu Go Digital, zostały opracowane wytyczne dla strategii IT, którymi są: zwinna organizacja, integralność danych, zautomatyzowane procesy, biuro bez papieru, biuro mobilne, samoobsługa procesowa. Big idea było zapewnienie odpowiednich warunków do rozwoju organizacji poprzez wdrożenie nowoczesnych rozwiązań technologicznych, które będą podstawą do budowania przewagi rynkowej WSiP oraz optymalizację pracy w zespołach poprzez przegląd i zmiany w procesach biznesowych.

## O FIRMIE



WYDAWNICTWA  
SZKOLNE  
i PEDAGOGICZNE

Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne (WSiP) są organizacją działającą od 1945 roku, wspierającą edukację polskich dzieci i młodzieży oraz pracę nauczycieli. Działalność spółki nie ogranicza się jedynie do wydawania podręczników – to również edukacyjna oferta cyfrowa, która wyróżnia się w skali kraju. Co miesiąc serwisy WSiP odwiedza średnio 1,2 miliona użytkowników, którzy do tej pory pobrali prawie 12 milionów materiałów z portalu Uczę.pl. W swojej ofercie WSiP ma ponad 2800 pozycji.

## CELE PROJEKTU

- Przygotowanie firmy do rozwoju rynkowego w zakresie stworzenia dostępu do produktów i usług cyfrowych dla klientów WSiP
- Optymalizacja procesów wewnętrznych oraz ich automatyzacja
- Optymalizacja kosztów posiadania rozwiązań technologicznych
- Optymalizacja posiadanych kompetencji, ustawienie nowych ścieżek rozwoju wg wdrożonych rozwiązań

## NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- Realizacja Programu Go Digital została poprzedzona opracowaniem koncepcji i strategii transformacji cyfrowej WSiP przez zespół WSiP. Realizacja Programu rozpoczęła się w październiku 2020r, po zakończonym okresie sezonu sprzedażowego.
- Zakres został podzielony na konkretne projekty, które były realizowane w ramach dwóch perspektyw: Internal i Customer. Każdy projekt posiadał Kierownika Projektu oraz zespół. Kierownik Projektu był wybierany z obszaru, którego dotyczył dany projekt.
- Wśród projektów Internal Perspective były:
  - Internal Perspective: wdrożenie systemu do automatyzacji procesów BPM, wdrożenie systemu kadrowo-płacowego, wdrożenie systemu ERP / WMS (SAP), wdrożenie rozwiązań typu Hybrid Cloud i modernizacja Data Center, migracja poczty do MS Exchange Online, wdrożenie Office365 oraz AD Connect, wdrożenie intranetu firmowego. Planowane są wdrożenia narzędzi HRM\* oraz Centralna Baza Klientów.
  - W ramach Customer Perspective – projektów ukierunkowanych na zmiany związane z obsługą klienta, zrealizowano: wdrożenie sklepu internetowego (Edito), wdrożenie systemu CRM & Marketing Automation, wdrożenie platformy edukacyjnej (Eduranga), Wdrożenie systemu wsparcia sprzedaży, wdrożenie systemu wsparcia Orke, rozpoczęcie wdrożenia ChatGPT w obszarze Wydawniczym.

11 DIGITAL EXCELLENCE AWARDS 2023

## MIERZALNE EFEKTY

- **AUTOMATYZACJA PROCESÓW, KTÓRE DO TEJ PORY NIE BYŁY ZINFORMATYZOWANE JAK NP. OBIEG DOKUMENTÓW FINANSOWYCH, A STANOWIŁY DUŻE OBCIĄŻENIE W ZESPOŁACH.**
- **WPROWADZENIE PRACY GRUPOWEJ W OFFICE 365, WPROWADZENIE PRACY HYBRYDOWEJ, USUNIĘCIE RYZYK ZWIĄZANYCH Z OBSŁUGĄ LEGACY SYSTEMS, WDROŻENIE NOWYCH PRODUKTÓW JAK PLATFORMA EDUKACYJNA.**
- **ZNACZNA CZĘŚĆ PRAC PROJEKTOWYCH I WDROŻENIOWYCH BYŁA PRZEPROWADZONA W OKRESIE PANDEMII, 100% ZDALNIE.**

## LESSONS LEARNED

1. Podział umowy wdrożeniowej na 2 etapy. Etap 1, koncepcja i Etap 2, wdrożenie. Po zakończonej koncepcji, Zamawiający ma prawo przerwać projekt i np. przeprowadzić dodatkowe postępowanie ofertowe. Taka sytuacja występuje w momencie, kiedy wynik koncepcji i ponowna wycena wdrożenia, znacznie odbiega od tego co zostało przedstawione we wstępnej ofercie lub np. jakość współpracy była niezadawalająca.
2. W przypadku braku kompetencji wewnątrz firmy, należy takie pozyskać np. do wsparcia w określonym zakresie prac. Skorzystaliśmy z takiej możliwości, wspierając się firmą PwC podczas przygotowania zapytania ofertowego na system ERP.
3. Zaangażowanie właścicieli procesów biznesowych/właścicieli produktowych od samego początku, czyli koncepcji projektowej i analizy do implementacji rozwiązania, zapewnienie właściwego przepływu informacji nt projektu do organizacji zwiększa szanse na terminowe dostarczenie rozwiązania we właściwym kształcie.
4. Umiejętność podjęcia odpowiednio szybko decyzji o przerwaniu/wstrzymaniu projektu, w przypadku, jeżeli ten nie jest realizowany zgodnie z założeniami lub zmieniły się warunki biznesowe i należy dokonać korekty.

## OKIEM MENADŻERA

Na sukces każdego projektu jak i tempo jego wdrożenia wpływ ma wiele czynników. Jednym z nich na który chcielibyśmy zwrócić uwagę, to jest dojrzałość organizacji.

Dojrzałość organizacji w rozumieniu jej przygotowania do wprowadzenia zmian. Najlepsze i najambitniejsze harmonogramy niejednokrotnie nie zostały dotrzymane właśnie z tego powodu. Zespoły nie były przygotowane aby adoptować się do wprowadzanych zmian w tempie jakie przyjęliśmy na etapie planowania projektu. Trzeba to wziąć pod uwagę planując projekt. Dodatkowo czynnikiem sukcesu, to jest zaangażowanie i wsparcie od strony Top Managementu i osób decyzyjnych przez cały okres trwania projektu. Jest to jeden z kluczowych punktów, który pozwala na sprawne przesuwanie się z projektem do przodu i nie oczekiwaniu na podjęcie prostych decyzji przez kolejne dni, tygodnie. Na koniec, punkt podstawowy, to komunikacja w zespole projektowym jak i samego projektu z jego otoczeniem, ale przecież to wszyscy wiemy

## NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- Znaczący wzrost umiejętności związanych z prowadzeniem projektów w organizacji, wzrost wydajności w pracy zespołowej i świadomości w zespołach w zakresie zależności zachodzących w różnych procesach biznesowych, które zostały objęte nowymi systemami
- Wypracowanie nowych standardów w obszarach Zakupów i Umów, związanych z zawieraniem i egzekwowaniem umów wdrożeniowych w obszarze technologii
- Powstawanie nowych kompetencji w zespole IT, związanych z obsługą nowych rozwiązań i technologii: Docker, Kubernetes, Hybrid Cloud, Office 365, MS Exchange Online, CRM Hubspot
- Powstanie nowych kompetencji w zespołach biznesowych związanych z wdrożeniem ról Key User i Opiekunów Systemów dla nowo wdrożonych systemów informatycznych
- Powstanie obszaru związanego z zarządzaniem Danymi Podstawowymi (Master Data Management), gdzie w nowej architekturze aplikacyjnej są dokładnie określone systemy źródłowe dla konkretnych zakresów danych.



# PARTNER KATEGORII DIGITAL CUSTOMER EXPERIENCE



Według 26. badania CEO Survey PwC ponad połowa prezesów największych spółek na świecie uważa, że jeśli w ciągu następnych 10 lat ich firma nie podejmie się transformacji, to przestanie być potrzebna. Kluczowa jest w tym koncentracja na ludziach, procesach, technologiach i kliencie.

W kategorii Digital Customer Experience najważniejsze jest zrozumienie czym wyróżnia się relacja z klientem cyfrowym. Taki klient jest niecierpliwy i wymagający, chce otrzymywać wszystko "in real-time" w sposób wygodny i intuicyjny. Chce, aby wyprzedzać jego myślenie i aby świat rzeczywisty przenikał się z wirtualnym. Dostarczenie takiemu klientowi wartości to coś więcej niż jeden produkt czy usługa z innowacyjnym zastosowaniem technologii. Jest to również budowanie spersonalizowanego doświadczenia i tworzenie szerszej perspektywy wartości.

Jak w tym kontekście wypadają tegoroczni finaliści? Mariusz Śpiewak - partner zarządzający i lider consultingu w PwC Polska, juror konkursu, komentuje to w następujący sposób:

"W projekcie transformacji zwracam szczególnie uwagę na to jak technologia wpływa na ludzi, na klienta oraz jaki ma efekt biznesowy. Bardzo się cieszę, że wszyscy tegoroczni finaliści również się na tym skupili. Mogę śmiało powiedzieć, że dobrze rozumieją potrzeby swoich klientów, są skupieni na podnoszeniu ich zadowolenia, jednocześnie nie zapominając o aspekcie biznesowym".



MARIUSZ ŚPIEWAK  
Partner zarządzający,  
PwC Polska





**VOX**

## LAUREAT KONKURSU

### BIG IDEA

# GAMIFIKACJA URZĄDZANIA WNĘTRZ. OMNICHANNELOWY EKOSYSTEM XR.

Zmiana doświadczenia klienta w procesie urządzania i zakupu. Redukcja stresu. Inspiracja. Nieograniczone możliwości tworzenia i udostępniania projektów wnętrz. Współtworzenie. Intuicyjność, dostępność - klient nie jest jedynie odbiorcą projektu, tworzy z projektantem/doradcą lub sam.

### O FIRMIE

**VOX**

VOX to marka, która od 1989 roku konsekwentnie umacnia się na pozycji jednej z najbardziej innowacyjnych firm w branży wnętrzarskiej w Polsce. W swoim portfolio posiadamy unikatowe i uzupełniające się produkty oraz usługi związane z urządzeniem mieszkań i domów. VOX to także sieć salonów wyposażenia wnętrz w całej Polsce oraz platforma sprzedaży on-line vox.pl. Prawdziwą wolność tworzenia zapewniamy także konsumentom w ponad 50 krajach na wszystkich kontynentach, od Stanów Zjednoczonych, przez Meksyk, aż po Australię i Tajwan.

### CELE PROJEKTU

- zwiększenie zaangażowania klientów w proces tworzenia, budowa relacji z marką, zwiększenie satysfakcji z zakupu.
- zwiększenie ilości klientów projektujących wnętrza w ekosystemie XR
- wsparcie doradców w procesie obsługi klienta
- zwiększanie wartości zamówienia

### NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

Projekt został zainicjowany wiele lat temu, gdy rozpoczął się proces łączenia spółek Grupy Kapitałowej VOX w jedną markę VOX. Miało to na celu stworzenie jednej, rozpoznawalnej na całym świecie marki i transformację cyfrową całej firmy, a także zmianę modelu biznesowego. W salonach VOX zostało także przeprowadzone pogłębione badanie jakościowe i ilościowe doradców oraz klientów.

Następnie zostały wyznaczone cele, które chcieliśmy osiągnąć przy budowie rozwiązania technologicznego. Podzieliliśmy je na obszary z zakresu: spójności między kanałami sprzedaży, rozwoju i ekspansji międzynarodowej, usprawnienia procesów w salonach sprzedaży, prowadzenia komunikacji marketingowej oraz skalowalności i technicznych aspektów rozwoju, a także utrzymania ekosystemu.

Na tej bazie powstały trzy główne aplikacje: DESKVOX (aplikacja dla doradców), VOXBOX (aplikacja 3D i VR dla klientów i doradców) oraz E-Commerce (aplikacja dla klientów). Do realizacji projektu konieczne było zwiększenie zatrudnienia w obszarze IT. W związku z dynamicznym rozwojem zespołu, postanowiono zmienić metody pracy na zwinne, wypląszczyć strukturę organizacyjną oraz połączyć pracowników w różnorodne i interdyscyplinarne zespoły technologiczno-biznesowe.

**14 DIGITAL EXCELLENCE AWARDS 2023**



## MIERZALNE EFEKTY

- PO URUCHOMIENIU W Q3 2021 ODNOTOWANO, ŻE KONWERSJA WŚRÓD UŻYTKOWNIKÓW KORZYSTAJĄCYCH Z VOXBOX W PROCESIE JEST O 166% WYŻSZA, NIŻ WŚRÓD UŻYTKOWNIKÓW NIE KORZYSTAJĄCYCH Z NIEGO.
- AOV ONLINE: ŚREDNIA WARTOŚĆ ZAMÓWIENIA Z UŻYCIEM VB WYŻSZA O 134%, NIŻ PRZY ZAMÓWIENIACH BEZ VOXBOXA ZAANGAŻOWANIE KLIENTA, MIERZONE CZASEM SPĘDZANYM NA STRONIE: 14,46 MIN. VS 3,40 MIN. (ŚREDNIA DLA INNYCH STRON).
- LICZBA PROJEKTÓW STWORZONYCH PRZEZ UŻYTKOWNIKÓW EKOSYSTEMU: OD Q3 2021 R. 150 TYSIĘCY.
- LICZBA UNIKALNYCH UŻYTKOWNIKÓW APLIKACJI ONLINE: OD Q3 2021 R. 130 TYSIĘCY.
- W ZALEŻNOŚCI OD RYNKU, JEST WYKORZYSTYWANY W OD 60% DO 90% TRANSAKCJI REALIZOWANYCH W SALONACH.

## NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- zmiana modelu pracy na zwinny w wybranych obszarach przedsiębiorstwa
- wykorzystywanie eksperymentów, hackathonów do rozpoznawania nowych technologii (prototypy, symulacje, ocena możliwości, ryzyka)
- stworzenie nowych stanowisk w firmie - Agile Coach, Product Owner, Cloud Engineer, DevOps
- zmiana procesu CI/CD- obecnie oparty o systemy GitLab, Flux
- rozwój kompetencji w zarządzaniu infrastrukturą jako kodem
- szkolenia dla zespołu z zakresu cloud engineer, cloud architect, cloud security engineer, kubernetes administrator i developer

## OKIEM MENADŻERA



LUCYNA MICHNIEWICZ-ŚLASKA  
CIO w VOX Capital Group

Ten projekt to element naszej głębokiej transformacji cyfrowej zmierzającej do zmiany modelu biznesowego.

Cieszymy się bardzo, że otrzymaliśmy nagrodę w kategorii, na której nam najbardziej zależało czyli Customer Experience. To wyróżnienie dla całej firmy i wszystkich osób współpracujących przy stworzeniu i rozwoju całego Ekosystemu XR, który w sposób omnichannelowy pozwala klientowi zaprojektować, a następnie kupić wyposażenie do swojego domu czy mieszkania. Dzięki możliwości eksploracji świata 3D i VR, klient jest w stanie zanurzyć się w swoim projektowanym wnętrzu i sprawdzić, czy tak chce mieszkać, redukując swój stres i niepewność przed ostatecznym wyborem produktów. Dodajemy też element zabawy do całego procesu, dzięki czemu zwiększamy zaangażowanie klienta, co przekłada się na realne wyniki sprzedażowe i czasy obecności klienta w naszych aplikacjach. Ciekawy jest również fakt, że projekt skutkuje nowymi, czasem zaskakującymi zastosowaniami naszych aplikacji. Demokratyzujemy dobry design oraz gamifikujemy cały proces urządzania i zakupu wnętrza.

## LESSONS LEARNED

- THINK BIG! Należy od początku myśleć o „bardzo aspiracyjnych” możliwościach wykorzystania produktu w przyszłości. Projekt, który miał być udoskonaleniem istniejących rozwiązań stał się podstawą do myślenia o nowym modelu sprzedaży i budowania relacji z klientami. Gdyby od początku myślenie było jeszcze szersze, uniknęlibyśmy wielu zmian, których w ogóle nie zakładaliśmy.
- INTEGRACJA. Warto od początku myśleć interdyscyplinarnie. Tworząc projekt, zaangażowane zostały różne grupy interesariuszy. Warto jeszcze bardziej ich wciągać zarówno w proces kreowania pomysłów, jak i wdrażania rozwiązania w rynek.
- EDUKACJA. Każdy projekt wymaga odpowiedniej komunikacji i edukacji potencjalnych użytkowników oraz interesariuszy. Od początku należy założyć, że dotychczasowe nawyki grup docelowych mogą być przeszkodą w szybkim wdrożeniu i należy pokazać w sposób przejrzysty i zrozumiały korzyści płynące z nowego rozwiązania.

# PKO BANK POLSKI

## NAGRODA SPOŁECZNOŚCI

### BIG IDEA

## PKO PŁACĘ PÓŹNIEJ

PKO Płacę później to odpowiedź PKO Banku Polskiego na potrzeby klientów kształtowane przez rynek usług BNPL zdominowany dotychczas przez fintechy. Zależy nam również, by oferować kompleksowe usługi, które będą nie tylko bardzo przyjazne i proste w obsłudze, ale też ułatwią codzienne życie. Usługa PKO Płacę później wpisuje się w ten cel. To wygodna opcja, do której klient może sięgnąć w każdej chwili – online i w sklepie stacjonarnym.

### O FIRMIE



#### Bank Polski

PKO Bank Polski jest niekwestionowanym liderem polskiego sektora bankowego, a wartość jego aktywów wynosi 473 mld zł. Po trzech kwartałach 2023 r. zysk netto grupy PKO Banku Polskiego przekroczył 4,8 mld zł. Spółka obsługuje 11,9 mln klientów. Jest podstawowym dostawcą usług finansowych dla wszystkich segmentów klientów, osiągając najwyższe udziały m.in. w rynku depozytów i kredytów. Dzięki rozwojowi narzędzi cyfrowych, w tym aplikacji IKO, która została aktywowana przez klientów już ponad 7,7 mln razy, PKO Bank Polski jest najbardziej mobilnym bankiem w Polsce.

### CELE PROJEKTU

- Utrzymanie relacji z klientem również w zakresie usługi BNPL – element strategii defensywnej
- Stworzenie wyróżnika ofertowego w stosunku do innych banków w Polsce
- Zaproponowanie wartości dla klientów w zakresie rozwiązań na rynku e-commerce
- Wzrost transakcyjności klientów
- Pozytywny wpływ na wskaźnik NPS banku

**16 DIGITAL EXCELLENCE AWARDS 2023**

### NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- Wdrożenie usługi nastąpiło jednocześnie w wielu kanałach obsługi: aplikacji mobilnej IKO, serwisie internetowym iPKO oraz aplikacjach oddziałowych i Contact Center. Wdrożenie było poprzedzone przyrostowym rozwojem oprogramowania i testami F&F i zostało oparte na istniejących funkcjach systemu centralnego
- Stworzenie systemu odbyło się w oparciu o podejście Domain Driven Design (DDD), czyli budowanie systemu tak, by w jak najlepszy sposób odzwierciedlać potrzeby biznesu. Projektowanie oprogramowania odbywało się przy równej współpracy między programistami i osobami związanymi bezpośrednio z biznesem
- Budowa procesu sprzedaży, posprzedaży, backoffice'u przebiegała w ramach jednej inicjatywy. Usługa była rozwijana przyrostowo – poszczególne funkcje procesu zostały podzielone na ponad 6 wdrożeń: na początku została zaimplementowana wersja MVP procesu, a następnie dodawane były pozostałe elementy wzbogacające funkcjonalność usługi. Każde z wdrożeń przechodziło pełen proces wytwórczy – od wymagań biznesowych, przez analizę biznesową, development, po testy systemowe i UAT



**MIERZALNE EFEKTY**
**OKIEM MENADŻERA**

## PKO PŁACĘ PÓŹNIEJ W LICZBACH (NA DZIEŃ 25.10.2023)

- 142 TYS. – LICZBA KLIENTÓW Z AKTYWNA USŁUGĄ
- 110 MLN ZŁ – SUMA PRYZNANYCH LIMITÓW
- 1,32 MLN – ŁĄCZNA LICZBA TRANSAKCJI
- 172 MLN ZŁ – ŁĄCZNA KWOTA TRANSAKCJI
- 2,5 MINUTY – ŚREDNI CZAS AKTYWACJI USŁUGI

**PONADTO:**

- OBSERWOWANY WZROST TRANSAKCYJNOŚCI WŚRÓD KLIENTÓW KORZYSTAJĄCYCH Z PKO PŁACĘ PÓŹNIEJ
- POZYTYWNY WPŁYW USŁUGI NA NPS BANKU

TOMASZ HASSA  
Kierownik zespołu,  
Zespół Rozwoju Usług  
E-commerce



Wdrożenie PKO Płacę później było odpowiedzią na rosnące zainteresowanie klientów usługami typu buy now, pay later oraz kolejnym krokiem w rozwoju cyfrowej oferty PKO Banku Polskiego. W przypadku tego projektu mierzyliśmy się z wieloma wyzwaniami zewnętrznymi i wewnętrznymi, a w szczególności z brakiem możliwości umieszczenia płatności PKO Płacę później od razu na stronie internetowej sprzedawcy i szeregiem ryzyk prawnych. Dotychczas osiągnięte wyniki pokazują, że klienci doceniają ten szybki i wygodny sposób płatności za zakupy, zarówno w sklepach internetowych jak i stacjonarnych.

W przyszłości planujemy podwyższyć limit maksymalny i udostępnić możliwość rozkładania transakcji na raty.

**NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI**

Kompetencje, które udało się rozwinąć przy pracy nad tym projektem, są wykorzystywane w realizacji innych innowacyjnych przedsięwzięć. Był to pierwszy tak duży projekt wprowadzony w niecały rok przy zaangażowaniu tylko zasobów własnych banku. Wdrożenie wymagało zaangażowania i pracy blisko 30 jednostek banku. Zespół projektowy składał się z ponad 60 osób zaangażowanych we wdrożenie i miał charakter interdyscyplinarny – od przedstawicieli ryzyka, przez operacje, obsługę klienta, IT do zespołów biznesowych. Zespół wykorzystywał wcześniejsze doświadczenia banku w zakresie Transformacji Agile. Działanie w tej formule pozwoliło przyspieszyć wdrażanie rozwiązań oraz szybko reagować na wszelkie zmiany uwarunkowań w otoczeniu zewnętrznym.

**LESSONS LEARNED**

- Projekt zrealizowano w zakładanym czasie angażując interdyscyplinarny zespół z blisko 30 jednostek banku poprzez zastosowanie metodyki pracy zwinnej i podejścia Domain Driven Design.
- Usługa nie tylko zwiększyła zaangażowanie klientów w kanałach zdalnych, ale również powiększyło się grono potencjalnych cyfrowych klientów na produkty kredytowe.
- Usługa pozwoliła zagospodarować niszę w sektorze bankowym oraz ograniczyć pokusę skorzystania przez klientów z produktów konkurencyjnych dostarczanych przez fintechy, zwiększając ich lojalność.

# PARTNER KATEGORII DIGITAL CAPABILITIES



Według raportów przygotowywanych przez Cisco w Polsce i globalnie, tylko 7% firm w Polsce ma w pełni dojrzałe systemy cyberbezpieczeństwa. Jednocześnie, tylko 6% organizacji w Polsce jest w pełni przygotowanych do wdrażania i wykorzystania technologii opartych na sztucznej inteligencji (AI). W kategorii "kapitał ludzki" Polska plasuje się poniżej średniej europejskiej.

Tylko 43 proc. osób w wieku od 16 do 74 lat ma co najmniej podstawowe umiejętności cyfrowe. Średni poziom w UE to 54 proc. Niedobór specjalistów ma istotny wpływ na absorpcję technologii cyfrowych przez przedsiębiorstwa. Jest to o tyle istotne, że jako branża od lat zwracamy uwagę na brak odpowiedniej liczby specjalistów IT na rynku.

Dodatkowo, odsetek absolwentów kierunków informatycznych jest niższy niż średnia UE – choć przecież tak się szczycimy jakością naszych absolwentów, wygrywających co roku światowe konkursy informatyczne. Potrzebujemy jednak większej skali.

Niedobór specjalistów ma istotny wpływ na absorpcję technologii cyfrowych przez przedsiębiorstwa, dlatego tak ważne jest pozyskanie, utrzymanie i rozwój cyfrowych talentów, m.in. w tak kluczowych obszarach jak cyberbezpieczeństwo, rozwój aplikacji, automatyzacja czy big data.





# CENTRALNY OŚRODEK INFORMATYKI

## LAUREAT KONKURSU

### BIG IDEA

## MOBYWATEL 2.0

Ludzie – ludziom. Postawiliśmy na różnorodny zespół specjalistów – ekspertów w swoich dziedzinach i umożliwiliśmy im podejmowanie decyzji w oparciu o dane. Tworzymy uniwersalną aplikację dla szerokiego grona odbiorców – od uczniów po emerytów. Postawiliśmy sobie za cel stały rozwój, który konsekwentnie realizujemy. Naszą ambicją jest tworzenie rozwiązań dla Polaków oraz inspirowanie administracji międzynarodowej. Motywuje nas współpraca i poczucie misji.

### O FIRMIE



Centralny Ośrodek Informatyki jest największą w kraju firmą realizującą projekty IT dla sektora publicznego.

Ułatwiamy obywatelom wygodny i bezpieczny dostęp do cyfrowych zasobów informacji, wspierając w załatwianiu ważnych spraw urzędowych dla stworzenia bardziej przyjaznego państwa.

Tworzymy innowacyjne rozwiązania cyfrowe odpowiadające na potrzeby wszystkich Obywateli.

Wykonujemy zadania wyznaczone przez Ministerstwo Cyfryzacji i w tym celu zatrudniamy ponad 1500 specjalistów.

Świadczymy kompleksowe usługi IT&N zapewniające rozwój i niezawodne funkcjonowanie systemów na potrzeby zadań stawianych przed administracją publiczną.

Zapewniamy poprawne i nieprzerwane funkcjonowanie najważniejszych systemów państwowych.

Prowadzimy ich monitoring, utrzymanie i serwis techniczny oraz rozwój.

### NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- Zautomatyzowaliśmy przygotowanie aplikacji do wydania (mobile & backend)
- Wdrażamy procesy CI i CD. Działamy w oparciu o Trunk Base Development
- Testujemy regresję po każdym sprincie manualnie i automatycznie
- Monitorujemy po wdrożeniu i w razie potrzeby wprowadzamy hot-fixy
- Co dwa tygodnie wydajemy nową wersję

### CELE PROJEKTU

- przebudowa całej aplikacji m.Obywatel i wydanie wersji 2.0., ułatwiającej codzienne życie Polaków
- Wdrożenie kolejnych funkcjonalności: mDowód, mPrawo jazdy + TPJ, legitymacje, Moje pojazdy, UCC, KDR, Diia.pl oraz usługi: Wybory, Jakość powietrza, Historia pojazdu, Bezpieczny autobus, eRecepta, Punkty karne, Naruszenie środowiskowe, Bilkom, Polak za granicą, ePłatności, Dodatek gazowy, Karta MKA, identyfikacja i promocja wewnętrznych talentów,

## MIERZALNE EFEKTY

- WDRÓŻENIE APLIKACJI MOBYWATEL MIAŁO REALNY POZYTYWNY WPŁYW NA COI, KTÓRY STAŁ SIĘ LIDEREM W DZIEDZINIE CYFROWEJ TRANSFORMACJI USŁUG PUBLICZNYCH. PROJEKT TEN ZDECYDOWANIE PRZYCZYNIŁ SIĘ DO ROZWOJU I SUKCESU MARKI.
- PONAD 11 MILIONÓW POBRAŃ APLIKACJI TO IMPONUJĄCY WYNIK, A SKALA PROJEKTU UŚWIADOMIŁA NAM, ŻE NASZA PRACA JEST WAŻNA Z PERSPEKTYWY MILIONÓW UŻYTKOWNIKÓW, CO PRZEKŁADA SIĘ NA POMYSŁY KOLEJNYCH IMPLEMENTACJI.
- Z PRZEPROWADZONEGO PRZEZ NAS BADANIA NA OGÓLNOPOLSKIEJ PRÓBIE DOROSŁYCH MIESZKAŃCÓW POLSKI WYNIKA, ŻE MOBYWATEL JEST NAJBARDZIEJ ZNANĄ SPONTANICZNIE USŁUGĄ CYFROWĄ W POLSCE. ŹRÓDŁO: BADANIE MINDS AND ROSES PUBLICZNE USŁUGI CYFROWE - ZNAJOMOŚĆ, KORZYSTANIE I OCENA; WRZESIEŃ 2023).

## OKIEM MENADŻERA



MARCIN KUBAREK  
Dyrektor Centralnego  
Ośrodka Informatyki

mObywatel to rewolucja cyfrowa usług publicznych.



Zmieniliśmy kontakt obywatela z administracją państwową z analogowego na cyfrowy. Aplikacja stała się asystentem użytkownika. Każda nowa funkcjonalność, którą udostępniamy to efekt pracy wielu polskich specjalistów z Centralnego Ośrodka Informatyki. Jesteśmy otwarci na potrzeby Polaków. mObywatel został zauważony również na arenie międzynarodowej. Wiele państw śledzi jej losy i chce się na niej wzorować.

## NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- Przewagą COI jest zaangażowany zespół specjalistów, dlatego organizacja stara się tworzyć środowisko pracy sprzyjające współpracy, podejmowaniu decyzji przez ekspertów w oparciu o dane oraz szybkim testom hipotez.
- Instytucja wspiera empowerment załogi w zgodzie z założeniem, że doświadczenia pracownika przekładają się na doświadczenia użytkownika. To, jak czują się ludzie w pracy, w prosty sposób przekłada się na jakość projektowanych usług i rozwiązań. Dla podkreślenia znaczenia jakości i innowacji powstał cały Pion Innowacji i Jakości, który pozyskuje najlepszych ekspertów z rynku.

## LESSONS LEARNED

- Warto eksperymentować i uczyć się na niepowodzeniach. Kilukrotnie powtarzaliśmy badania nad mDowodem, żeby mieć pewność, że usługa będzie przyjazna i zrozumiała. Nie baliśmy się mylić.
- Atmosfera i warunki pracy mają znaczący wpływ na końcowy efekt prac. Zadowolenie pracownika przekłada się na ostateczny kształt aplikacji, którą widzi i z której korzysta użytkownik.
- W sektorze publicznym może być fajnie – możliwość projektowania dla milionów ludzi, poczucie misji i tworzenie zmiany w świecie – żeby ludziom lepiej się żyło, a załatwianie spraw urzędowych było po prostu łatwiejsze – jest niesamowitą motywacją.



# MPWIK WROCLAW

## FINALISTA KONKURSU

### BIG IDEA

## COE – WIRTUALNY ZESPÓŁ DS. ROBOTYZACJI

Główną ideą projektu był upskilling w obszarze cyfrowych kompetencji w celu optymalizacji kosztów zarówno analizy procesów, jak i wdrażania robotów. W ramach Akademii RPA uruchomiona została grywalizacja a najwytrwalsi pracownicy stanowią dziś core CoE. Różne doświadczenia i wiedza umożliwiają im holistyczne podejście do automatyzacji procesów i dobór odpowiednich narzędzi. Zespół zna powiązania między procesami, jest blisko problemów i współdzieli z IT, co daje efekt synergii i zapewnia wyższy poziom bezpieczeństwa cyfrowego.

### O FIRMIE



Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji S.A. we Wrocławiu realizuje zadania z zakresu poboru, uzdatniania i dostarczania wody do odbiorców dla mieszkańców Wrocławia i gmin ościennych oraz odbioru i oczyszczania ścieków. W sierpniu 2021 r. spółka obchodziła jubileusz 150-lecia działalności. Misją MPWiK S.A. jest służba społeczności miasta Wrocławia, wspieranie rozwoju miasta oraz dążenie do doskonałości w działaniu. Firma kładzie szczególny nacisk na zrównoważony rozwój a odpowiedzialność społeczna stanowi jeden z głównych celów strategicznych.

### CELE PROJEKTU

- eliminacja outsourcingu w zakresie analizy procesów i prac deweloperskich od 2022
- zmniejszenie kosztów ponoszonych na zewnątrz na technologię RPA
- realizacja 1 robotyzacji na kwartał (tworzenie algorytmów RPA)

### NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- Zespół został formalnie powołany w 2021. Jako wirtualna grupa nie ma odzwierciedlenia w strukturze organizacyjnej, ale członkowie posiadają umownie wydzielone 20% czasu pracy na robotyzację w ramach etatu za zgodą przełożonych. Początkowo zespół realizował plan szkoleniowy oraz był wspierany przez konsultantów zewnętrznych.
- Od 2022 stanowi już wewnętrzne Center of Excellence (CoE) i samodzielnie analizuje potencjał procesów, mapuje przepływy oraz wytwarza automatyzacje czerpiąc dobre praktyki z różnych metodologii PM (Agile, Scrum, Prince2, PMI).
- Po przeprowadzeniu analizy (Proof of concept) wybrano środowisko UiPath, które oferuje szereg narzędzi do samodzielnego kształcenia, pisania algorytmów, zarządzania pracą robotów. Technologia ta ewoluuje w kierunku dostarczania nowych rozwiązań zgodnych z oczekiwaniami klientów i rozwojem globalnej cyfryzacji.
- Tworząc pierwsze algorytmy CoE rozwijał swoje zdolności analityczne i zbierał doświadczenia w wykorzystaniu produktów UiPath. Lessons learned z własnych doświadczeń doprowadził do chęci optymalizacji procesów przez skrócenie czasu pracy robota i zwiększenie niezawodność automatyzacji przez ograniczenie wykorzystania GUI aplikacji.
- Przy udziale Subject Matter Experts (SMEs) oraz administratorów z działu IT zaczęto włączać w algorytmy RPA automatyzacje wytworzone w języku Python i Visual Basic, Web Service, procedury bazodanowe w bazie Oracle.

## MIERZALNE EFEKTY

- OD 2022 COE JEST JEDYNYM DOSTAWCĄ ALGORYTMÓW RPA W MPWIK. O NOWYCH ZLECENIACH DEWELOPERSKICH DLA ZEWNĘTRZNYCH DEWELOPERÓW.
- ZESPÓŁ ZROBOTYZOWAŁ 14 PROCESÓW – O 56% WIĘCEJ NIŻ PLANOWANO.

## W WYBRANYCH PROJEKTACH ROBOTYZACYJNYCH ZESPÓŁ:

- ZREDUKOWAŁ W 100% MIESIĘCZNY CZAS PRACY OPERATORA Z 2 DNI ROBOCZYCH DO 0. PRACA ROBOTA TO 2 MIN (OSZCZĘDZONE 10% FTE).
- ZASTĄPIŁ PRACĘ 6 OPERATORÓW W SYSTEMIE ERP 1 ROBOTEM PROGRAMOWYM. DOCELOWO ZASTĄPI PRACĘ 30 PRACOWNIKÓW (PROJEKT SKALOWANY, OSZCZĘDNOŚĆ 43% 1 FTE).
- ZWIĘKSYŁ MIESIĘCZNY WOLUMEN TWORZONYCH UMÓW O 130%.

ŁĄCZNIE, DZIĘKI ZREALIZOWANYM PRZEZ ZESPÓŁ PROJEKTOM FIRMA ZAOSZCZĘDZIŁA KOSZTY RZĘDU 350 000 – 450 000 ZŁ.

## NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- Budowa CoE doprowadziła do upskillingu a nawet reskillingu pracowników. Zdobywanie praktyki poprzez cykliczne sesje deweloperskie wykształciło u członków zespołu kompetencje, takie jak analiza procesów pod kątem potencjału do robotyzacji, mapowanie procesów AS IS i TO BE, tworzenie algorytmów w UiPath Studio, zarządzanie pracą robotów w UiPath Orchestrator oraz rozwiązywanie ticketów RPA.
- Cały zespół współpracuje przy danym projekcie (analiza, kod, hypercare, support) a wypracowane standardy działania pokazują jakość tej współpracy poprzez dotychczasowe wyróżnienia w obszarze automatyzacji.
- Zespół cechuje elastyczność i zgranie. CoE buduje kompetencje cyfrowe poprzez samokształcenie oraz wymianę dobrych praktyk z zewnątrz. A zdobywaną wiedzę gromadzi w sposób ustandaryzowany. CoE szerzy wiedzę w organizacji poprzez cykliczne spotkania z IT, SMEs, warsztaty z pracownikami oraz prowadzenie wewnętrznej strony o RPA. Wszystkie te działania są wewnętrznymi pomysłami członków zespołu.

## OKIEM MENADŻERA



JOANNA RYCHLIKA  
Project Manager,  
Ambasador Robotyzacji  
MPWiK S.A. we Wrocławiu

Te słowa wybitnych osób towarzyszą mi na zawodowej ścieżce: „Wielkie rzeczy w biznesie nigdy nie powstają za sprawą jednej osoby. Tworzą je całe zespoły ludzi” (Steve Jobs). Ciężko nie zgodzić się z tą sentencją, która odzwierciedla słowo „współpraca”.

„Połączenie sił to początek, pozostanie razem to postęp, wspólna praca to sukces” (Henry Ford). Wszystko zaczyna się od wizji, która skutecznie wdrażana przez współpracę ludzi z pasją, doprowadza nas do miejsca, o którym wcześniej tylko myśleliśmy. Kotter w zwięzły sposób przedstawił model zarządzania zmianą. Podkreślił w nim istotę tworzenia koalicji, komunikowania, wytrwałości, pomimo pojawiających się trudności, doceniania małych sukcesów, czy też nie ogłaszania sukcesu zbyt szybko. Wiara w potencjał ludzi, przestrzeń do eksperymentowania i szukania rozwiązań sprzyja kulturze innowacji. W takiej atmosferze pracy można osiągać więcej niż zakładano.

## LESSONS LEARNED

- Rekrutacja wewnętrzna daje możliwość dotarcia do osób ambitnych, o których na co dzień nie wiemy. Tworząc wirtualne zespoły mamy możliwość odkrycia ludzkiego potencjału.
- Insourcing pozwolił zmniejszyć bariery komunikacyjne we wspólnym doskonaleniu procesów. Wymiana doświadczeń i wiedzy wewnątrz i na zewnątrz organizacji rozwija kompetencje zespołu. CoE zwiększa tym samym w firmie świadomość możliwości zmian w procesach i cyfrową dojrzałość organizacji.
- Analizując potencjał procesów do robotyzacji CoE zauważa, że nie zawsze technologia RPA jest najlepszym rozwiązaniem. Przy tworzeniu algorytmów pojawiają się pola do optymalizacji a nawet restrukturyzacji procesów. Naśladowanie pracy człowieka przez robota na warstwie GUI bywa zawodne, dlatego przy współpracy z IT zespół poszukuje innych rozwiązań. W jednym z tzw. „nierozwiązywalnych” problemów, dzięki RPA i Web Service zaoszczędzone zostały 24 dni robocze w roku. Robot wykonuje tę samą pracę w 24 min rocznie.



# T-MOBILE POLSKA

## FINALISTA KONKURSU

### BIG IDEA

## APLIKACJA ESERWIS

Utworzenie aplikacji dostępnej z market place i zgodnej z potrzebami Klientów Biznesowych potwierdzonych podczas badań jakościowych i ilościowych, której modyfikacja ma odbywać się automatycznie bez udziału Klienta. Zadaniem aplikacji jest usprawnienie codziennych czynności związanych z zarządzaniem posiadanymi usługami, a także działania w awaryjnych sytuacjach, np.: wymagających natychmiastowej wymiany karty SIM, aktywację roamingu lub dodatkowej paczki danych, gdy użytkownik jest już za granicą. Aplikacja eSerwis ma zapewnić elastyczność działania – dotychczas nie było takiej aplikacji. Klienci nie muszą zgłaszać potrzeb na infolinię od 8-17 lub mailowo, mogą sami kompleksowo zarządzać swoimi produktami.

### O FIRMIE



T-Mobile Polska jest jednym z największych w Polsce operatorów świadczących pełen zakres usług telekomunikacyjnych zarówno dla Klientów indywidualnych, jak i korporacyjnych. W ramach swojego portfolio, oprócz usług mobilnych oferuje usługi stacjonarne, pełen pakiet produktów ICT, w tym cyberbezpieczeństwa, co stanowi unikalną propozycję w skali całego rynku.

T-Mobile jest również liczącym się graczem w obszarze innowacji technologicznych.

W oparciu o IoT tworzy i dostarcza inteligentne rozwiązania dla miast i firm komercyjnych.

### CELE PROJEKTU

- Usprawnienie działań Klientów – 78% wszystkich zleceń realizują samodzielnie. Wcześniej 100% działań było możliwe wyłącznie za pomocą telefonu w godzinach 8-17 lub zgłoszenia mailowego.
- Ułatwienie procesu zarządzania usługami mobilnymi i ICT – 69% Klientów oceniło eSerwis bardzo pozytywnie.
- Digitalizacja pracy Zespołu Obsługi Klienta – obecnie tylko 22% zamówień wymaga ich wsparcia.
- Szybkość udostępnienia aplikacji Klientom – samodzielne wdrożenie skróciło czas uruchomienia o 50% w porównaniu do gotowych rozwiązań i obniżyło koszty projektu.
- Wdrażanie nowych funkcjonalności – nie skutkuje niedostępnością systemu, mogą być udostępniane Klientom nawet w ciągu 24h.

### NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- Wybór nowoczesnej architektury mikroserwisowej, spełniającej rygorystyczne wymogi bezpieczeństwa, zgodnej ze standardami Międzynarodowego Forum Telekomunikacyjnego oraz opierającej się na infrastrukturze w chmurze.
- Wybór technologii PWA:
  - innowacja na rynku telekomunikacyjnym, nie dostępna jeszcze w rozwiązaniach konkurencji;
  - wszystkie funkcjonalności i modyfikacje wdrażane w wersji desktopowej są automatycznie dostępne też w aplikacji mobilnej. Jednocześnie technologia PWA daje możliwość wprowadzania rozwiązań dedykowanych wyłącznie dla aplikacji mobilnej i nie wymaga od Klienta aktualizacji aplikacji – dzieje się to automatycznie;
  - zajmuje mało miejsca w pamięci telefonu Klienta, pomimo dużej liczby oferowanych funkcjonalności. Jest dostępna na różnych platformach: Android, iOS, Chrome, Firefox, Edge, itp.;

## MIERZALNE EFEKTY

- **WDRAŻANIE NOWYCH FUNKCJONALNOŚCI W CIĄGU 24H OD ZGŁOSZONEGO POMYSŁU DO WDROŻENIA PRODUKCYJNEGO - PRZED IMPLEMENTACJĄ ROZWIĄZANIA, UDOSTĘPNIENIA NOWYCH PRODUKTÓW OZNACZAŁO KONIECZNOŚĆ WYŁĄCZENIA SYSTEMU NA PONAD 10 GODZIN. TERAZ DZIĘKI NOWEJ TECHNOLOGII DUŻĄ CZĘŚĆ ZMIAN WDRAŻAMY BEZ WYŁĄCZANIA SYSTEMU, W CIĄGU DNIA ROBOCZEGO.**
- **101 OSÓB Z OBSZARU OBSŁUGI KLIENTA MOGŁO ROZWIJAĆ KOMPETENCJE W INNYCH OBSZARACH ODPOWIEDZIALNYCH M.IN. ZA ROZWÓJ PRODUKTÓW CYFROWYCH**
- **OGÓLNA OCENA ESERWISU PRZEZ KLIENTÓW - WZROST Z 24% W 2020 R. DO 37% W 2022 R.**

## NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- Rozwój wewnętrznych kompetencji - aplikacja eSerwis została stworzona w oparciu o wewnętrzne zasoby T-Mobile, dzięki czemu koszty projektu zostały obniżone, a czas jego realizacji skrócony o 50%. Inżynierowie podnieśli swoje kompetencje i rozwinęli umiejętności.
- Szerokie zastosowanie eSerwisu - jest dostępny nie tylko dla klientów, ale również dla sprzedawców B2B jak i dla Obsługi Klienta. Usprawniło to codzienną pracę z Klientem, przenosząc komunikację z nim do cyfrowego świata.
- Podniesienie sprawności operacyjnej – wdrażanie nowych funkcjonalności nawet w ciągu 24 godzin od pomysłu do udostępnienia dla Klienta.
- Optymalizacja – technologia PWA zapewnia swobodę we wdrażaniu rozwiązań graficznych dedykowanych dla aplikacji; istnieje wspólne środowisko dla wersji desktop i mobilnej.

## OKIEM MENADŻERA



MACIEJ ZAWADA  
Tribe Lead, Product Factory &  
Digital Processes Tribe  
w T-Mobile Polska S.A.

Wdrażanie cyfrowych narzędzi, które umożliwiają klientom samodzielne zarządzanie zakupionymi usługami i produktami z dowolnego miejsca i w dowolnym czasie, to dla nas priorytet. Dlatego systematycznie rozwijamy platformę eSerwis, która obecnie jest dostępna również w formie aplikacji mobilnej.

”

Projekt zrealizowaliśmy w technologii PWA, która zapewnia klientom wysoki komfort użytkowania, a zarazem pozwala nam bardzo szybko udostępniać nowe funkcjonalności równolegle w wersji desktop i mobilnej. eSerwis rozwijaliśmy w oparciu o analizę potrzeb klienta i Customer Journey Maps, co w połączeniu z Agile'ową metodologią pracy pozwoliło nam z sukcesem zrealizować to przedsięwzięcie w czasie krótszym prawie o połowę, w stosunku do pierwotnych założeń.

## LESSONS LEARNED

- Kluczowe jest wprowadzenie produktu odpowiadającego bezpośrednio na potrzeby Klientów, weryfikowane w cyklicznych ilościowych i jakościowych badaniach marketingowych.
- Utrzymanie produktu wymaga bieżącego monitorowania satysfakcji Użytkowników zarówno z wprowadzonych zmian, jak i z codziennego używania serwisu.
- Rozwiązania techniczne muszą być zweryfikowane z Użytkownikami przed wprowadzeniem na rynek oraz po ich wprowadzeniu – warto zaprosić wybranych użytkowników do testów i ponownie usłyszeć ich opinię.



# URZĄD MIASTA KRAKOWA

FINALISTA KONKURSU

BIG IDEA

## PLATFORMY WIRTUALIZACJI DANYCH W UMK

Zbudowanie fundamentów do wprowadzenia zarządzania opartego o dane (data-driven organization) oraz data governance co wynika bezpośrednio ze Strategii Rozwoju Krakowa i Strategii Informatyzacji Gminy Miejskiej Kraków.

O FIRMIE



Kraków

Urząd Miasta Krakowa – urząd wspierający prezydenta miasta Kraków w wykonywanych przez niego zadaniach. W obecnej strukturze Urzędu funkcjonuje niespełna 40 wydziałów.

CELE PROJEKTU

- Stworzenie jednolitego, rzetelnego źródła danych do zarządzania miastem
- Realne, mierzalne oszczędności finansowe i czasowe
- Możliwość wprowadzenia mierzalnych wskaźników do zarządzania miastem w oparciu o dane
- Zwiększenie jakości usług dla mieszkańców poprzez uporządkowanie oraz inwentaryzację zbiorów danych w Mieście

NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- Uruchomienie projektu zgodnie z metodyką PRINCE2
- Konsultacje rynkowe z firmami technologicznymi
- Utworzenie Zespołu Analityków Danych UMK
- Wdrożenie Platformy Wirtualizacji Danych
- Utworzenie pierwszych wirtualnych baz i zbudowanie prototypowych raportów
- Rozpoczęcie procesu wdrażania Data Governance

## MIERZALNE EFEKTY

- DZIĘKI ZASTOSOWANIU WIRTUALIZACJI DANYCH I STWORZENIU BEZOPSŁUGOWYCH DASHBOARDÓW DLA PRACOWNIKÓW MERYTORYCZNYCH CZAS UDZIELENIA INFORMACJI PUBLICZNEJ ZMNIJSZYŁ SIĘ O 40%, ZWIĘKSZYŁA SIĘ RÓWNIEŻ JAKOŚĆ UDZIELANYCH INFORMACJI PUBLICZNYCH
- OGRANICZONO KONIECZNOŚĆ ZAKUPU MODUŁÓW RAPORTOWYCH, DZIĘKI BEZPOŚREDNIEMU DOSTĘPOWI DO DANYCH CO POZWOLIŁO OSZCZĘDZIĆ KILKASET TYS. ZŁ JUŻ W PIERWSZYCH 3 MIESIĄCACH OD WDROŻENIA
- DZIĘKI OPTYMALIZACJI PROCESÓW RAPORTOWANIA WEWNĘTRZNEGO, OSZCZĘDZONO OKOŁO 10RH MIESIĘCZNIE DLA 1 PROCESU – DOTYCHCZAS ZOPTYMALIZOWANO 5 TAKICH PROCESÓW WEWNĘTRZNYCH (KAMIENIE MIŁOWE, ARCHITEKTURA, DZIAŁKI EWIDENCYJNE, HELP DESK IT, AUDYT WEWNĘTRZNY)
- DZIĘKI WIRTUALIZACJI ZAOSZCZĘDZONO OK. 3 MILIONY ZŁOTYCH NA BUDOWIE HURTOWNI DANYCH DLA KLUCZOWEGO MIEJSKIEGO SYSTEMU

## LESSONS LEARNED

- Projekt uświadomił nam, jak kluczowe jest holistyczne spojrzenie na miejskie zasoby danych. Dzięki niemu wypracowane zostały nowe praktyki zarządzania miastem oparte na data driven governance. Następnie zwiększono nacisk na analizę dostępnych zbiorów danych i zależności między różnymi kontekstami miasta.
- Profesjonalne i intuicyjne rozwiązania, które wdrożono przyniosły istotne korzyści. Rozwiązanie oparte na popularnej technologii bazodanowej umożliwia innowacyjne zarządzanie miejskimi danymi, zapewniając ich dostępność zarówno dla osób o technicznych kompetencjach, jak i pracowników biznesowych.

## OKIEM MENADŻERA



PAWEŁ SCHMIDT  
CIO, Urząd Miasta  
Krakowa

Wdrożenie Platformy Wirtualizacji Danych stanowi krok milowy w budowie systemu analizy danych miejskich w Gminie Miejskiej Kraków i Krakowskim Obszarze Metropolitalnym.

Sama platforma stwarza całkowicie nowe możliwości w zakresie zaawansowanej analizy danych, jednak kluczowym elementem wdrożenia była budowa zespołu analityków danych oraz opracowanie zasad Data Governance dla zarządzania danymi miejskimi. Z punktu widzenia Dyrektora Centrum Obsługi Informatycznej te elementy pozwoliły z jednej strony na dostarczenie konkretnej wartości biznesowej dla Urzędu Miasta Krakowa w zakresie wykonywanych analiz danych z drugiej strony otwiera możliwości dalszego rozwoju w zakresie analizy danych z wykorzystaniem zaawansowanych mechanizmów analizy danych w tym ML oraz AI.

## NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- Organizacja, dzięki innowacyjnemu wdrożeniu wirtualizacji danych, przekształciła się w dynamiczne centrum analizy danych. Wcześniej, analiza danych ograniczała się do prostych zapytań SQL wykonywanych przez Administratorów Technicznych.
- Na szczególną uwagę zasługują fakt wykształcenia w organizacji specjalistycznych kompetencji w zakresie analizy danych możliwych, co było możliwe między innymi dzięki wdrożeniu nowego narzędzia. Dzięki temu podejściu, organizacja nie tylko zyskała na efektywności, ale także stworzyła środowisko sprzyjające rozwojowi nowych kompetencji takich jak analityka danych, inżynieria danych czy data mining.
- Wirtualizacja danych wraz z nowo powstałym zespołem analityków danych nie tylko odciążała pracowników technicznych, umożliwiając im skupienie się na utrzymaniu bezawaryjności systemów, ale także otworzyła nowe możliwości rozwoju dla pracowników. Zespół analityków danych, zajmujący się obszarem data governance, włączając w to katalogowanie danych i zarządzanie metadanymi, stał się kluczowym elementem naszej transformacji cyfrowej.



# PARTNER KATEGORII TRANSFORMATIONAL CAPABILITIES

orange™

Aktywne przywództwo, kultura organizacyjna, zastosowanie zwinnych praktyk w implementacji zmian to kluczowe narzędzia transformacyjne, które wspierają osiągnięcie optymalnych wyników w organizacji.

Elementami wyróżniającymi projekty w tej kategorii są umiejętności organizacji w skutecznym przekształcaniu swoich struktur, modeli biznesowych, procesów przy efektywnym zastosowaniu innowacyjnych praktyk i zaawansowanych rozwiązań technologicznych.

Dwa projekty finałowe w kategorii Transformational Capabilities w #DEA2023 - Transformacja Agile przeprowadzona przez Biuro Informacji Kredytowej (BIK) oraz MySpot od ING Hubs Poland są przykładami, jak wdrażane zdolności transformacyjne przyczyniają się do osiągnięcia najlepszych rezultatów w organizacjach.



# BIURO INFORMACJI KREDYTOWEJ

## LAUREAT KONKURSU

### BIG IDEA

## TRANSFORMACJA AGILE W BIURZE INFORMACJI KREDYTOWEJ

Myślą przewodnią zmiany była ewolucja organizacji umożliwiająca szybsze dostosowania działań do zmieniających się warunków rynkowych. Zarząd BIK popart ideę wdrożenia w organizacji metod zwinnych, które sprawdziły się w zespołach IT. Zdecydowano się na projekt przebudowy organizacyjnej w zakresie modelu operacyjnego, zarządzania, technologii, kultury i sposobu funkcjonowania firmy. Była to zmiana kultury organizacyjnej w kierunku wspólnej odpowiedzialności za produkt od pomysłu, przez wdrożenie do utrzymania i obsługi.

### O FIRMIE



Grupa BIK jest głównym źródłem informacji kredytowej i gospodarczej w Polsce, wspiera bezpieczeństwo instytucji finansowych i ich klientów. W jej skład wchodzi Biuro Informacji Kredytowej (BIK), Rejestr Dłużników BIG InfoMonitor oraz Digital Fingerprints. Grupa BIK łączy atrybuty instytucji zaufania publicznego i kompetencje nowoczesnych firm technologicznych.

Z BIK współpracują wszystkie banki w Polsce, większość firm pożyczkowych oraz instytucji pozabankowych. Od ponad 25 lat BIK rozwija swoje kompetencje w zakresie analizy danych i nowoczesnych technologii, służących zarówno klientom instytucjonalnym, jak i indywidualnym.

### CELE PROJEKTU

- łatwiejsze dostosowywanie się do otaczających warunków rynkowych, szybsze reagowanie na trudniejsze i zmieniające się otoczenie;
- osiągnięcie optymalnego czasu Time To Market uwzględniającego rolę Grupy BIK jako ważnego elementu sektora finansowego;
- optymalizacja procesu wytwarzania nowych produktów, opartego o krótkie iteracje, w ramach których powstają przyrosty funkcjonalności, które można szybciej przekazywać klientom;
- budowa kultury wspólnej odpowiedzialności pracowników za produkty Grupy BIK. Zespoły będące w pełni skupione na potrzebach klienta, biorące odpowiedzialność oraz dążące do ciągłej poprawy efektów swojej pracy;

**28 DIGITAL EXCELLENCE AWARDS 2023**

### NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

Etap I – Analiza organizacji oraz pilotaż w wybranym obszarze:

- Utworzenie zespołu realizującego transformację organizacji (change team) oraz backlogu transformacji
- Analiza obecnego stanu organizacji
- Wybór archetypu organizacji oraz stworzenie bazowej struktury – Strumieni Wartości
- Opracowanie zwinnego modelu operacyjnego dla transformowanego obszaru
- Opracowanie „Agile Playbook” dla pracowników obszaru transformowanego
- Uruchomienie pierwszego Strumienia Wartości

Etap II – Obserwacja pierwszego uruchomionego obszaru i optymalizacja działania Strumienia

- Obserwacje i wnioski z działania w pierwszym uruchomionym Strumieniu Wartości
- Dostosowania działania w uruchomionym strumieniu pilotażowym
- Przygotowanie do uruchomienia kolejnych strumieni wartości

Etap III i IV – Transformacja kolejnych obszarów organizacji oraz uruchamianie kolejnych Strumieni Wartości

- Uruchomienie kolejnych Strumieni Wartości podzielone na dwa etapy (podejście iteracyjne)
- Opracowanie zwinnego modelu operacyjnego dla Grupy BIK
- Opracowanie „Agile Playbook” dla pracowników Grupy BIK
- Przygotowanie i przeprowadzenie formalnych zmian w strukturze organizacyjnej odzwierciedlających zmiany wypracowane w ramach projektu transformacji
- Dostosowanie organizacji nie-agile do pracy w nowym modelu operacyjnym



## MIERZALNE EFEKTY

- TIME TO MARKET (REDUKCJA O 37% - 63%).
- ZAANGAŻOWANIE PRACOWNIKÓW (WZROST O 17% - 30%)
- INTEGRACJA PRACOWNIKÓW WOKÓŁ WSPÓLNYCH CELÓW OKR, KTÓRE SĄ WSPÓLNE DLA CAŁEGO STRUMIENIA (BIZNES, IT, OBSŁUGA).
- WZROST SAMODZIELNOŚCI I SAMOORGANIZACJI ZESPOŁÓW ORAZ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA DOSTARCZANY REZULTAT (MIERZONE NP. POPRZEZ REALIZACJĘ CELÓW SPRINTÓW), A TAKŻE ZWIĘKSZENIE OTWARTOŚCI I TRANSPARENTNOŚCI ZESPOŁÓW.

## LESSONS LEARNED

- Ambasadorzy transformacji – Największym wyzwaniem w transformacji było przekonanie ludzi do zmiany. Jednym z kluczowych czynników sukcesu był unikalny model projektu, poprzez utworzenie wspólnego Zespołu Zmiany (change team), składającego się z przedstawicieli BIK i doradcy. W wyniku tego, uruchamiano pierwsze Strumienie Wartości, których członkowie byli prawdziwymi ambasadorami transformacji w organizacji.
- Wsparcie dla zmiany ze strony całego Zarządu BIK – jasne określenie kierunku oraz wskazanie na nieodwracalność zmian i konieczność wypracowywania kompromisów w przypadku trudnych momentów oraz decyzji do podjęcia.
- Dostosowanie modelu agile do specyfiki organizacji – specyfika BIK wymagała wprowadzenia kilku unikalnych rozwiązań w trakcie zwinnej transformacji. Postawiliśmy na dualizm i partnerstwo przywództwa biznesowego i technologicznego w każdym Strumieniu Wartości. Liderzy biznesowi oraz technologiczni odpowiadają za osiągnięte wyniki.
- Dedykowane podejście wymaga więcej czasu, który warto poświęcić, aby dopasować do uwarunkowań organizacji model pracy, procesy czy strukturę organizacyjną.

## OKIEM MENADŻERA



AGNIESZKA SZOPA –  
MAZIUKIEWICZ  
**Dyrektor Zarządzająca  
Obszarem IT Grupy BIK,  
Prezes Zarządu Digital  
Fingerprints S.A.**

Transformacja agile w Grupie BIK to ambitny projekt, wymagający przebudowy dotychczasowej organizacji w zakresie modelu operacyjnego, procesu wytwórczego, zarządzania, technologii, kultury i sposobu funkcjonowania firmy. Kluczowe z punktu widzenia zachowania ciągłości biznesowej było ewolucyjne i iteracyjne podejście do zwinnej transformacji.

Objęliśmy nią całą organizację, było to przedsięwzięcie wymagające i angażujące. Nasz projekt trwał niespełna rok, a korzyści odczuwalne były na bieżąco. W rezultacie zredukowaliśmy czas dostarczania nowych funkcjonalności biznesowych (time to market) o 51%, a zaangażowanie pracowników wzrosło o 30%. To, co ze szczególną satysfakcją warto podkreślić, to wyraźna zmiana kultury organizacyjnej w kierunku wspólnej odpowiedzialności jednostek biznesowych i IT za produkt od pomysłu, przez wdrożenie do utrzymania i obsługi. To wyniki tego niezwykłego projektu, angażującego całą naszą firmę, tj. blisko 500 osób. Zachowaliśmy ciągłość pracy, zwinnie przeszliśmy transformację, a co najważniejsze obecna struktura zbudowała w BIK zrozumienie priorytetów zarówno biznesu, jak i technologii. Warto też zaznaczyć słowo rozwój, które, dzięki transformacji naszej organizacji do modelu zwinnego, oznacza zwiększenie efektywności, szybsze dostarczanie wartości biznesowej dla naszych klientów oraz podniesienie zadowolenia pracowników

## NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- Iteracyjne podejścia w projektowaniu i wdrażaniu zmian organizacyjnych – pozwala minimalizować ryzyko operacyjne, zachować ciągłość: Transformacja w BIK była wdrażana iteracyjnie;
- Powołanie Agile Center of Excellence (CoE) - jednostki zajmującej się opracowywaniem i wykorzystywaniem najlepszych znanych praktyk i metod realizacji zadań, a także zbieraniem doświadczeń firmy. Członkami Agile CoE są Agile Coachowie oraz Scrum Masterzy, których misją jest ciągłe doskonalenie organizacji;
- W ramach transformacji pozyskaliśmy z zewnątrz lub wewnątrz takie role jak Scrum Master, Product Owner oraz Agile Coach;
- Powstał „Zwinny Newsletter” i sekcja agile w intranecie – skarbnica wiedzy i narzędzie komunikacyjne angażujące biznes, IT, HR w proces edukacji i komunikacji wewnętrznej z wykorzystaniem kompetencji zespołu komunikacji.

# ING HUBS POLAND

## FINALISTA KONKURSU

### BIG IDEA

## MYSPOT

Impulsem do rozwoju autorskiej aplikacji mySpot i jej modułów (funkcjonalności) była potrzeba zapewnienia wydajnego i elastycznego rozwiązania, które byłoby tworzone w odpowiedzi na potrzeby wewnętrzne zespołów w ING Hubs Poland. Na rynku brakowało rozwiązań, które łączyłyby wszystkie funkcjonalności, z tego względu organizacja postanowiła stworzyć własne narzędzie, które wspiera innowacyjność w organizacji, stanowi kompendium wiedzy o jej procesach i strukturach, dostarcza wsparcie w zarządzaniu przestrzenią biurową, infrastrukturą i workplace’em oraz upraszcza wymianę dokumentów w ramach organizacji.

### O FIRMIE

### NAJWAŻNIEJSZE ETAPY



ING Hubs Poland

ING Hubs Poland jest organizacją wspierającą działania globalne banku ING, rozwijając technologię i wspierając transformację cyfrową w takich obszarach jak Business & Risk Solutions, Transaction Monitoring, Global IT Security, Business Support oraz Global Platforms Enablement & Engineering. ING Hubs Poland od 2003 roku świadczy usługi wewnętrzne dla Grupy ING w zakresie utrzymania i rozwoju krytycznych procesów wewnętrznych i zewnętrznych.

### CELE PROJEKTU

- zmniejszenie ilości manualnej pracy oraz upraszczanie formy i kanałów komunikacji (np. myIssue to redukcja z 7 do 1, wcześniej były telefony, maile, komunikatory, wizyty osobiste, system ticketowy i inne)
- skrócenie czasu realizacji wniosków i zgłoszeń pracowniczych: znaczną poprawę ich jakości i wyższą satysfakcję pracowników
- ułatwienie pracownikom poruszania się po zawitym i często skomplikowanym środowisku proceduralnym w korporacjach

- na początku projektu skoncentrowaliśmy się na 3 obszarach w organizacji tworząc 3 grupy robocze dla pierwszych 3 modułów (funkcjonalności) – DESK, CAR oraz ISSUE
- każda grupa robocza określiła swoje założenia i oczekiwania, a następnie przekazała je zespołowi developerów aplikacji do realizacji w modelu inkrementowym (przyrostowym), na bieżąco weryfikując i wprowadzając niezbędne poprawki i usprawnienia
- w kolejnych etapach projektu przekazaliśmy moc sprawczą wszystkim pracownikom Hubs PL, słuchając ich feedbacku oraz wdrażając w życie ich usprawnienia i pomysły
- dzisiaj rozszerzamy zakres platformy również poza ING Hubs w Polsce, realizując wdrożenie dla kolejnych krajów grupy ING
- reasumując – rozpoczęliśmy od małych kroków i pierwszych funkcjonalności, dostarczając dziś komplementarne rozwiązanie all-in-one

30 DIGITAL EXCELLENCE AWARDS 2023



MIERZALNE EFEKTY

- ZWŁASZCZA W PRZYPADKU FUNKCJI WSPIERAJĄCYCH (FACILITIES, REAL ESTATE CZY LOKALNE WSPARCIE IT), ZWIĘKSZYŁA SIĘ EFEKTYWNOŚĆ PRACY TYCH JEDNOSTEK
- WYRAŹNIE SKRÓCIŁ SIĘ CZAS ROZWIĄZYWANIA WNIOSKÓW PRACOWNICZYCH (Z KILKU DNI DO NAWET KILKU GODZIN) JAK RÓWNIEŻ ZWIĘKSZYŁA SIĘ ICH JAKOŚĆ I UPROŚCIŁA ŚCIEŻKA ZGŁASZANIA
- PRACOWNICY MOGĄ BARDZIEJ SKUPIAĆ SIĘ NA ROZWOJU FIRMY I BIZNESU, CO POTWIERDZA FAKT, IŻ W 2022 ROKU, FIRMA ZREALIZOWAŁA WSZYSTKIE SWOJE ZAŁOŻENIA I CELE, A TAKŻE OSIĄGNĘŁA BARDZO DOBRY WYNIK KOŃCOWY
- NA PODSTAWIE CYKLICZNYCH, WEWNĘTRZNYCH ANKIET PRACOWNICZYCH (OFFICEVIBE) ZAUWAŻYLIŚMY ZWIĘKSZONE ZADOWOLENIE PRACOWNIKÓW ORAZ MNIEJ STRESU ZWIĄZANEGO Z ORGANIZACJĄ PRACY W NOWYCH BUDYNKACH I PRZY HYBRYDOWYM TRYBIE PRACY



ŁUKASZ RATMAN  
IT Tribe Lead, Global  
Automation Hub Lead

Przypadek MySpot pokazał niesamowitą zdolność do szybkiej adaptacji ING Hubs oraz naszych produktów ze świata IT, do zmieniającej się sytuacji.



Jestem dumny nie tylko z pomysłu, ale przede wszystkim „z delivery” naszego zespołu. Wzorcowe wdrożenie zostało bardzo dobrze odebrane w organizacji i otworzyło drzwi do ekspansji w grupie ING.

NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- Projekt wykształcił w organizacji nowe kompetencje udowadniając, że zaangażowanie i otwarcie pracowników, efektywna współpraca i wspólne rozwiązywanie pojawiających się problemów, wzmacnia w firmie kulturę innowacyjności i promowania takiej postawy
- Dzięki zaimplementowanym rozwiązaniom i ułatwieniu pracownikom codziennego poruszania się po dużej, międzynarodowej organizacji, pracownicy mogą bardziej skoncentrować się na kluczowej pracy, rozwoju biznesu, ale przede wszystkim również na własnym rozwoju, ułatwiając dostęp do refundacji i optacania wielu szkoleń, konferencji czy certyfikatów
- Inicjatywa przetożyła się także na wzrost wydajności przedsiębiorstwa oraz większą otwartość na nowe, ciekawe projekty
- Wiele pomysłów i modułów zostało zaproponowanych przez samych pracowników – to właśnie oni mieli decydujące zdanie, nie tylko zgłaszając, ale również współrealizując pomysły

LESSONS LEARNED

- Self-service może mieć dobrą jakość i wysoki customer / employee experience. Odejście od manualnej obsługi na rzecz automatyzacji i self-serwisu nie musi być skomplikowane dla użytkownika i kojarzyć się ze wzrostem trudności w rozwiązywaniu spraw operacyjnych
- Nowoczesne rozwiązania pozwalają na rozwiązywanie codziennych spraw o dowolnej porze, z dowolnego miejsca i na dowolnym urządzeniu
- Wstępna idea może być katalizatorem transformacji, która dzięki pracy oraz interdyscyplinarnym podejściu może usprawnić i zrewolucjonizować procesy i funkcjonowanie organizacji

# PARTNER KATEGORII OPERATIONAL EFFICIENCY



„Totalizator Sportowy nie bez powodu został partnerem kategorii Operational Efficiency w konkursie Digital Excellence 2023. Spółka, która 5 grudnia 2023 roku świętowała 5-lecie wejścia ze swoimi produktami na rynek online, doskonale rozumie znaczenie efektywności operacyjnej w działalności przedsiębiorstwa. Zrobiliśmy to dla naszych klientów, aby być bliżej nich i móc na bieżąco odpowiadać na ich potrzeby.

Skala wdrożeń innowacyjnych technologii i nowych złożonych procesów była dla naszej firmy ogromna, a zrealizowaliśmy to z sukcesem w bardzo krótkim czasie. Wiemy, że transformacja to wyzwanie dla każdej organizacji, dlatego z przyjemnością wspieramy wszystkie cyfrowe rozwiązania, które optymalizują wydajność danego podmiotu.

Finaliści kategorii Operational Efficiency wykazali, że ich projekty transformacyjne wyróżniają się zaawansowanymi rozwiązaniami z zakresu automatyzacji procesów, optymalizacji kosztowej, a także zaproponowali koncepcje usprawniające prace zespołów wewnątrz organizacji. Taka transformacja to odpowiedź na dzisiejsze wyzwania, jakie stawia przed biznesem świat i współczesna e-gospodarka, a finaliści, czyli spółka Autostrada Eksploatacja, firma Millennium Leasing i Santander Bank Polska, doskonale to rozumieją.”

Olgierd Cieślík, Prezes Zarządu Totalizatora Sportowego





# AUTOSTRADA EKSPLOATACJA S.A.

## LAUREAT KONKURSU

### BIG IDEA

## TRANSFORMACJA CYFROWA UTRZYMANIA DRÓG

Ze względu na zapisy umów, schematy organizacji ruchu drogowego, różniące się w zależności od województwa i spółki, brakuje na rynku gotowego rozwiązania, które pomogłoby w codziennym zarządzaniu pracą patroli, pracowników utrzymania czy zbieraniem danych do analiz. W celu poprawy skuteczności działania oraz uniknięcia kar za przekroczenie SLA, konieczne stała się digitalizacja oraz automatyzacja całego procesu. Jednocześnie zachowana musiała zostać wiarygodność danych i wielopoziomą kontrola, która uniemożliwiłaby np. potwierdzenie przez pracownika zabezpieczenia zdarzenia, jeśli faktycznie nie znajdowałby się on w danym miejscu i po konkretnej stronie drogi, na której dane zdarzenie miało miejsce. Projekt kompleksowej bazy zdarzeń miał za zadanie zapoczątkowanie transformacji cyfrowej i pokazanie, że zautomatyzowanie wielu procesów nie tylko jest możliwe, ale przynosi korzyści na wszystkich szczeblach organizacji a finalnie jest również przydatny dla kierowców.

### O FIRMIE



Autostrada Eksploatacja S.A.

Głównym zadaniem spółki Autostrada Eksploatacja jest szeroko pojęte utrzymanie koncesyjnej autostrady A2 pomiędzy Świeckiem a Koninem. AESA codziennie nie tylko dba o bezpieczeństwo osób podróżujących Autostradą Wielkopolską, ale też latem dba o przy autostradowe tereny zielone, zimą odsnieżając drogę. Firma pobiera też na rzecz koncesjonariuszy opłaty za przejazd autostradą w dwóch systemach otwartym i zamkniętym. By zapewnić bezpieczeństwo i komfort jazdy kierowcom podróżującym A2, przez 24 godziny na dobę, każdy odcinek autostrady patrolują wozy patrolowe oraz grupy interwencyjne. Całą dobę działa też Centrum Zarządzania Autostradą, do którego spływają wszystkie informacje związane z działaniem autostrady. Firma obecnie zatrudnia prawie 600 osób.

### CELE PROJEKTU

- Wszystkie zdarzenia na autostradzie zapisane w formie elektronicznej wraz ze szczegółową informacją o zmianach oznakowania w trakcie obsługi zdarzenia.
- Ilość dokumentów papierowych związanych z pracą patrolu oraz CZA zredukowana do 0.
- Informacja o zdarzeniu drogowym przekazywana do zewnętrznych systemów (WAZE, Yanosik, znaki zmiennej treści) w czasie poniżej 2 minut.

### NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- Pilot oparty był o platformę Microsoft SharePoint, którą już dysponowaliśmy. Miało to na celu przyspieszenie wdrożenia oraz ograniczenie kosztów. Zebrane w trakcie doświadczenia wymusiły zmianę platformy na dedykowaną pod ten projekt.
- Do grudnia 2021 roku przygotowaliśmy wytyczne do prac nad wersją finalną. Przy udziale UX designera interfejs użytkownika aplikacji WEB i mobilnej został całkowicie przeprojektowany, z naciskiem na szybkość wprowadzania informacji i przejrzystość.
- Prace związane z wytworzeniem docelowej aplikacji trwały od stycznia 2022 r. W ich toku dodatkowo przebudowaliśmy system powiadomień, przygotowaliśmy do dołączenia nowego modułu utrzymaniowego, zintegrowaliśmy z systemem VMS, zmodyfikowaliśmy i dodaliśmy wiele funkcji w stosunku do pierwotnych założeń.
- Zastosowane zostały popularne frameworki, co pozwala na szybkie i niedrogi rozszerzenie o nowe funkcjonalności. Dobór baz danych wynikał z kompetencji jakie posiada dział IT, dzięki temu utrzymanie rozwiązania jest prostsze i tańsze.
- Ustandaryzowany został interfejs wymiany danych z podmiotami zewnętrznymi przy wykorzystaniu JSON. Wykorzystaliśmy gotowy silnik z rozwiązania movarchDS do budowy aplikacji obsługującej zdjęcia ze zdarzeń oraz innych prac na drodze.

## MIERZALNE EFEKTY

- ROZWIĄZANIE STAŁO SIĘ WIARYGODNYM ŹRÓDŁEM INFORMACJI DLA ORGANÓW KONTROLNYCH. UPROŚCIŁO TO I USPRAWNIAŁO PROCES KONTROLI - ZAPISY W SYSTEMIE NIE SĄ JUŻ PONOWNIE WERYFIKOWANE.
- OD MOMENTU WDROŻENIA ROZWIĄZANIA ORGANIZACJA NIE OTRZYMAŁA PUNKTÓW KARNYCH ZA PRZEKROCZENIA ŚLĄ W ZAKRESIE PATROLU.
- KWOTY ZA PRZEKROCZENIA ŚLĄ ZA ROBOTY DROGOWE SĄ MOŻLIWE DO WCZEŚNIEJSZEGO OSZACOWANIA I SĄ CZASEM AKCEPTOWALNE ZE WZGLĘDÓW BIZNESOWYCH.
- ROZPOCZĘTO WSPÓŁPRACĘ Z NOWYMI PODMIOTAMI W ZAKRESIE WYMIANY INFORMACJI DROGOWYCH.
- DZIĘKI WIARYGODNEJ INFORMACJI O UTRUDNIENIACH WZROSŁO WYKORZYSTANIE, PRZEZ KLIENTÓW, APLIKACJI DO NAWIGACJI DO POZIOMU 87% (PRZED PROJEKTEM 69%), PRZY CZYM 78% UŻYTKOWNIKÓW KORZYSTA Z NICH REGULARNIE (PRZED PROJEKTEM 50%).

## NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- Własne algorytmy określania pozycji (w odniesieniu do pikietażu), kierunku jazdy oraz odległości do osi jezdni.
- Nowe kompetencje programistyczne u części zespołu zajmującego się do tej pory administrowaniem systemami.
- Umiejętność zbierania nowych pomysłów związanych z utrzymaniem autostrady oraz generowania na ich podstawie wkładu pod nowe projekty przez kierownika CZA.
- Dane o zdarzeniach na autostradzie, warunkach pogodowych, ruchowych, uszkodzeniach infrastruktury oraz repozytorium zdjęć dostępne w formie usystematyzowanej bazy danych możliwej do wykorzystania w przyszłości do analiz i predykcji zdarzeń.
- Wytworzenie atmosfery zachęcającej do wdrażania automatyzacji i digitalizacji procesów.

## LESSONS LEARNED

- Istotna jest ścisła współpraca pomiędzy użytkownikami, a programistami. Programiści powinni rozumieć proces i sposób działania użytkowników. Kolejne elementy rozwiązania powinny być na bieżąco weryfikowane przez użytkownika. W przypadku tego projektu, spotkania z zespołem programistów odbywały się co tydzień, co bardzo przyspieszyło prace.
- Przy złożonej transformacji najlepszym rozwiązaniem jest jak najszybsze wytworzenie prototypu i na jego bazie tworzenie docelowego rozwiązania. Nie jesteśmy w stanie od początku przewidzieć wszystkich potrzeb i algorytmów, a te które wymyśliliśmy mogą ulec diametralnej zmianie, gdy stworzymy i zaczniemy korzystać z prototypu.
- Należy dobrać narzędzia programistyczne i platformy do projektu, a nie naginać projekt do konkretnej platformy.

## OKIEM MENADŻERA



KRZYSZTOF BERNATOWICZ  
Prezes Zarządu Autostrada  
Eksploatacja S.A.

Projekt zintegrowanej Bazy Zdarzeń, który został zrealizowany w naszej firmie pokazuje jak ważna jest ścisła współpraca pomiędzy działami i jak spektakularne efekty może ona przynieść.

Warto dodać, że narzędzie, które stworzyli nasi pracownicy może z powodzeniem zostać zastosowane również na innych autostradach nie tylko w Polsce. Pozwala w pełni zdigitalizować procesy związane z szeroko pojętym utrzymaniem autostrady stanowiąc jednocześnie proste narzędzie dla pracowników działu eksploatacji autostrady. Baza zdarzeń to też doskonałe narzędzie służące do przygotowania różnego rodzaju raportów i zestawień. Teraz wszystkie niezbędne dane dostępne są od ręki i w jednym miejscu.



ARKADIUSZ SITEK  
Dyrektor IT i Telekomunikacji

Transformacja jakiej dokonaliśmy to duży przełom w sposobie działania naszej spółki, który otworzył drogę do dalszych innowacji. W trakcie realizacji projektu pojawiały się nowe idee, kreatywne rozwiązania oraz otwierały możliwości integracji kolejnych systemów.

Ten proces zmienił nie tylko nasz system pracy, ale również nasz sposób myślenia. Dziś nie zastanawiamy się, czy coś jest możliwe, tylko jak to zrobić. Wiemy już, że jeśli coś z początku wydaje się niemożliwe do zrobienia, wystarczy znaleźć kogoś, kto nie zna słowa "nie da się".



KRZYSZTOF GOLIS  
Kierownik Centrum Zarządzania  
Autostradą

Nasz przeskok z ery analogowej do cyfrowej udało się zrealizować ponieważ do realizacji konceptu zostały zaproszone osoby, dla których oprogramowanie powstawało.

To programiści musieli dostosować swoją wizję do oczekiwań pracowników zajmujących się utrzymaniem autostrady. Ścisłą współpracą pomiędzy działem IT a nami spowodowała, że powstało narzędzie bez którego dziś nie wyobrażamy sobie codziennej pracy.



# MILLENNIUM LEASING

FINALISTA KONKURSU

BIG IDEA

## TRANSFORMACJA OBSŁUGI POSPRZEDAŻOWEJ W MILLENNIUM LEASING

Założyliśmy znaczące uproszczenia w procesach i procedurach, uwzględniając w nich perspektywę Klienta i wykorzystując możliwości, jakie dają technologie używane w Grupie Millennium. W analizowanych procesach dążyliśmy do standaryzacji, eliminując zbędne czynności, wyjątki, odstępstwa i niezrozumiałą komunikację. Dzięki usprawnieniom i automatyzacji Klient i my mieliśmy poświęcać mniej czasu na czynności związane z obsługą posprzedażową, a sprawy Klienta miały być realizowane szybciej.

O FIRMIE

**Millennium**  
leasing

Jesteśmy jedną z najdłużej funkcjonujących firm leasingowych – działamy na rynku od ponad 30 lat. Oferujemy finansowanie maszyn i urządzeń, transportu ciężkiego, aut osobowych i dostawczych, nieruchomości. Do grona naszych Klientów należą zarówno mikroprzedsiębiorcy, jak i Klienci korporacyjni. Jakość obsługi oraz rozwiązania przynoszące wymierne korzyści to kluczowe aspekty współpracy, na których oparte są nasze długofalowe relacje z Klientami.

NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- Diagnoza obszarów do zmiany
- Budowanie systemu pomiarowego do każdej inicjatywy
- Uruchomienie cyklu PDCA na podstawie informacji z infolinii
- Wdrożenie rozwiązań cyfrowych
- Monitoring i stabilizacja powdrożeniowa rozwiązań

CELE PROJEKTU

- Skrócenie SLA w wybranych procesach posprzedażowych
- Redukcja liczby połączeń przychodzących na infolinię
- Wzrost satysfakcji Klientów z obsługi na infolinii
- Skrócenie czasu odpowiedzi na reklamacje Klientów

## MIERZALNE EFEKTY

- AŻ O 89% SKRÓCILIŚMY (SLA) CZAS WPROWADZANIA ZMIAN W UMOWACH LEASINGU NA WNIOSEK KLIENTA, A O 98% SKRÓCILIŚMY CZAS ODPOWIEDZI NA ZAPYTANIA KLIENTÓW DOTYCZĄCE ROZLICZEŃ
- 99% SPRAW ZGŁASZANYCH ELEKTRONICZNIE W EBOK-U PODEJMujemy DO REALIZACJI NAJPÓŹNIEJ W 24H
- ZREDUKOWALIŚMY LICZBĘ POŁĄCZEŃ PRZYCHODZĄCYCH NA INFOLINIĘ O 56%
- UZYSKUJEMY ZADOWOLENIE Z OBSŁUGI INFOLINII/KONSULTANTA NA POZIOMACH ODPOWIEDNIO 95% I 98%
- ZREDUKOWALIŚMY ILOŚĆ WYKORZYSTYWANEGO PAPIERU O 27,5% W STOSUNKU DO ROKU 2021

## NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- Uruchamiając elektroniczne wnioski, rozpoczęliśmy ścieżkę samoobsługi Klienta w serwisie eBOK, którą będziemy dalej rozwijać.
- Automatyzując proces kończenia leasingu, przetarliśmy szlak do automatyzacji innych procesów w systemie operacyjnym.
- Dzięki projektowi wypracowaliśmy solidne schematy i rutyny działania skoncentrowane na celu i statym mierzeniu postępów.
- W trakcie prac udało nam się odkryć wyróżniających się pracowników, którzy kreują zmiany w naszej organizacji z wizją budowania coraz lepszych doświadczeń Klienta.

## OKIEM MENADŻERA



PIOTR MAJ  
Członek Zarządu  
Millennium Leasing

Z perspektywy czasu jestem bardzo zadowolony z przebiegu projektu i jego wyników.

Co ważne, zmianę dostrzegają nasi Pracownicy i Klienci. Pierwszy etap transformacji za nami, nie zwalniamy tempa, bo backlog zebranych pomysłów wciąż jest obszerny, a wizja przyszłości i wypracowane dobre praktyki motywują nas do dalszego działania. Niezależnie od wyników konkursu DEA, dziękuję wszystkim zaangażowanym w transformację pracownikom tym, którzy wypracowywali i wdrażali zmiany oraz tym, którzy w nowej odstonie dbają o wysoką jakość obsługi naszych Klientów.

## LESSONS LEARNED

- Kluczowa jest otwartość na zmiany i gotowość do ich przekrojowego wprowadzania. W naszym przypadku przełomowe było zrozumienie i uświadomienie wszystkim, że infolinia jest barometrem problemów Klienta i jest nieocenionym źródłem wiedzy na temat tego, co zmieniać, aby budować najlepsze doświadczenia Klienta.
- Stała koncentracja na celu i systematyczne mierzenie postępów stały się fundamentem do wszelkich działań. To pozwalało na wyodrębnianie tematów najbardziej istotnych do realizacji celów i jednocześnie porzucanie pomysłów, które nie przybliżyły nas do celu w wystarczający sposób. To pozwoliło zrealizować cele przy ograniczonych nakładach i zasobach.
- Zaangażowanie i wsparcie top managementu jest kluczowe, żeby inicjatywy były realizowane skutecznie. To ważna rola managerów w angażowaniu siebie i pracowników do wprowadzania zmian.



# SANTANDER BANK POLSKA

FINALISTA KONKURSU

BIG IDEA

## AUTOMATYZACJA PROCESU KREDYTOWEGO W SANTANDER

Głównym założeniem projektu była automatyzacja procesu kredytowego dla wszystkich klientów korporacyjnych. Automatyzacja oznacza szybszy i bardziej przewidywalny proces. Bank jest w stanie dostarczać decyzje w bardzo krótkim czasie, co więcej, dzięki standaryzacji jest w stanie z góry określić warunki transakcji. Budowane od podstaw narzędzie umożliwia implementację wszystkich wymagań biznesowych bez kompromisów, które wynikają z konieczności dostosowania do zdefiniowanej funkcjonalności rozwiązań out of the box.

O FIRMIE



Grupa Santander Bank Polska jest jedną z największych grup finansowych i największym bankiem z kapitałem prywatnym w Polsce. Oferuje nowoczesne rozwiązania finansowe dla osób indywidualnych, mikro, małych i średnich przedsiębiorstw oraz polskich i międzynarodowych korporacji. Bank ma jedną z największych sieci oddziałów i placówek partnerskich, jak również świadczy usługi poprzez elektroniczne kanały dostępu, w tym bankowość mobilną. Jest jednym z liderów rynku w zakresie wykorzystania nowoczesnych technologii w usługach bankowych, konsekwentnie budując swoją markę zgodnie ze strategicznym celem osiągnięcia pozycji najlepszego banku dla klienta.

NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- Skrócenie czasu przeznaczanego na etapy obsługi klienta (decyzja limitowa, decyzja produktowa, umowa)
- Dostępność narzędzia we wszystkich segmentach oraz liczba transakcji możliwych do przeprosowania w narzędziu.
- Automatyzacja podejmowanych decyzji

CELE PROJEKTU

- 2022 r. – nakreślenie szczegółowego procesu realizacji projektu od strony biznesowej i zarządzania jego przebiegiem
- 01.2022 r. – pierwsza automatyczna decyzja kredytowa
- 05.2022 r. – podbicie kwoty maksymalnej kwoty decyzji automatycznej 2023 r. – realizujemy ok. 4 wdrożeń rocznie. Każde znacząco zwiększa ilość klientów możliwych do obsługi w CLP
- 01. 2023 r. – CLP zostało wiodącym workflow kredytowym w niższym masowym segmencie korporacyjnym
- Q1 2023 r. – nakreślenie i ustalenie wizji uspojniania narzędzi pomiędzy pionem Korporacyjnym i MŚP
- Q2 2023 r. – określenie szczegółowego planu dostarczenia generatora umów w CLP

## MIERZALNE EFEKTY

- STOPNIOWE ZWIĘKSZANIE ILOŚCI DECYZJI PODEJMOWANYCH BEZ UDZIAŁU PRZEDSTAWICIELI RYZYKA
- WPŁYW NA POPRAWĘ WSKAŹNIKA NPS DLA KLIENTÓW KREDYTOWYCH NASZEGO PIONU
- ZINTEGROWANIE W JEDNYM NARZĘDZIU KROKÓW I ZADAŃ, KTÓRE DO TEJ PORY REALIZOWAŁY RÓŻNE JEDNOSTKI BANKU I SPÓŁEK ZALEŻNYCH. UMOŻLIWIŁO TO: SKRÓCENIE CZASU TRWANIA PROCESU ORAZ ZAPEWNIŁO PRZEWIDYWALNOŚĆ, STANDARYZACJĘ, AUDYTOWALNOŚĆ ORAZ MNIEJSZĄ LICZBĘ BŁĘDÓW LUDZKICH. ZADANIA REALIZOWANE DO TEJ PORY RĘCZNIE – WSZĘDZIE, GDZIE TO MOŻLIWE – SĄ ZASTĘPOWANE INTEGRACJAMI MIĘDZYSYSTEMOWYMI, AUTOMATYCZNYM GENEROWANIEM DOKUMENTÓW, A TAKŻE PROCESAMI AKCEPTACYJNYMI PRZEPROWADZANYMI BEZPOŚREDNIO W ROZWIJANYM ROZWIĄZANIU.
- INNOWACJĄ ORGANIZACYJNĄ JEST PROWADZENIE ANALIZ BIZNESOWO-SYSTEMOWYCH W FORMIE WARSZTATÓW EVENT STORMING, NA KTÓRYCH ZESPÓŁ SKUPIA SIĘ NA IDENTYFIKACJI WSZYSTKICH OPERACJI WYKONYWANYCH PO STRONIE APLIKACJI, UŁATWIAJĄC DOMENOWE PODEJŚCIE DO ARCHITEKTURY I BAZOWANIE NA DEDYKOWANYCH DOMENOM MIKROSERWISACH.

## NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- W miarę rozwoju systemu w naszej organizacji została zwiększona pula kompetencji technologicznych, które są konieczne do wdrożenia rozwiązania. Zaczynając od wizji, przez specyfikację, implementację, testy po wdrożenie i utrzymanie produkcyjnej wersji systemu.
- Bliska współpraca biznesu z zespołami wytwórczymi zbudowała lepsze zrozumienie cyklu produkcji oprogramowania, ale również możliwości spełnienia wymagań biznesowych przez powstające rozwiązanie i korzyści płynące z automatyzacji i digitalizacji procesu.

## OKIEM MENADŻERA



MICHAŁ KOWALEWSKI  
Commercial Financing  
Tribe Lead

Projekt CLP to wielkie przedsięwzięcie realizowane w największym prywatnym banku w Polsce.



Jego realizacja wymaga doskonałej współpracy i komunikacji pomiędzy wieloma jednostkami departamentami i pionami. Gramy zespołowo i dzięki temu dokonujemy realnej zmiany

## LESSONS LEARNED

- Duże narzędzia należy dostarczać fragmentami: Dobrze napisany i realizowany plan biznesowy – wpuszczanie poszczególnych segmentów na platformę, w kolejności od najmniejszego, stopniowe dodawanie produktów możliwych do procesowania, stopniowe dodawanie funkcji i zwiększanie stopnia automatyzacji.
- Ustalenie Governance projektu i dobra komunikacja z odbiorcami to podstawa: Precyzyjne ustalenie w jaki sposób projekt będzie realizowany. Wskazanie, kiedy następuję ewentualna rewizja roadmapy i kiedy możliwe jest zgłaszanie wymagań biznesowych. Otwarta komunikacja z odbiorcami odnośnie do tego, co i kiedy zostanie dostarczone, a co nie zostanie dostarczone i dlaczego.
- Należy dobrze przedstawić wizję i środowisko pracy jednostek używających narzędzi: Ważne jest, żeby na samym początku dobrze pokazać i ustalić w organizacji docelowe środowisko pracy odbiorców systemu. Ważne jest to, żeby raz nakreślona i uzgodniona wizja, w jej najważniejszych aspektach, nie podlegała zmianom.



# PARTNER KATEGORII DISRUPTIVE TECHNOLOGY



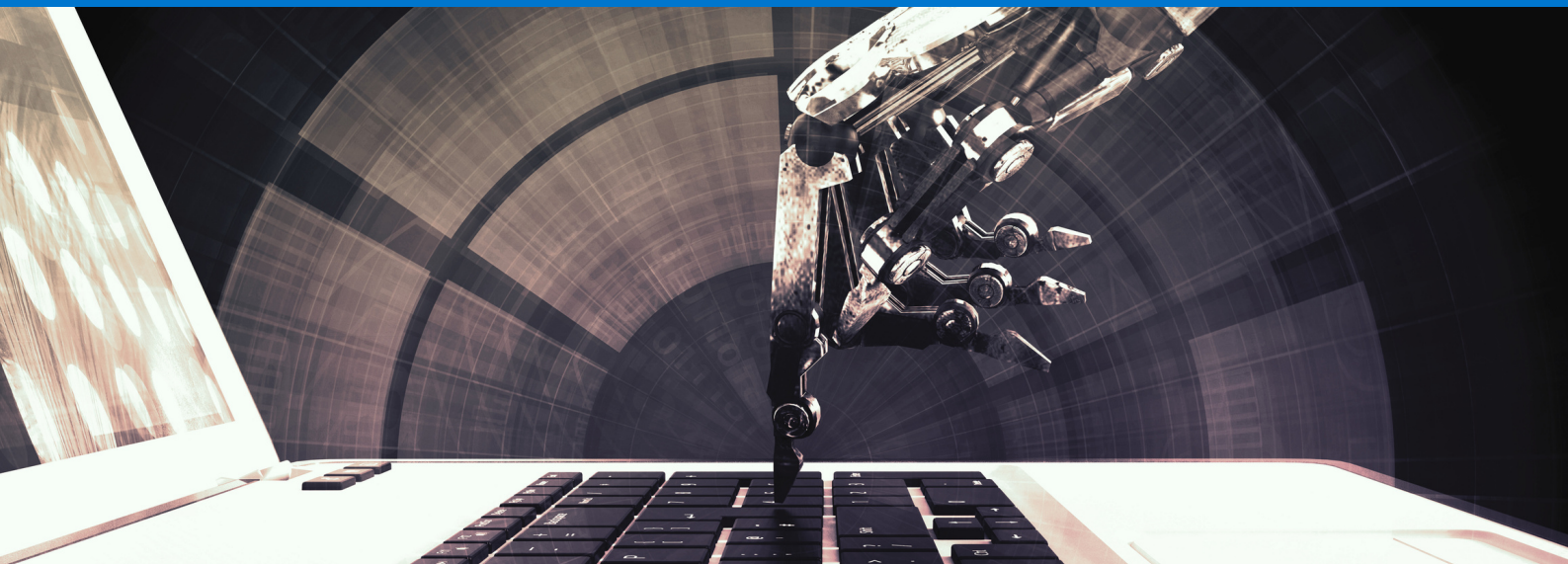
Dane są najcenniejszym zasobem organizacji, a zaawansowane algorytmy, machine learning i sztuczna inteligencja - technologiami umożliwiającymi maksymalne ich wykorzystanie.

Z badania Dell Technologies, prowadzonego wśród decydentów IT z całej Europy, wynika, że aż 76% z nich ocenia wpływ GenAI jako znaczący lub wręcz przełomowy dla organizacji. Również 76% spodziewa się w przyszłym roku zwiększonych wydatków na AI. Nie znaczy to, że generatywnej AI towarzyszy wyłącznie entuzjazm - 37% firm ma wątpliwości co do uruchamiania takich projektów.

Barierami są bezpieczeństwo, złożoność techniczna i zarządzanie danymi. To m.in. dlatego 82% badanych woli lokalne lub hybrydowe rozwiązania, zapewniające większą kontrolę. Wyłania się z tego ciekawa perspektywa przyszłości, w której firmy będą coraz chętniej sięgać po potencjał danych, ale w sposób dojrzały, czyli ograniczając ryzyka.

Dariusz Piotrowski, Dyrektor Zarządzający Dell Technologies Poland

Więcej informacji można znaleźć w nowym raporcie DELL Technologies: [New Research: The Dell GenAI Pulse Survey | Dell USA](#)



# MOLECULAR WORLDWIDE

## LAUREAT KONKURSU

### BIG IDEA

## MOLECULAR LAB

Stworzenie zintegrowanego systemu do zarządzania półką eCommerce – rozwiązanie niedostępne w ofercie firm software'owych. System został stworzony od zera, na podstawie obserwacji potrzeb klientów i naszego doświadczenia w eCommerce. Zbudowaliśmy rozwiązanie będące „kręgosłupem” usług świadczonych przez nas dla eCommerce (analityka i produkcja treści dla eCommerce). LAB oferowany jest w dwóch modelach: jako część usług „full-service” oraz jako osobny produkt w modelu SaaS. czyli takie ustawienie procesów, aby były bardziej samosterowalne i mniej zależne od człowieka

### O FIRMIE

## MOLECULAR WORLDWIDE

Molecular Worldwide jest agencją kreatywną i e-commerce, która specjalizuje się w zarządzaniu cyfrową półką dla firm produkcyjnych, które chcą wystawiać swoje produkty na największych światowych marketplace'ach. Firma pracuje obecnie z 94 światowymi markami na 29 rynkach, dostarczając rozwiązania z zakresu optymalizacji cyfrowej obecności klientów na platformach takich jak Amazon, JD czy sklepy online największych sieci spożywczych.

### CELE PROJEKTU

#### Zwiększenie efektywności organizacji:

- Na poziomie zarządczym (liczba klientów, liczba obsługiwanych jednostkowych treści (PDP/Product card), liczba monitorowanych platform e-retail, liczba monitorowanych PDP/product card)
- Na poziomie operacyjnym (project management) jednostkowy koszt produkcji (PDP/Product card content), czas wytworzenia treści (PDP/Product card content), ilość błędów w procesie, czas wdrożenia treści na platformach e-commerce (deployment/syndication), subiektywna ocena wygody użytkownika systemu (NPS).

40 DIGITAL EXCELLENCE AWARDS 2023

### NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- LAB stworzony został jako połączenie środowiska Symphony, umożliwiającej łatwą modyfikację i personalizację treści po potrzeby poszczególnych klientów z systemem niezależnych modułów oraz funkcji wykonujących złożone lub czasochłonne operacje przeliczeniowe w chmurze.
- Całość została zaimplementowana w środowisku Amazon AWS. Oprócz typowych rozwiązań jak bazy SQL i dedykowane serwery, system wykorzystuje funkcje lambda oraz bazy obiektowe w celu zapewnienia wyższej skalowalności oraz elastyczności w środowisku nieustrukturyzowanych danych.
- Aby zagwarantować najwyższy poziom bezpieczeństwa, platforma stosuje integrację SSO z wykorzystaniem platformy Okta i jest obecnie integrowana z holdingowym środowiskiem informatycznym Omni.
- Z poziomu klienta, udostępnienie LAB przelożyło się na łatwość i szybkość zarządzania projektami (możliwość komentowania i weryfikacje wykonania poprawek na wizualizacji projektów) i zasobami (zgromadzenie zasobów w jednym miejscu - single source of truth) jak również dostępność obiektywnej, personalizowanej oceny jakości wykonywanych materiałów (metryki jakości).
- Z punktu widzenia agencji oprócz powyższych zalet zaimplementowana została automatyka powtarzalnych procesów, umożliwiającą odciążenie bardziej efektywne wykorzystanie wysoko kwalifikowanego personelu.



## MIERZALNE EFEKTY

- W WYNIKU WDROŻENIA SYSTEMU ZAOBSERWOWANO ZMNIJSZENIE CZASU WYTWORZENIA TREŚCI (DO 70%), ZNACZNĄ REDUKCJĘ BŁĘDÓW W WYTWARZANYCH TREŚCIACH (O 98%), A W EFEKCIE ZNACZNE OSZCZĘDNOŚCI CZASU PRACY.
- W ZAKRESIE WYKORZYSTANIA ANALITYKI JAKOŚCI TREŚCI W SERWISACH E-RETAIL, UDAŁO SIĘ PODNIEŚĆ ICH JAKOŚĆ ŚREDNIO O 50% WEDŁUG METRYK „GOLDEN STANDARDS” DLA POSZCZEGÓLNYCH PLATFORM.
- ROZWIĄZANIE ZOSTAŁO DOCENIONE NIE TYLKO PRZEZ KLIENTÓW I PRACOWNIKÓW, ALE RÓWNIEŻ NAGRODZONE PRESTIŻOWĄ NAGRODĄ ŚRODOWISKA MARKETINGOWEGO – EFFIE – W KATEGORII MARKETING & BUSINESS SOLUTIONS.
- KIEROWNICTWO HOLDINGU OMNICOM W UZNANIU ROZWOJU NASZEJ PLATFORMY PODJĘŁO DECYZJĘ O WŁĄCZENIU PLATFORMY MOLECULAR LAB W SKŁAD OGROMNEJ INFRASTRUKTURY OMNI, KTÓRA JEST TECHNOLOGICZNYM ‘KRĘGOSŁUPEM’ CAŁEGO HOLDINGU.

## NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- Zastosowanie nowoczesnych technologii informatycznych, a w szczególności analizy danych umożliwiło przejście od prac realizowanych w oparciu o subiektywne i personalne oceny, do zarządzania opartego na danych (data driven management).
- Wykorzystanie uzgodnionych metryk jakości wyeliminowało w ogromnym stopniu dyskusyjne kwestie, zastępując je konsensusem opartym o rzetelne i weryfikowalne modele efektywności. Wprowadzanie modelu zarządzania opartego o dane, pomogła potwierdzić kompetencje firmy na skalę światową.
- W chwili obecnej zarządzanie procesem z wykorzystaniem danych za pomocą platformy LAB zostało szeroko uznane w grupie jako narzędzie pierwszego wyboru, przy tworzeniu, eksporcie i analizie treści dla eCommerce (rozwiązanie end-to-end). Możliwość każdorazowego, łatwego dopasowania produktu do potrzeb danego klienta (w przeciwieństwie do monolitycznych rozwiązań konkurencji), co stało się decydującym elementem przy nawiązywaniu współpracy z szeregiem globalnych firm.

## OKIEM MENADŻERA



IGOR KALEŃSKI  
CEO & Global eCommerce  
Lead  
MolecularWorldwide

Stworzenie platformy Molecular LAB to był game-changer – nie tylko dla nas, ale też dla naszego holdingu Omnicom, gdzie jest integrowany z globalną platformą technologiczną Omni, a przede wszystkim dla naszych międzynarodowych klientów, którzy bardzo doceniają jej zalety, oszczędność czasu i kontrolę nad procesem zarządzania cyfrową półką

## LESSONS LEARNED

- Własna platforma technologiczna będąca podstawą działania end-to-end w tworzeniu contentu eCommerce pozwala na uzyskanie znacznej przewagi konkurencyjnej na światowym rynku, ze względu na unikatowość procesu i świadczonych usług.
- Kontrola nad całością procesu gwarantuje jakość - jedynie wykorzystanie uporządkowanych danych i odpowiedniego środowiska w całym procesie produkcji jest w stanie zapewnić odpowiednią jakość produkcji contentu eCommerce.
- Zdolność do algorytmicznej analizy danych w procesie tworzenia contentu do eCommerce pozwala na radykalną poprawę treści (graficznych, tekstowych, wideo i rich media), co de facto podwaja efektywność działania budżetu mediowego.
- Interaktywność i cyfryzacja procesów komentowania przez klientów, oraz modyfikacji treści przez specjalistów tworzących content, bezpośrednio na platformie, ma kluczowy wpływ na jakość oraz satysfakcję klientów.

# ALLEGRO

## FINALISTA KONKURSU

### BIG IDEA

## BUDOWA EKOSYSTEMU DLA ROZWOJU ROZWIĄZAŃ AI

Stworzenie zaawansowanego ekosystemu narzędzi, który pozwoli na automatyzację rutynowych zadań, umożliwiając pracownikom skupienie się na strategicznych aspektach ich pracy.

o FIRMIE

# allegro

Allegro to najpopularniejsza platforma zakupowa w Polsce i jedna z największych firm e-commerce w Europie, na której miliony konsumentów mogą kupić wszystko czego potrzebują. W każdym miesiącu Allegro jest odwiedzane przez około 20 milionów klientów miesięcznie - to większość wszystkich użytkowników internetu w Polsce. Mają oni do wyboru ponad 290 milionów ofert produktów w korzystnych cenach, które mogą wygodnie i bezpiecznie kupić, korzystając z szybkich i darmowych dostaw w ramach Allegro Smart!, nowoczesnych usług finansowych Allegro Pay oraz szerokiego dostępu do największej w kraju sieci punktów odbioru.

CELE PROJEKTU

- skrócenie czasu obsługi poprzez udzielanie natychmiastowych odpowiedzi na pytania Klientów, zmniejszenie ilości transferów spraw między konsultantami, wyeliminowanie powtarzalnych działań w organizacji
- zwiększenie jakości obsługi poprzez eliminację błędów, standaryzację i weryfikację udzielanych Klientom odpowiedzi

**42 DIGITAL EXCELLENCE AWARDS 2023**

NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

Opracowanie narzędzi opartych o Machine Learning, dedykowanych dla naszych potrzeb:

- Modele przetwarzania języka naturalnego (NLP) pozwalające na semantyczną analizę wiadomości, dostosowane do specyfiki komunikacji w Allegro, umożliwiające precyzyjną automatyzację
- Modele translacji dostosowane do naszych potrzeb związanych z wyjściem na rynki CEE
- Modele klasyfikacji ruchu i tematyki umożliwiające skuteczne zarządzanie operacjami działu CX

Środowisko no-code organizujące funkcjonowanie ekosystemu umożliwiające demokratyzację rozwoju poprzez szybkie i łatwe testowanie rozwiązań na nim bazujących, a także zwiększające zaangażowanie osób nietechnicznych posiadających wiedzę merytoryczną dodatkowo skracając ścieżkę decyzyjną przy implementacji



MIERZALNE EFEKTY

OKIEM MENADŻERA

## WDROŻENIE OPISANYCH ROZWIĄZAŃ

### DOPROWADZIŁO DO:

- ZWIĘKSZENIA EFEKTYWNOŚCI PRACY OPERACYJNEJ ZESPOŁÓW NA POZIOMIE 43 FTE
- AUTOMATYZACJI KOMUNIKACJI NA POZIOMIE 110 FTE
- 12 PUNKTÓW WYŻSZY NPS (NET PROMOTER SCORE) W GRUPIE TESTOWEJ



MIŁOSZ KOPIJ  
**Head of Operations**  
 Tech, Allegro

Transformacja AI w naszym zespole przypomina ewolucję technologii mikrofalowej – początkowo opracowana do zastosowań w obszarze radarów, teraz nieodłączny element każdej kuchni czy telefonu komórkowego.



Podobnie jak mikrofały zostały zaadaptowane do nowych zastosowań, tak i nasze kompetencje i narzędzia AI ewoluują, tworząc synergiczną całość, której możliwości wykraczają poza pierwotnie przewidziane zastosowania. W tej podróży, każdy członek zespołu rozwija się, przyczyniając do tworzenia nowych, innowacyjnych rozwiązań, które zmieniają nasze podejście do problemów i otwierają drzwi do dotychczas nieznanych możliwości.

NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- Rozwój umiejętności i świadomości w zakresie technologii oraz wpływu analizy danych dla podejmowania decyzji przez pracowników nietechnicznych. Pracownicy otrzymali narzędzia i know-how pozwalające na świadome zdefiniowanie priorytetów bazujących na rzeczywistym wpływie na operacje.
- Wiedzy na temat uczenia maszynowego, NLP i analizy semantycznej, która pozytywnie wpłynęła na kreowanie usprawnień w organizacji przez osoby biorące udział w projekcie.
- Biorąc pod uwagę nabyte kompetencje wśród specjalistów aplikacji biznesowych i analityków rozpoczęliśmy proces definiowania nowych stanowisk dedykowanych do tworzenia rozwiązań automatyzujących (AI developer, automation analyst).

LESSONS LEARNED

- Wdrożenie rozwiązań automatyzujących obsługę Klienta powinno angażować stronę biznesową - usprawnia to proces wdrożenia poprzez skracanie ścieżki decyzyjnej i mitygację ryzyk związanych z nieprecyzyjną wymianę wiedzy. Rozwiązania low i no-code skutecznie to ułatwiają.
- Wspólna praca nad projektem zespołów technicznych i nietechnicznych jest bardzo korzystana z uwagi na poszerzanie perspektyw każdej z grup.
- Cele zespołów technicznych i nietechnicznych powinny być zbieżne, aby uniknąć konfliktu interesów.

# KIR

## FINALISTA KONKURSU

### BIG IDEA

## TOKENIZACJA W KIR

Udostępnione przez KIR narzędzie do tokenizacji aktywów, dzięki swojej elastyczności (różne parametry i rodzaje tokenów), można łatwo dopasować do specyficznych potrzeb biznesowych klientów. Każdorazowo, w bliskiej współpracy z klientem, produkt jest adaptowany do indywidualnych wyzwań. Przeprowadzona podczas Poland Business Run tokenizacja medali stanowi dowód skuteczności i wartości rozwiązania oraz umożliwia jego szeroką promocję. Tokenizacja jest pierwszą z rozwijanych przez KIR usług dodatkowych, kierowanych do uczestników Krajowej Sieci Blockchain, które docelowo umożliwią szeroką i szybką adopcję tej technologii.

### O FIRMIE

# KIR

KIR dostarcza rozwiązania, które skutecznie wspierają transformację cyfrową gospodarki. W oparciu o wieloletnie doświadczenie i unikalną wiedzę, projektuje bezpieczne i wydajne usługi dla sektora bankowego, publicznego i przedsiębiorstw komercyjnych. W ostatnich latach spółka przeszła intensywną transformację – od podmiotu odpowiadającego za realizację międzybankowych transakcji do sektorowego huba technologicznego.

KIR jest rynkowym pionierem we wdrożeniach opartych na technologii blockchain.

### CELE PROJEKTU

- Przygotowanie smartcontract na potrzeby tokenizacji wraz z wprowadzeniem do produkcji.
- Udostępnienie intuicyjnego interfejsu użytkownika pozwalającego na pobranie tokena przy minimalnej wiedzy i interakcji ze strony użytkownika („one click”).
- Potwierdzenie technicznej wydajności rozwiązania – obsługa dużego ruchu w szczycie przy zachowaniu szybkości pobierania tokenów.
- Poszerzenie portfolio produktów spółki i wprowadzenie nowych kanałów dystrybucji usług.

### NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- Przed rozpoczęciem świadczenia usługi tokenizacji, KIR był jednym z pierwszych na polskim rynku przedsiębiorstw oferujących rozwiązania oparte na technologii blockchain (np. w postaci Trwałego Nośnika).
- Udostępnienie platformy KSB w formule PaaS – priorytetem było zapoznanie klientów z potencjałem technologii blockchain. W tym zakresie doskonale sprawdza się tokenizacja, która pozwala klientom wykorzystać blockchain w swoich procesach biznesowych.
- Zaawansowane rozmowy prowadzimy z klientami z branży finansowej, budowlanej oraz energetycznej. Nasza strategia zakłada stworzenie wokół technologii blockchain nowego strumienia przychodowego dla KIR i rozwijania tego kanału dzięki popularyzacji blockchain w Polsce.

**44 DIGITAL EXCELLENCE AWARDS 2023**



## MIERZALNE EFEKTY

W PROJEKCIE, WYKORZYSTUJĄCYM TOKENIZACJĘ W ODPOWIEDZI NA POTRZEBY FUNDACJI POLAND BUSINESS RUN, OSIĄGNĘLIŚMY IMPONUJĄCE REZULTATY:

- W CIĄGU PIERWSZYCH 5 MIN. OD CHWILI PRZESŁANIA UCZESTNIKOM LINKÓW DO NFT, ODNOTOWALIŚMY PONAD 2.760 WYŚWIETLEŃ I POBRANYCH ZOSTAŁO 1.587 TOKENÓW,
- BIEGACZE POBRALI ŁĄCZNIE PONAD 9.100 TOKENÓW,
- ODNOTOWALIŚMY PONAD 20.000 WYŚWIETLEŃ TOKENÓW (20.313),
- OBSŁUGA RUCHU Z ZEWNĄTRZ (PO HTTPS) TO PONAD 70.000 WYWOŁAŃ NA MINUTĘ W SZCZYCIE.

## NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- Tokenizacja aktywów jest w Polsce mało znanym i rzadko wykorzystywanym procesem. Dotychczas odnotowanych przypadków jest niewiele i dotyczą zwykle jednorazowych projektów wizerunkowych.
- Uniwersalne narzędzie do tokenizacji, postawione na bezpiecznej, skalowalnej sieci blockchain to szansa na start modeli z dużym potencjałem finansowym.
- Z uwagi na unikalną rolę KIR w sektorze finansowym, usługa będzie rozwijana w kierunku obsługi nowoczesnych form płatności (bez użycia kryptowaluty) oraz budowy bezpiecznej platformy dla usług finansowych opartych o blockchain.

## OKIEM MENADŻERA



ROBERT TRĘTOWSKI  
CTO, KIR

KIR ma ponad 30 lat doświadczenia we wdrażaniu nowych technologii. Działamy przede wszystkim w sektorze finansowym, ale coraz częściej z naszej oferty korzystają firmy komercyjne, podmioty publiczne i NGOs.

„Ciągły rozwój mamy w DNA naszej organizacji. Konsekwentnie opracowujemy i udostępniamy nowe usługi, które odpowiadają realnym potrzebom współczesnej gospodarki. Przyjazna użytkownikowi tokenizacja zasobów to znaczący krok w kierunku poszerzania opcji biznesowych, dostępnych dzięki transformacji cyfrowej. Konkretną przewagą oferty KIR jest wykorzystanie własnej platformy i sieci blockchain. Dzięki temu zapewniamy nieodwracalność transakcji, bezpieczeństwo danych i pełną zgodność z regulacjami krajowymi i unijnymi.

## LESSONS LEARNED

- Rynek posiada niską świadomość zalet i możliwości biznesowego wykorzystania technologii blockchain.
- Realizacja projektów w technologii blockchain trafia na istotne bariery w postaci niedoborów kompetencyjnych u osób z obszaru IT. Wyzwaniem jest niski poziom znajomości technologii i brak doświadczenia.
- Realizacja nowatorskiego projektu, prowadzonego równolegle z innymi kluczowymi biznesowo zadaniami, wymaga od zespołu dużej zwinności i elastyczności. Warto na potrzeby takiego zadania przyjąć reżim projektowy oparty na zasadach „best efforts”.

# WYTWÓRNA FILMÓW DOKUMENTALNYCH I FABULARNYCH

FINALISTA KONKURSU

BIG IDEA

## SZTUCZNA INTELIGENCJA NA PLATFORMIE 35MM.ONLINE

Powszechne udostępnianie przy zastosowaniu innowacyjnych technologii (AI) scyfryzowanych zbiorów filmowych i dźwiękowo-muzycznych WFDiF, stanowiących unikalny zasób polskiej kinematografii z kilku dekad. Zapewnienie bezpośredniego, szybkiego i łatwego dostępu do zrekonstruowanych i zdigitalizowanych materiałów filmowych oraz umożliwienie e-użytkownikom wyszukiwania i eksplorowania interesujących ich treści video czy audio w sposób dowolny, intuicyjny, szczegółowy, bez ograniczenia do wyszukiwania algorytmicznego czy opartego na tagach.

O FIRMIE



Wytwórnia Filmów Dokumentalnych i Fabularnych – najstarszy, państwowy ośrodek produkcji filmowej w Polsce, w którym od blisko 75 lat powstają polskie filmy.

W Wytwórni powstały setki odcinków Polskiej Kroniki Filmowej, słynne polskie dokumenty i wybitne filmy fabularne m.in. twórców tj.: Andrzej Munk, Krzysztof Kieślowski, Jerzy Hoffman, Andrzej Wajda, Jerzy Antczak, Krzysztof Zanussi, Janusz Majewski. Także debiuty twórców filmowych młodszego pokolenia m.in. Agnieszki Smoczyńskiej, Bodo Koxa, Katarzyny Rosłaniec, czy Beaty Działowicz.

WFDiF w obszarze cyfrowych rozwiązań jest właścicielem i operatorem platformy streamingowej 35mm.online z zaawansowaną wyszukiwarką opartą na mechanizmach AI.

### CELE PROJEKTU

- zapewnienie powszechnego, bezpośredniego, szybkiego i łatwego dostępu (również zagranicą) do zrekonstruowanych i zdigitalizowanych materiałów filmowych oraz fonograficznych będących w dyspozycji WFDiF
- ułatwienie użytkownikom wyszukiwania interesujących ich treści video czy plików muzycznych na platformie 35mm.online za pośrednictwem zaawansowanej wyszukiwarki kontekstowej wykorzystującej innowacyjną technologię sztucznej inteligencji.

NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- Opracowanie i powstanie systemu Backoffice, działającego szybko, wydajnie i praktycznie niezawodnie, do czego przyczynia się także wykorzystanie języka programowania Go, bazy danych MongoDB oraz Rest API. Dodatkowe dane przechowywane są w Google BigQuery, a modele AI wykorzystują moc obliczeniową wirtualnych maszyn dostępnych na żądanie w Google Cloud Platform. Technologie te zapewniają płynne działanie i brak zbędnego oczekiwania końcowym użytkownikom na wyniki z modułów wyszukiwania i rekomendacji.
- Wdrożenie modeli AI wykrywających na klatkach filmu: obiekty, architekturę, miejsca, treść dla dorosłych, tekst, emocje, osoby, postaci animowane, charakterystyczne dźwięki, muzykę, a także przeprowadzające transkrypcję mowy na tekst oraz zamieniające tekst na mowę w wybranym języku. Modele te wykorzystują m.in. usługi: Google Cloud Vision API, GCP AutoML Vision, Google Cloud Text-To-Speech oraz dostosowane oprogramowanie open-source.
- Powstanie przejrzystego interfejsu (GUI) umożliwiającego Operatorom dodawanie utworów, zlecenie ich analizy algorytmami AI, jak też weryfikację wyników algorytmów z możliwością ich manualnej poprawy lub zlecenia douczenia wybranych modeli AI. Operator może efektywnie przeglądać i przetwarzać dane, pomimo ich bardzo dużej ilości.
- Implementacja modułu wyszukiwania kognitywnego, który na podstawie zadanej frazy zwraca końcowemu użytkownikowi wyniki, polegając na mechanizmach przetwarzania języka naturalnego opisów filmów znajdujących się w bazie wiedzy oraz korzystając z otagowań na filmach przeanalizowanych wcześniej przez algorytmy AI.
- Wzbogacenie modułu wyszukiwania o obsługę lematyzacji, ontologii, wyrazów bliskoznacznych oraz o możliwość wykrywania cytatów. Implementacja modułu rekomendacji wykorzystującego AI, który proponuje końcowemu użytkownikowi listę filmów w oparciu o kontekst obejrzanych przez niego trzech ostatnich filmów.

46 DIGITAL EXCELLENCE AWARDS 2023



## MIERZALNE EFEKTY

- **POWIĘKSZENIE PORTFOLIO O NOWYCH KLIENTÓW, KTÓRZY DZIĘKI ZAAWANSOWANEJ WYSZUKIWARCE OPARTEJ NA ALGORYTMACH SZTUCZNEJ INTELIGENCJI (AI) MAJĄ MOŻLIWOŚĆ SZYBKIEGO WYSZUKIWANIA I ZAMAWIANIA KONKRETNÝCH, PRECYZYJNYCH FRAGMENTÓW MATERIAŁÓW FILMOWYCH UDOSTĘPNIANYCH NA PLATFORMIE 35MM.ONLINE**
- **W CIĄGU PIERWSZYCH 5 MIESIĘCY OD WDROŻENIA ZAAWANSOWANEJ WYSZUKIWARKI AI, NASTĄPIŁ WZROST ILOŚCI WYSZUKIWAŃ NA PLATFORMIE 35MM.ONLINE O 24%, W TYM 1/3 WSZYSTKICH WYSZUKIWAŃ WYGENEROWANYCH ZOSTAŁ JUŻ Z WYKORZYSTANIEM ZAAWANSOWANEJ WYSZUKIWARKI OPARTEJ NA ALGORYTMACH AI**
- **ZAREJESTROWANY WZROST ŚREDNIEGO CZASU SPĘDZANEGO PRZEZ UŻYTKOWNIKÓW NA STRONIE**
- **OBNIŻENIE O OK. 20% WSPÓŁCZYNNIKA ODRZUCIEŃ NA PLATFORMIE 35MM.ONLINE**
- **WZROST LICZBY UŻYTKOWNIKÓW POWRACAJĄCYCH NA PLATFORMĘ 35MM.ONLINE**

## NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- Zespół WFDiF zdobył cenne doświadczenie w pracy z profesjonalnymi firmami zewnętrznymi – 3 Partnerami wykonawczymi oraz Inżynierem Kontraktu.
- Projekt połączył środowisko naukowe, biznesowe oraz sektor publiczny/kultury. To doświadczenie nauczyło nas, jak efektywnie komunikować się i zarządzać wieloosobowym zespołem projektowym w celu osiągnięcia wspólnych celów.
- Projekt zainicjował potrzebę korzystania z systemu do zarządzania projektami, po zakończeniu projektu Zespół WFDiF wdrożył rozwiązanie JIRA do codziennej pracy.
- W ramach projektu WFDiF pozyskało profesjonalne środowisko - repozytorium kodu źródłowego.
- Efektem projektu jest profesjonalizacja kadr i wzrost kompetencji własnych Zespołu WFDiF. Powstała wyspecjalizowana jednostka o kompetencjach technicznych, rozwiniętych w zakresie AI, douczania algorytmów, obsługi dedykowanych systemów, cloud, integracji systemów, ingestu stanowi punkt odniesienia dla innych jednostek funkcjonujących w ramach organizacji.
- W ramach prowadzonego projektu transformacyjnego, w WFDiF nastąpił dalszy rozwój infrastruktury IT i oprogramowania niezbędnego do utrzymania i obsługi produktów projektu, co zdeterminowało Zespół do podjęcia nowych obowiązków oraz motywuje do stałego podnoszenia kwalifikacji z zakresu nowych technologii.

**47 DIGITAL EXCELLENCE AWARDS 2023**

## OKIEM MENADŻERA



JOANNA SKIERSKA  
Zastępca Dyrektora  
WFDiF

„Być reżyserem to oznacza wiarę, że samemu trzeba słuchać tego co wokół i co w środku i na własną odpowiedzialność pójść w nieznaną sobie do tej pory stronę”. PIOTR SZULKIN

”

To właśnie zdanie wybitnego polskiego reżysera – twórcy polskich filmów science-fiction z lat 80-tych ub.w. – stało się naszym mottem projektowym.

Udało się nam wdrożyć AI/sztuczną inteligencję w instytucji z sektora publicznego, w państwowej instytucji kultury o przeszło 70-letniej (bardzo pięknej), ale jednak analogowej historii. Zmierzyliśmy się z nieznaną materią technologiczną w warunkach analogowych.

Wymagało to odwagi i ogromnej determinacji, ale także wiedzy, zaangażowania i pasji – zarówno do filmu, jaki i technologii – całego zespołu projektowego. Z każdym kolejnym etapem rozwoju technologii - kino – nabiera nowego blasku, wielkości i statusu sztuki najbardziej niezależnej ze wszystkich dziedzin kultury. I mam nadzieję, że sztuczna inteligencja tylko wzmocni ten kierunek. A nasz projekt jest dowodem, że AI służy kinematografii i fanom polskiego filmu.

## LESSONS LEARNED

- W wielopodmiotowym i wieloosobowym Zespole w tak złożonym technologicznie projekcie, efektywna komunikacja wszystkich zaangażowanych podmiotów nie byłaby możliwa bez wykorzystania nowego dla organizacji systemu do zarządzania projektami – JIRA.
- Kluczowym aspektem sukcesu i sprawnej współpracy przy tak skomplikowanym technologicznie projekcie, realizowanym pod presją czasu jest precyzyjne określenie celów przez Zamawiającego, zrozumienie przez Wykonawców specyfiki branży filmowej oraz oczekiwań użytkowników Klienta i projektowanie wszystkich rozwiązań z perspektywy końcowego odbiorcy rozwiązania.
- Realizacja projektu z sukcesem urzeczywistniła „nieosiągalne” – wdrożenie innowacji, wykorzystanie nowych technologii i realizacja jakościowych produktów są możliwe do osiągnięcia i są w kompetencjach instytucji publicznych, przy zaangażowaniu całej organizacji i determinacji osób na wszystkich poziomach zarządzania.

## PARTNER KATEGORII ENVIRONMENTAL & SOCIAL IMPACT

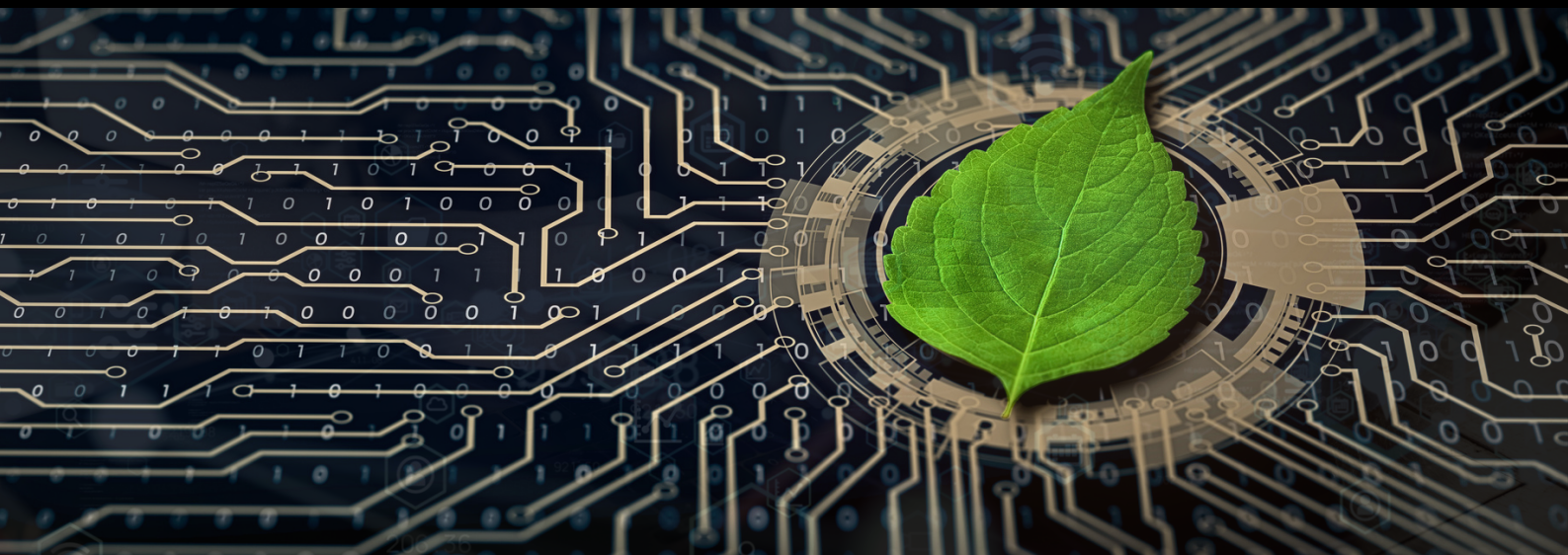
# Lenovo

“Digital Excellence Awards, organizowana przez CIONET Polska to wyjątkowa inicjatywa, która co roku wyróżnia liderów z sektora przemian cyfrowych. Wyjątkowym zaszczytem dla Lenovo, jako partnera tego wydarzenia, było uczestniczenie w obradach jury oraz możliwość wręczenia nagrody w tak szczególnej i ważnej dla nas kategorii – Environmental and Social Impact.

W Lenovo bardzo poważnie traktujemy odpowiedzialność społeczną, co dowodzimy w każdym aspekcie - zarówno w codziennej działalności operacyjnej, jak również w projektowaniu produktów i rozwiązań recyklingowych, a naszym nadrzędnym celem jest osiągnięcie zerowej emisji CO2 netto do 2050 roku.

Z tego powodu z ogromnym podziwem obserwowaliśmy projekty finalistów tej kategorii, dla których te cele, jak dla nas, są niezwykle istotne. Mielśmy okazję zapoznać się z przykładami firm oraz organizacji pozarządowej, które wdrożyły wyjątkowe projekty odpowiedzialne środowiskowo oraz niosące realną pomoc społeczną.”

Wojciech Zaskórski, General Manager Lenovo Polska





# PROCTER & GAMBLE

## LAUREAT KONKURSU

### BIG IDEA

## EKOSYSTEM RAPORTOWANIA ESG

Zbudowanie nowego, wysoko kwalifikowanego zespołu usług współdzielonych implementującego: systemy do zbierania, analizy i raportowania danych ESG, integrację różnych źródeł danych ESG w jedną spójną platformę, narzędzia do automatyzacji procesów zbierania i raportowania danych ESG, procedury audytu i kontroli jakości danych, jednolite standardy danych i miar, narzędzia optymalizacji gospodarki odpadami, emisji gazów cieplarnianych i śladu węglowego naszych produktów.

### O FIRMIE



Procter & Gamble to globalna firma produkcyjna z branży dóbr konsumpcyjnych, przede wszystkim kosmetyków i środków higieny osobistej.

Założony ponad 180 lat temu, Procter & Gamble jest jednym z największych przedsiębiorstw na świecie. Sprzedaje produkty 10 kategorii w ponad 180 krajach świata, posiada ponad 100 fabryk na całym świecie oraz zatrudnia blisko 100 000 pracowników.

### CELE PROJEKTU

- rozwój całego ekosystemu ESG organizacji (budowa platformy, ustanowienie procedur nadzoru, ustanowienie standardów danych standardów miar, automatyzacja przepływu danych, harmonizacja danych, budowa narzędzi optymalizacyjnych, budowa panelu wizualizującego miary)
- optymalizacja kluczowych miar ESG dzięki centralnej widoczności wszystkich danych.

**49 DIGITAL EXCELLENCE AWARDS 2023**

### NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- Przeprowadzenie analizy dostępnych danych, ich jakości oraz potencjału integracji i harmonizacji z innymi danymi.
- Uzyskanie zaangażowania zespołów odpowiedzialnych za tworzenie danych w jednostkach biznesowych i nadanie im odpowiedzialności za jakość danych wejściowych i podążanie za standardami danych i miar.
- Budowa centralnej platformy chmurowej do integracji danych na istniejącej już infrastrukturze firmowej.
- Konfiguracja platformy do zbierania danych z różnych źródeł, takich jak systemy wewnętrzne, dostawcy, raporty zewnętrzne, dane sensoryczne itp. Wszystko zgodnie z przyjętymi standardami.
- Integracja platformy z istniejącymi systemami i źródłami danych.
- Wdrożenie narzędzia analizy danych, które pozwalają na lepsze zrozumienie informacji związanych z ESG oraz wsparcie decyzji przy projektowaniu innowacji.
- Ustanowienie mechanizmów raportowania, umożliwiających tworzenie przejrzystych i zrozumiałych raportów ESG, dostosowanych do potrzeb różnych interesariuszy (inwestorzy, klienci, dostawcy, organy regulacyjne).
- Zapewnienie bezpieczeństwa danych poprzez odpowiednie mechanizmy szyfrowania i kontroli dostępu.
- Przeszkolenie pracowników korzystających ze stworzonego ekosystemu.

**MIERZALNE EFEKTY**

- NOWY SPOSÓB PROWADZENIA BIZNESU - W POLSCE I GLOBALNIE
- REDUKCJA EMISJI GAZÓW CIEPLARNIANYCH W WIELU LOKALIZACJACH P&G W POLSCE, PRZEKRACZAJĄCA JUŻ AMBITNE ZOBOWIĄZANIA FIRMY
- WSPOMAGANIE PODEJMOWANIA DECYZJI DOTYCZĄCYCH PORTFELA PRODUKTÓW OPAKOWANIOWYCH (NP. PLASTIKOWE OPAKOWANIE ARIEL VS PROJEKT ECOCLICK Z PAPIEROWYM OPAKOWANIEM)
- NARZĘDZIA POKAZUJĄCE, KTÓRE PRODUKTY PRZYCZYNIĄ SIĘ NAJBARDZIEJ POZYTYWNE / NEGATYWNE DO ŚŁADU PLASTIKU I ZWIĄZANYCH Z NIM OPŁAT ŚRODOWISKOWYCH
- UMOŻLIWIENIE PROJEKTOWANIA BARDZIEJ ZRÓWNOWAŻONYCH OPAKOWAŃ I OSZCZĘDNOŚCI ZWIĄZANYCH Z OPŁATAMI I PODATKAMI ŚRODOWISKOWYMI
- NARZĘDZIA POKAZUJĄCE W PEŁNI, W JAKI SPOSÓB NOWY PROJEKT OPAKOWANIA MOŻE PRZYCZYNIĆ SIĘ DO REDUKCJI ZUŻYCIA PLASTIKU PIERWOTNEGO, ZMNIJSZENIA OPŁAT ZA ROZSZERZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRODUCENTA (EPR) I KORZYSTNIEJSZEGO WPŁYWU NA ŚRODOWISKO W SPOSÓB HOLISTYCZNY.

**NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI**

- Implementacja projektu transformacji cyfrowej ESG to nie tylko wprowadzenie nowych technologii, ale także inwestycja w rozwijanie umiejętności i kompetencji pracowników, co jest kluczowe dla osiągnięcia sukcesu w tym obszarze.
- Projekt transformacji cyfrowej ESG w P&G wymagał od pracowników nabywania nowych umiejętności technologicznych, takich jak obsługa narzędzi analizy danych, platform chmurowych, systemów do wizualizacji raportowania, systemów zarządzania danymi, czy też programowania oraz ochrony danych.
- Organizacja korzystała z doświadczenia dostępnego w P&G oraz poszerzała swoją wiedzę w zakresie: transformacji procesów biznesowych, ujednolicania standardów danych i miar, projektowania procedur zarządzania dostępem i bezpieczeństwa, harmonizacji modeli danych, integracji, automatyzacji, zarządzania produktem oraz zapewnienia ciągłości operacji.

**OKIEM MENADŻERA**



ALEKSANDRA HALLMANN  
Senior Director, Global Business Services, Procter & Gamble

Zbudowanie innowacyjnego systemu do raportowania i analizy danych ESG, a w efekcie poprawa wpływu na środowisko firmy P&G to bardzo ekscytująca i niezmiernie satysfakcjonująca podróż. Dzięki tej transformacji cyfrowej możemy kreować lepszą przyszłość dla wszystkich budując innowacje, które są oparte na zrównoważonym rozwoju. Każdy członek zespołu zdaje sobie sprawę, że za pomocą technologii zmienia świat na lepsze co jest niezwykle motywujące i napędza nas do dalszej pracy. Wierzymy, że implementacja naszego systemu danych ESG może poprawić jakość życia obecnych i przyszłych pokoleń.

**LESSONS LEARNED**

- Systemy, automatyzacja przepływu danych i zmiana procesów mają sens jedynie wtedy, jeśli dane źródłowe są dobrej jakości.
- Dane są podstawą efektywnych decyzji - zbieranie, analiza i raportowanie danych związanych z ESG stanowi fundament podejmowania mądrych decyzji i produkcji produktów przyjaznych środowisku. Organizacje muszą inwestować w technologie i narzędzia do zarządzania danymi ESG.
- Raportowanie i optymalizacja procesów innowacji z pomocą danych ESG musi być wspierane przez zarząd firmy. Odpowiedni sponsoring z punktu widzenia kierujących projektem jest niezbędny do przeprowadzania odpowiednich zmian w procesach i w technologii.



# FUNDACJA PSIA KREW

## WYRÓŻNIENIE SPECJALNE



### BIG IDEA

## ANIMAL HELPER

Myślą przewodnią, która stała za projektem było stworzenie jednego narzędzia udostępnionego obywatelom w całej Polsce, który w intuicyjny sposób pozwoli na zgłaszanie przestępstw okrucieństwa wobec zwierząt, wypadków z udziałem zwierząt oraz konieczności pomocy zwierzętom bezdomnym. Stworzenie aplikacji, która pozwoli na przeprowadzenie sprawy i pomoc zwierzęciu od początku do końca: od momentu przestania opisu, lokalizacji i materiału zdjęciowego/wideo, przez koordynację interwencji przez centralę Animal Helper z możliwością śledzenia etapu postępowania – aż po zabezpieczenie zwierzęcia i przestania materiału dowodowego do odpowiednich instytucji publicznych.

### O FIRMIE



Fundacja Psia Krew to organizacja charytatywna, założona w 2018 roku. Głównym celem organizacji jest pomoc i wsparcie bezdomnych i pokrzywdzonych zwierząt. Wspieramy wszelkie działania, które mają na celu niesienie pomocy zwierzętom, ich ochronę, dbanie o ich zdrowie i życie poprzez zwalczanie przejawów znęcania się nad zwierzętami. Działania na rzecz humanitarnego traktowania zwierząt, w szczególności poprzez organizowanie i prowadzenie edukacji prozwierzęcej.

### CELE PROJEKTU

- Stworzenie sieci kontaktów lokalnych organizacji prozwierzęcych, które będą mogły sprawniej reagować na krzywdę zwierząt
- Uproszczenie procesu zgłaszania i monitorowania sprawy po stronie obywateli
- Zwiększenie efektywności ścigania i wymierzania kary osobom, które dopuszczają się okrucieństwa wobec zwierząt

**51 DIGITAL EXCELLENCE AWARDS 2023**

### NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- Zarząd Fundacji szukał sposobu, który systemowo odmieni los zwierząt w naszym kraju. Zamiast skupiać się na małej, doraźnej pomocy, zaczęto szukać rozwiązania, które obejmie swoim zakresem całościowy problem ze zgłoszeniami i powszechnie panującą „psychologią”. Fundacja wierzy, że póki brakuje systemowych rozwiązań, to obywatele muszą dokonywać wyborów, które wpłyną na los zwierząt.
- Próba ujednoczenia systemu zgłoszeń i ustrukturyzowania działań, a także edukowania społeczeństwa w tym zakresie, jest jednym z takich działań. Projekt cieszy się ogromnym poparciem społecznym – od wspierania organizowanych przez Fundację zbiórek i wydarzeń charytatywnych, przez płynące zewsząd słowa wsparcia, po aktywne uczestnictwo społeczeństwa w testowaniu pierwszej wersji aplikacji i wysłaniu obszernego feedbacku, tak aby programiści mogli na bieżąco wprowadzać poprawki i usprawniać działanie aplikacji.
- Aplikacja jest zbudowana za pomocą frameworku react native ze wsparciem expo. W procesie budowania oraz wystawiania aplikacji do sklepów, użyto eas. Za pomocą frameworku react native programiści byli w stanie budować aplikacje jednocześnie na platformy android oraz iOS, gdyż jeden kod od razu stworzył dwie wersje aplikacji. Główny język programowania, w jakim napisano aplikację to Typescript.

**MIERZALNE EFEKTY**

- PROCESY ORAZ ZAKRES DZIAŁALNOŚCI – OD AKCJI JEDNORAZOWYCH (CZBIÓREK, ZAKUPÓW KARMY, REMONTÓW) DO CIĄGŁEGO DZIAŁANIA NA RZECZ LEPSZEGO ŻYCIA ZWIERZĄT I UPRASZCZANIA POMOCY W MOMENCIE ZŁAMANIA PRAWA;
- ZASIĘG GEOGRAFICZNY DZIAŁALNOŚCI – OD ORGANIZACJI LOKALNEJ DO DOCELOWO ZASIĘGU OGÓLNOPOLSKIEGO
- ROZPOZNAWALNOŚĆ ORAZ WPŁYW NA SPOŁECZEŃSTWO – ORGANIZACJA PRZEZ REALIZACJĘ PROJEKTU ORAZ JEGO WYJĄTKOWOŚĆ W SKALI MIĘDZYNARODOWEJ ZNACZNIE ZWIĘKSZYŁA SWOJĄ ROZPOZNAWALNOŚĆ, A TYM SAMYM MA MOŻLIWOŚĆ KREOWANIA NIE TYLKO ZMIAN W ZACHOWANIACH OBYWATELI, ALE RÓWNIEŻ AKTYWNEGO DZIAŁANIA NA RZECZ ZMNIEJSZENIA ODSETKU NIEZGŁOSZONYCH PRZESTĘPSTW WOBEC ZWIERZĄT.

**OKIEM MENADŻERA**



ADAM VAN BENDLER  
Prezes Fundacji Psia Krew

Chciałbym, żeby nasza aplikacja była narzędziem wzmacniającym poczucie odpowiedzialności za te kochane stworzenia, niezależnie od tego czy to są zwierzęta domowe, dzikie czy gospodarskie.

Każde z nich zasługuje na empatię i szacunek i gdybym miał oddać za coś swoje życie, to właśnie za ten aspekt. Jesteśmy dziwnym, podzielonym krajem, ale myślę, że w tej sprawie wszyscy jesteśmy zgodni i stać nas na naprawdę piękne, empatyczne czyny. I czas to wreszcie udowodnić tym biednym zwierzętom.

**NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI**

- Projekt aplikacji został zrealizowany przez firmy partnerskie, które w ramach wolontariatu poświęciły swój czas na stworzenie rozwiązań szytych na miarę i dostosowanych do procesu zgłaszania i organizacji interwencji na rzecz zwierząt
- Zespół Fundacji uczestniczył aktywnie w kreowaniu rozwiązań, których funkcjonalność odpowiada każdemu krokowi tego procesu, organizacja stworzyła również dedykowany zespół w ramach organizacji, który zajmuje się procesowaniem zgłoszeń po ich wpłynięciu.

Na poziomie zasobów organizacji, aplikacja jest rozwiązaniem autorskim, które nie posiada swojego odpowiednika w tym obszarze, natomiast najważniejszymi zasobami wytworzonymi w ramach projektu są:

- sieć kontaktów i lokalnych organizacji, które do tej pory nie były ustrukturyzowane w skali Polski
- dane o zgłoszeniach, w tym szczegółowe dane geograficzne oraz wizualne, pozwalające na realizację kolejnych etapów procesu zgłoszenia, jak również monitorowanie sytuacji lokalnej w skali kraju oraz planowanie zasobów dla organizacji przeprowadzających interwencje.

**LESSONS LEARNED**

- Rozpoczynając nowy projekt, warto przystępować do realizacji etapami, weryfikując po każdym z nich nasze założenia projektowe (koszty, uzyskane rezultaty, zagrożenia i szanse kreowane przez projekt).
- Tworząc rozwiązanie, które ma zaangażować szerokie grono odbiorców warto zadbać o UX oraz przeprowadzić weryfikację tego doświadczenia w czasie konsultacji oraz pilotażu, żeby uniknąć błędów lub rozwoju nieprzydatnych funkcjonalności.
- Za każdym projektem musi stać zrozumienie jego strategicznych celów i procesów, w których ma uczestniczyć. Rozumiejąc, jakie są etapy postępowania w czasie interwencji, Fundacja była w stanie stworzyć narzędzie, które jest dopasowane swoimi funkcjonalnościami do konkretnych potrzeb i działań.



# VELOBANK S.A.

## FINALISTA KONKURSU



### BIG IDEA

## VELOMARKET

Projekt zakładał połączenie platformy e-commerce, kredytowania sprzętu niezbędnego do przejścia na odnawialne źródła energii z kompendium profesjonalnej wiedzy z zakresu ekologii i szeroko rozumianego ESG. Innowacyjna istota VeloMarket.pl wykracza poza zebranie w jednym miejscu szerokiej oferty prozdrowotnych produktów ekologicznych i OZE z ofertą ich finansowania. Nadrzędnym celem platformy jest realizacja zrównoważonego modelu biznesowego, skoncentrowanego na ochronie środowiska poprzez skuteczne wspieranie konsumentów w tym zakresie. Oddanie do użytku marketplace'u umożliwiającego użytkownikom VeloMarket.pl dokonywanie świadomych i zrównoważonych wyborów proekologicznych podkreśla odrębność i innowacyjne podejście do ESG jego twórcy, czyli VeloBank.

### O FIRMIE



VeloBank to bank uniwersalny. Oferuje innowacyjne rozwiązania finansowe, ułatwiające codzienność klientom indywidualnym, małym i średnim firmom, korporacjom oraz samorządom i wspólnotom mieszkaniowym, również w zakresie zielonej transformacji energetycznej. Kompleksowa i innowacyjna oferta VeloBanku jest nakierowana przede wszystkim na osoby oczekujące nowoczesnych i przejrzystych produktów finansowych, prostych procedur oraz szybkiej i kompetentnej obsługi – także posprzedażowej. W VeloBanku opieramy się na strategii „Świata Bardziej Velo”, czyli świata pozytywnych wartości, takich jak bezpieczeństwo, zrozumienie, transparentność i nowoczesność. Dopasowujemy się do zmieniających się potrzeb naszych klientów - począwszy od etapu analizy rynku aż po etap oferowania nowych produktów. Wszystko z myślą o zapewnieniu naszym klientom komfortu, wygody i satysfakcji z oferowanych usług. VeloMarket z grupy VeloBank to unikatowy na polskim rynku marketplace, z wytypowanymi, wspierającymi zdrowy tryb życia i ułatwiającymi prośrodowiskowe wybory produktami. Łączy w sobie nie tylko funkcję e-sklepu, ale też platformy edukacyjnej i finansowej. Ważnym celem VeloMarketu jest budowanie świadomości ekologicznej.

### CELE PROJEKTU

- Wprowadzenie w krótkim czasie wszystkich rozwiązań pozwalających na kompleksową obsługę klienta w nowym marketplace
- Stworzenie dedykowanej platformy łączącej klientów z wybranymi dostawcami i sprzedawcami dostarczającymi produkty ekologiczne
- Budowanie świadomości klientów w zakresie ESG

### NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- Maj 2023 – start wersji Beta
- Październik 2023 – nowa odsłona VeloMarketu – wdrożenie nowej strategii komunikacji
- wdrożenie nowych funkcjonalności dla kupujących, m.in. zastosowanie GenAI do weryfikacji ekoproduktów oraz do generowania opisów produktów, zmiany UX - integracja z Baselinker umożliwiającą automatyczne zarządzanie ofertą przez sprzedawców
- Listopad 2023 – start kampanii reklamowej oraz promocji Black Week
- Grudzień 2023 – promocje świąteczne i nowe funkcjonalności dla klientów

## MIERZALNE EFEKTY

- WDROŻENIE ODPOWIEDNIH FUNKCJONALNOŚCI I PRODUKTÓW WYMAGAJĄCYCH ELEMENTU CYFROWEGO, TECHNICZNEGO, IT, W TERMINACH NARZUCONYCH W RAMACH PROCEDURY RESOLUTION.
- WPROWADZENIE VELOMARKETU POZWOLIŁO NA WYRÓŻNIENIE SIĘ VELOBANKU W CAŁYM SEKTORZE BANKOWYM, BIORĄC POD UWAGĘ OGRANICZENIA FORMALNE NARZUCONE M.IN. PRZEZ KOMISJĘ EUROPEJSKĄ.
- VELOMARKET BYŁ KOLEJNYM ELEMENTEM BUDOWY KULTURY INNOWACYJNOŚCI I SZYBKIEGO DOSTARCZANIA PRODUKTÓW W METODZIE EXTREME AGILE W NASZYM BANKU.
- MIESIĄC PO STARCIE PILOTAŻU PLATFORMA BYŁA ODWIEDZANA ŚREDNIO PRZEZ 3 TYS. OSÓB DZIENNIE.
- URUCHOMIENIE SPRZEDAŻY I JEJ CIĄGŁY WZROST NA POZIOMIE KILKuset TRANSAKCJI DZIENNIE.

## NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- W ramach projektu zostały powołane interdyscyplinarne zespoły, składające się z pracowników banku, zarówno z jednostek biznesowych, jak i IT oraz pozyskanych specjalistów w ramach umów body leasingowych.
- Pracownicy realizujący projekt VeloMarket zdobyli unikalne doświadczenie związane z budową i prowadzeniem marketplace, opartego na nowych w skali banku narzędziach technologicznych.
- Obsługa marketplace wymaga umiejętności sprzedażowych, obsługi merchantów, obsługi procesów ecommerce, których wcześniej w banku nie było.
- Zdobyte doświadczenie połączone ze znajomością procesów i produktów bankowych jest unikalne w skali kraju. W związku z ekstremalnie krótkim terminem na prace koncepcyjne i wdrożeniowe, dedykowane do projektu osoby zdobyły również doświadczenie w realizacji projektu przy bardzo napiętym harmonogramie uwzględniając nie tylko aspekty procedur bankowych, ale również realia rynkowe oraz e-commerce.

## OKIEM MENADŻERA



WOJCIECH BOLANOWSKI  
Lider projektu VeloMarket,  
VeloBank S.A.

Realizując projekt w metodyce „Extreme Agile”, w której czas wdrożenia ulega maksymalnej redukcji, konsekwentnie stosowaliśmy zasadę realizacji kolejnych etapów.



Wnioski wyciągane z reakcji rynku natychmiast przekładaliśmy na optymalizację platformy. Dlatego pełne produkcyjne wdrożenie platformy poprzedziliśmy fazą MVP, a następnie pilotażem komercyjnym. Był on kluczowy dla ostatecznego kształtu tego innowacyjnego projektu. Dzięki niemu poznaliśmy rzeczywiste oczekiwania klientów względem naszego marketplace'u. Wiemy, że docelowo VeloMarket nie tylko umożliwi klientom szybkie, korzystne i bezpieczne zakupy online, ale też przyczyni się do budowania postaw ekologicznych i wrażliwości społecznej.

W rezultacie jako jeden z wyróżników wybraliśmy kompleksowe podejście do kwestii fotowoltaiki, gdzie oprócz rozwiązań technologicznych, klienci mogą zdecydować się na usługę profesjonalnego montażu oraz skorzystać z atrakcyjnych opcji finansowania inwestycji. Dzięki zastosowaniu Generatywnej Sztucznej Inteligencji ułatwiamy klientom ekologiczne i bardziej zrównoważone wybory. Klasyfikator oparty o silnik GenAI klasyfikuje produkty zgodnie z naszą misją i oznacza je tagiem #Velo.

Obecnie klasyfikator działa w formie pilotażowej i ciągle jest udoskonalany, ale już dzisiaj, dzięki temu rozwiązaniu, klienci zyskują wsparcie swoich decyzji zakupowych i mogą sięgać po artykuły lepsze dla nas i środowiska. W ten sposób projekt idealnie wpisuje się w koncepcję Świata Bardziej Velo, w którym dobre wybory po prostu się opłacają, wspierając pozycjonowanie marki VeloBank, nad którym wszyscy intensywnie pracujemy

## LESSONS LEARNED

- Tworzenie od zera rozwiązań odległych od podstawowej działalności banku wymaga determinacji, zwłaszcza w kontekście zmiany istniejących sposobów działania i ciągłej motywacji, by zakończyć je z sukcesem. Wymaga także cierpliwości i otwarcia się na szukanie rozwiązań łączących potrzeby tradycyjnego („bankowego”) i nowego („technologicznego”) biznesu.
- Budowa doświadczenia e-commerce pokazywała czasami dobitne różnice pomiędzy wymaganiami biznesowymi, a realnymi możliwościami technologicznymi. Zawsze trzeba mieć na uwadze czas potrzebny na analizę, przygotowanie wymagań, realnych celów możliwych do osiągnięcia, a cały proces musi być obsługiwany w sposób jeszcze bardziej kompleksowy.
- Otoczenie e-commerce wymaga położenia nacisku na inne elementy procesu wdrożeniowego czy rozwojowego niż w typowych projektach bankowych. Chodzi o właściwe rozłożenie budżetu, działań marketingowych, sprzedażowych oraz znacznie szersze i bardziej zróżnicowane otoczenie projektu.





[WWW.DIGITALEXCELLENCE.PL](http://WWW.DIGITALEXCELLENCE.PL)

PARTNERZY PROGRAMU DIGITAL EXCELLENCE:



Dell Technologies

Deloitte.

Lenovo

