

CIONET DIGITAL EXCELLENCE

DIGITAL EXCELLENCE 2022

CASEBOOK

PARTNERZY PROGRAMU DIGITAL EXCELLENCE AWARDS:

CISCO DELL Technologies Deloitte. Microsoft orange pwc

DIGITAL EXCELLENCE AWARDS 2022

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 firmy 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 17 listopada 2022 r. Rywalizowano o zwycięstwo w sześciu kategoriach: Digital Strategic Perspective, Digital Customer Experience, Digital Capabilities, Transformational Capabilities, Operational Efficiency oraz Environmental & Social Impact. Dodatkowe wyróżnienie przyznane zostało w drodze głosowania przez przedstawicieli społeczności CIONET.



DIGITAL STRATEGIC PERSPECTIVE

Transformacja cyfrowa Nationale-Nederlanden **NATIONALE-NEDERLANDEN**

e-Urząd Skarbowy **MINISTERSTWO FINANSÓW**

DIGITAL CUSTOMER EXPERIENCE

Hands off the wheel in CX **ALLEGRO**

DIGITAL CAPABILITIES

Ekosystem cyfrowej komunikacji z pracownikami i klientami **ROSSMANN**

TRANSFORMATIONAL CAPABILITIES

Transformacja cyfrowa spółek grupy Pelion **INTELLIGENT LOGISTICS SOLUTIONS**

Asystent Żabka **ŻABKA**

OPERATIONAL EFFICIENCY

System Pomocy Uchodźcom **URZĄD MIASTA KRAKOWA**

Cyfrowa gotówka **DHL PARCEL**

ENVIRONMENTAL & SOCIAL IMPACT

COI dla Ukrainy **CENTRALNY OŚRODEK INFORMATYKI**



NATIONALE NEDERLANDEN

LAUREAT KONKURSU

BIG IDEA

TRANSFORMACJA CYFROWA NATIONALE-NEDERLANDEN

„Nasza strategia – Bliżej klienta, krok przed innymi – postawiła klienta w centrum wszystkiego, co robimy. Nasza transformacja cyfrowa to również głęboka zmiana kulturowa całej firmy w kierunku zwinnego modelu pracy opartego o praktyki Agile i model BizDevSecOps."

O FIRMIE

nationale nederlanden

W Polsce Grupa NN działa jako Nationale-Nederlanden i jest jednym z liderów polskiego rynku ubezpieczeń na życie (3. miejsce pod kątem udziału w rynku) oraz funduszy emerytalnych (1. miejsce pod kątem udziału w rynku).

CELE PROJEKTU

- wzrost liczby klientów z dostępem do konta online
- wzrost udziału obsługi w kanałach cyfrowych
- zwiększenie poziomu cyfryzacji i automatyzacji procesów
- zwiększenie cyfrowego zaangażowania klientów
- zwiększenie poziomu sprzedaży produktów online
- zwiększenie efektywności operacyjnej
- zwiększenie efektywności sprzedaży agentów
- zwiększenie poziomu dostępności systemów IT

NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- określenie ponad 70 inicjatyw projektowych wraz z korzyściami (wskaźnikami) i kosztami,
- zorganizowanie ok. 300 pracowników (30 proc. całej firmy) w 8 Strumieni Wartości (tribes) oraz 25 zespołów (squads)
- pozyskanie ok. 150 dodatkowych pracowników tymczasowych niezbędnych do realizacji transformacji
- zdefiniowanie 3-letniej mapy drogowej transformacji, realizowanej poprzez podział na mniejsze elementy wraz z doprecyzowaniem zakresu w cyklach kwartalnych
- implementacja modelu BizDevSecOps pozwoliła na:
  - wdrożenie otwartej architektury opartej o mikro front-endy i mikro-serwisy – szybkie i elastyczne dostarczanie rozwiązań technologicznych w dużych zespołach programistycznych
  - opracowanie planu komunikacji i zarządzania zmianą – zmiana sposobu działania była wsparta multidyscyplinarnym zespołem „Change Team"

MIERZALNE EFEKTY

- URUCHOMIENIE CYFROWEJ STREFY KLIENTÓW MOJE NN
- AUTOMATYZACJA **42 PROC. PROCESÓW OPERACYJNYCH**
- WSKAŹNIK WNIOSKÓW SKŁADANYCH CYFROWO O WYPŁATĘ ODSZKODOWAŃ NA POZIOMIE **PONAD 90 PROC.**
- ZNACZĄCA POPRAW ŚREDNIEJ DOSTĘPNOŚCI KRYTYCZNYCH USŁUG IT WSPIERAJĄCYCH PROCESY BIZNESOWE – **POWYŻEJ 99,9 PROC.**
- UTRZYMANIE WYSOKIEGO **POZIOMU NPS RELACYJNEGO**, KTÓRY W 2022 OSIĄGNĄŁ **POZIOM 36** I BYŁ ŚREDNIO **O 75 PROC.** WYŻSZY OD ŚREDNIEJ RYNKOWEJ POMIĘDZY 2020 A 2022 ROKIEM
- WG BADANIA Z 2022 ROKU 70 PROC. KLIENTÓW **NATIONALE-NEDERLANDEN** UWAŻA, ŻE KORZYSTANIE Z USŁUG W RAMACH STREFY KLIENTA MOJE NN JEST BARDZO ŁATWE

NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- Nowe struktury (8 Strumieni Wartości, 25 zespołów) oraz role (Lider Strumienia Wartości, Lider Technologiczny, Product Owner, Scrum Master) umożliwiły zacieśnienie współpracy pomiędzy Biznesem a Technologią.
- Zarządzanie zmianą z wykorzystaniem metodyk zwinnych (opartych na SAFe) oraz kwartalnych Big Room Plannings wprowadziło elastyczność w zarządzaniu.
- Wdrożenie nowego modelu operacyjnego opartego o model Agile i BizDevSecOps pozwoliło na skrócenie cyklów dostarczania rozwiązań (krótszy time-to-market) oraz znaczącą poprawę współpracy między różnymi funkcjami firmy.

LESSONS LEARNED

W transformacji firmy kluczowi są ludzie. Zarówno ci, którzy ją przeprowadzają, jak i ci, którzy w niej uczestniczą. Dla tych pierwszych kluczowe jest odpowiednie przygotowanie, zdefiniowanie celów i oczekiwań. Dla drugich potrzebna jest ciągła komunikacja o tym, dlaczego transformacja została uruchomiona, jaki jest jej cel, plan oraz jakie są bieżące działania i sukcesy.

Ważnym czynnikiem jest precyzyjne zdefiniowanie celów. Kierunki powinny być uzgodnione na poziomie Zarządu. Cele w ich realizacji powinni definiować liderzy transformacji. Warto, żeby cele transformacji wynikały bezpośrednio z działań transformacyjnych dla zapewnienia przełożenia konkretnych działań na konkretne rezultaty.

Transformacja trwała 3 lata. W tym czasie zmieniało się otoczenie (pandemia), zrozumienie potrzeb klientów, zmieniali się ludzie, którzy transformację prowadzili. Kluczowa okazała się umiejętność dostosowania siebie i transformacji do zmieniających się okoliczności.



MINISTERSTWO FINANSÓW

LAUREAT KONKURSU

BIG IDEA

E-URZĄD SKARBOWY

Zbudowanie Urzędu Skarbowego online, w którym klienci mogą szybko i wygodnie załatwić wszystkie swoje sprawy związane z obsługą podatków. Klient widzi stan swoich spraw i ma je pod kontrolą 24/7. Usługi są zautomatyzowane i sprofilowane do indywidualnych potrzeb.

„Sukces usługi Twój e-PIT (obecnie jedna z e-usług e-Urzędu Skarbowego) pokazał, że podatnicy preferują kanały zdalne, gdy usługi podatkowe są proste i zrozumiałe".

O FIRMIE

Ministerstwo Finansów

Ministerstwo Finansów – urząd administracji rządowej, do którego zadań należy opracowywanie, wykonywanie i kontrolowanie realizacji budżetu państwa, finansowanie samorządu terytorialnego, sfery budżetowej i bezpieczeństwa państwa, zarządzanie długiem publicznym oraz realizacja dochodów i wydatków budżetu państwa.

CELE PROJEKTU

Zbudowanie Urzędu Skarbowego w Internecie, który ułatwi realizację obowiązków podatkowych i oszczędzi czas kilku milionów klientów, a także diametralnie usprawni funkcjonowanie administracji podatkowej.

Rozwiązanie ma spełniać następujące kryteria:

Klient w centrum uwagi – interfejs przyjazny dla klienta

Prostota – uproszczenie języka i procedur obsługi

Szybkość – czas dostępu do danych rzędu kilku milisekund

Automatyzacja – szereg czynności realizują automaty bez udziału człowieka

Samoobsługa – dostęp do własnych danych, wstępne wypełnienie deklaracji, usługi dostosowane do profilu osoby

Minimalizacja biurokracji – przeprowadzanie zmian prawnych upraszczających realizację spraw podatkowych

NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- udostępnienie platformy e-Urząd Skarbowy, obejmującej podstawowe usługi: twoje dane, składanie pism, zwroty podatków, płatności online, mandaty, integracja z Twój e-PIT i e-Mikrofirma
- przejście projektu na nowy model zarządzania – SAFe 5.1 – organizacja nowych procesów wytwórczych i małych zespołów SCRUM
- wdrożenie doręczeń elektronicznych i automatycznych zaświadczeń,
- udostępnienie konta pełnomocnika, udostępnienie wersji językowych angielskiej i ukraińskiej
- automatyzacja przyjmowania aktów notarialnych
- wdrożenia konta komornika
- uruchomienie płatności BLIK
- udostępnienie historii złożonych deklaracji

W 2023 r. planowane jest uruchomienie następujących usług:

- Prezentacja sald i rozliczeń
- Konto organizacji
- Wdrożenie nowych formularzy interaktywnych
- Karta 360 – panel kontrolny przedsiębiorcy

MIERZALNE EFEKTY

- LICZBA LOGOWAŃ DO E-URZĘDU SKARBOWEGO: 5 – 10MLN MIESIĘCZNIE
- LICZBA UŻYTKOWNIKÓW E-URZĄD SKARBOWY – PONAD 12,7 MLN OD URUCHOMIENIA USŁUGI
- 700 TYS. ZGÓD NA DORĘCZENIA ELEKTRONICZNE W E-URZĘDZIE SKARBOWYM
- 200 TYS. WYDANYCH ZAŚWIADCZEŃ (O DOCHODACH I O NIEZALEGANIU LUB STANIE ZALEGŁOŚCI W PODATKACH), Z CZEGO 60% W PEŁNI AUTOMATYCZNIE
- 2 MLN. WYŚWIETLEŃ HISTORII DEKLARACJI
- WZROST WSKAŹNIKA SATYSFAKCJI KLIENTA O 21 P.P. (CYKLICZNE BADANIA SATYSFAKCJI)

NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- Zbudowana struktura zwinnego programu transformacji i rozwoju usług elektronicznych, przygotowane zespoły biznesowe, funkcjonujące procesy wytwórcze, gotowe narzędzia DevOps
- Nowe kompetencje w zakresie projektowania user experience, pracy w zespołach SCRUM i budowy rozwiązań w modelu przyrostowym
- Ugruntowanie kultury transparentnej i otwartej komunikacji w zespołach agile, odwagi do szybkiego podejmowania decyzji i budowania prostych rozwiązań.
- Wdrożenie nowego podejścia do współpracy biznes – IT: wspólna prac nad wymaganiami (bez czekania na ich finalizację), wspólne planowanie, weryfikacja prototypów, testy i przekazanie do utrzymania
- Zdobycie wiedzy w zakresie możliwości nowych technologii
- Uzyskanie umiejętności projektowania rozwiązań w oparciu o potrzeby klientów, wyniki badań CX/UX, informację zwrotną od użytkowników, a także szybkiego wdrażania zmiany biznesowej w dużej skali w administracji publicznej

LESSONS LEARNED

Zwinny program budowy oprogramowania i transformacji cyfrowej w dużej skali jest dobrym podejściem do budowy skomplikowanego systemu w administracji publicznej.

Analitycy powinni jak najwcześniejszej rozpoczynać współpracę z biznesem, a rozwiązania powinny być budowane i udostępniane do testów w krótkich przyrostach, co pozwala upewnić się, że prace zmierzają w dobrą stronę.

Warto tak organizować pracę, aby nowe usługi, powstawały w równoległych strumieniach, w małych zespołach SCRUM. W dużych zespołach praca jest mniej efektywna.

OKIEM MENADŻERA



ANNA CHAŁUPA
Podsekretarz Stanu, Zastępca Szefa Krajowej Administracji Skarbowej

e-Urząd Skarbowy powstał, rozwija się i staje się preferowanym kanałem obsługi, który wybierają nasi klienci. Jestem dumna z tego osiągnięcia i chcę podziękować wszystkim osobom zaangażowanym w projekt.



KATARZYNA PRUS-MALINOWSKA
Dyrektor Departamentu Relacji z Klientami

e-Urząd Skarbowy udowodnił, że digitalizacja i automatyzacja administracji publicznej może przebiegać szybko i efektywnie, jednocześnie dając przestrzeń obywatelom do jej współtworzenia i wyrażania informacji zwrotnej. Dzięki ich zaangażowaniu budujemy usługi, z których miliony podatników chcą korzystać. To cieszy najbardziej. Cyfryzacja i wysoka jakość e-usług powoduje, że podatnicy wybierają już tylko zdalną formę kontaktu z urzędami skarbowymi



MARCIN GOCHNIO
Kierownik Projektu e-Urząd Skarbowy

Budowa dużej zwinnej organizacji projektowej nie była zadaniem łatwym. Projekt rozpędzał się powoli. Dziś w organizacji porównywany jest do rozpędzonego pociągu. Jego silnikiem jest otwarta współpraca, talenty i ponadnormatywne zaangażowanie wielu osób.



ALLEGRO

LAUREAT KONKURSU

BIG IDEA

HANDS OFF THE WHEEL IN CX

„Hands off the wheel in CX, czyli takie ustawienie procesów, aby były bardziej samosterowalne i mniej zależne od człowieka."

O FIRMIE

Allegro – platforma zakupów online założona w 1999 r. jako serwis aukcyjny. Dziś sprzedaż prowadzą tu przede głównie firmy handlowe, w tym największe światowe marki. Allegro obecnie odwiedza co miesiąc 22 mln użytkowników. Firma zatrudnia ponad 7 tys. osób.

CELE PROJEKTU

- przyspieszenie jakościowego rozwiązywania spraw zgłaszanych przez kupujących oraz sprzedających poprzez automatyzację,
- zwiększenie zaufania klientów do Allegro poprzez polepszenie jakości ofert i skuteczne wykrywanie oszustw dzięki zastosowaniu automatyzacji.

NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- wdrożenie chatbota Allina – zarówno na stronie pomocy Allegro, jak i w wybranych procesach (rozwiązanie konwersacyjne, mające udzielać automatycznej i konkretnej odpowiedzi bazując na przekazywanej przez rozmówcę intencji oraz metadanych z systemów dziedzinowych)
- wdrożenie mailbota Allbert – sufler odpowiedzi dla doradców CX, wspierający ich w udzieleniu szybkiej i poprawnej odpowiedzi (rozwiązanie oparte o uczenie maszynowe),
- wprowadzenie Instant help – systemu automatycznych odpowiedzi w formularzu kontaktowym celem udzielenia pełnej, szybkiej i poprawnej odpowiedzi w oparciu o treść wiadomości oraz metadanych (rozwiązanie również oparte o uczenie maszynowe),
- Automated Offer Alert – wewnętrzne rozwiązanie umożliwiające automatyczną weryfikację ofert pod kątem np. zgodności z regulaminem na bazie predefiniowanych reguł.
- wdrożenie wewnętrznego narzędzia Roentgen – pozwala ono na sprawdzanie ofert i kont w zakresie potencjalnych oszustw, np. poprzez sprawdzanie powiązań pomiędzy kontami. Bazuje na systemie reguł określających kryteria weryfikacji.

MIERZALNE EFEKTY

- ZWIĘKSZENIE ODSETKA ZAUTOMATYZOWANEJ PRACY OBSŁUGOWEJ Z **MNIEJ NIŻ 2 PROC.** W 2020 R. **DO 18 PROC.**
- W II KWARTALE 2022 R., ZAOSZCZĘDZENIE PRACY MANUALNEJ O RÓWNOWARTOŚCI **112 FTE** W II KW. 2022 R.
- ZWIĘKSZENIE ODSETKA ILOŚCI OFERT WERYFIKOWANYCH AUTOMATYCZNIE Z 5 PROC. W 2020 R. DO 97,5 PROC. W 2022 R.
- POWSTRZYMANO AKTYWNOŚĆ **PONAD 36 TYS. KONT OSZUSTÓW** W PIERWSZEJ POŁOWIE 2022 R. ZE WZGLĘDU NA NARUSZENIA NP. NA KONTACH POWIĄZANYCH, NISKĄ JAKOŚĆ LUB NIESPŁACONY DŁUG
- MEDIANA CZASU SPŁATY DŁUGÓW **SKRÓCIŁA SIĘ O 90 PROC.** (Z 42 DO 4 DNI)

NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- Powstało centrum kompetencyjne CX Tech skupione na rozwiązaniach na potrzeby obsługi klienta, w tym automatyzacji. W ramach działu pracują osoby o różnych kompetencjach, począwszy od inżynierów oprogramowania tworzących rozwiązania wewnętrzne przez analityków biznesowo-systemowych i specjalistów aplikacji po administratorów i chatbot designerów. Zespół współpracuje też blisko z innymi działami w firmie np. zespołem tworzącym modele uczenia maszynowego czy innymi zespołami produktowymi.
- Organizacja, dostrzegła korzyści np. z rozwiązań konwersacyjnych wspierających obsługę, aktualnie wykorzystuje je w procesach wewnętrznych (np. chatbot dla wsparcia na Slacku).

OKIEM MENADŻERA



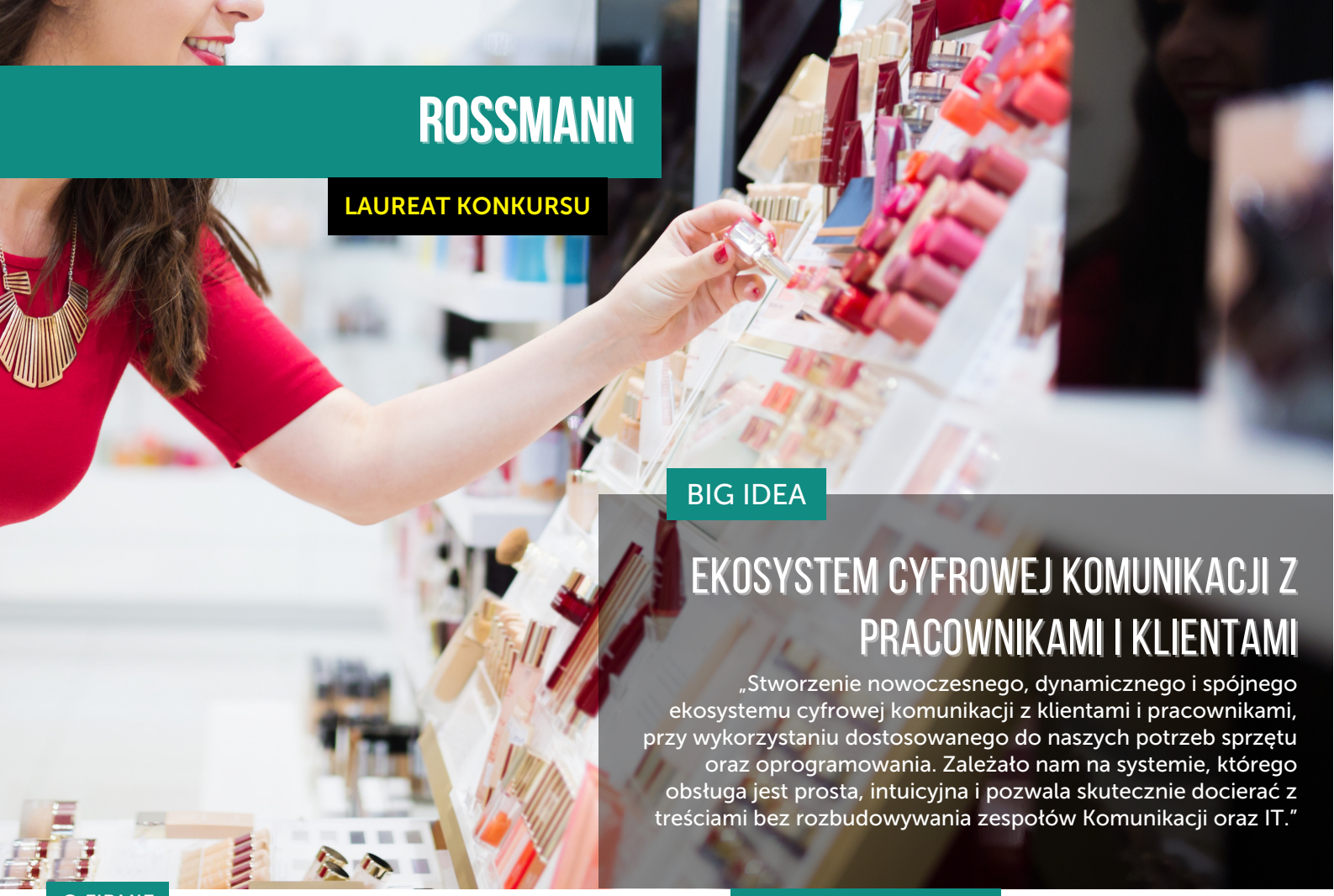
AGNIESZKA JAGUSIAK
Senior IT Manager
CX Technology

Wdrażamy nowoczesne technologie, automatyzujemy procesy i robimy to świetnie.

Jednocześnie osią naszego działania i punktem odniesienia dalej są ludzie - Klienci, którym chcemy ułatwić sprawne i bezpieczne zakupy oraz Pracownicy, którym chcemy zapewnić dobre i efektywne środowisko pracy. Z ludzi jestem najbardziej dumna - mianowicie z zespołów, które zbudowałam i które podjęły się tych tematów z dużą odwagą w działaniu, kreatywnością i determinacją.

LESSONS LEARNED

- Możemy wdrażać przeróżne technologie, automatyzować procesy, ale osią działania są dalej ludzie. Klienci, o których potrzeby chcemy zadbać mając na uwadze specyfikę biznesu. Pracownicy CX – w tym przypadku, aby mieli ergonomiczne środowisko pracy. Pracownicy z Technologii i CX, biorący udział w projekcie, którzy dzięki swojej kreatywności i determinacji przyczynili się do spektakularnych efektów. Czyli Talent przede wszystkim.
- Decyzje podejmujemy w oparciu o dane – to nasza zasada, która tutaj też sprawdzała się np. w różnych trudnych dyskusjach – od business case'u po decyzje o zmianie procesów. Ważne, żeby umieć dobrać odpowiednie mierniki do zagadnienia.
- Sytuacja w projekcie zmieniała się dynamicznie – od zmian technologicznych, bo pierwotnie wybrane się nie sprawdzały, po wpływ pandemii na zmianę priorytetów i wszystko pomiędzy. Wymagało to odwagi w podejmowaniu wyzwań i growth mindset – trzeba próbować, testować, robić proof-of-concept, sprawdzać i uczyć się na błędach. Budować taką kulturę organizacyjną, gdzie mówi się zarówno o sukcesach jaki i porażkach oraz lekcjach do odrobienia, bo to zapewnia najszybszy rozwój.



ROSSMANN

LAUREAT KONKURSU

BIG IDEA

EKOSYSTEM CYFROWEJ KOMUNIKACJI Z PRACOWNIKAMI I KLIENTAMI

„Stworzenie nowoczesnego, dynamicznego i spójnego ekosystemu cyfrowej komunikacji z klientami i pracownikami, przy wykorzystaniu dostosowanego do naszych potrzeb sprzętu oraz oprogramowania. Zależało nam na systemie, którego obsługa jest prosta, intuicyjna i pozwala skutecznie docierać z treściami bez rozbudowywania zespołów Komunikacji oraz IT."

O FIRMIE

ROSSMANN

Rossmann to największa sieć drogeryjna w Polsce, w skład której wchodzi blisko 1700 drogerii i cztery centra dystrybucyjne. Firma zatrudnia blisko 18 tys. pracowników, a jej obroty w 2022 r. wyniosły 13,5 mld zł. Salony Rossmann każdego dnia odwiedza 940 tys. osób.

CELE PROJEKTU

- gruntowna modyfikacja systemu komunikacji wewnętrznej, w tym konieczność szybkiego przesyłania informacji do poszczególnych grup pracowników oraz wykorzystanie cyfrowych formatów w komunikacji
- cyfryzacja komunikacji marketingowej w drogeriach
- wzrost sprzedaży promowanych produktów jako podstawowy wskaźnik realizacji projektu w obszarze promocji produktów w sklepie
- zauważalność nośników reklamy (cyfrowe ekrany vs plakaty w witrynach)
- przyciąganie uwagi klientów (czas)

NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- instalacja ponad 3000 ekranów reklamowych Samsung Digital Signage 55" w witrynach 1600 drogerii w całej Polsce
- uruchomienie 1300 ekranów promocyjnych 43" na regałach promocyjnych w drogeriach
- wdrożenie 1600 sztuk ekranów dotykowych w pomieszczeniach socjalnych każdej drogerii wyposażonych w moduły Raspberry PI i czytnik RFID umożliwiający logowanie kartami pracowniczymi
- zaprojektowanie infokiosków dla pracowników magazynów, służących do komunikacji i pozwalających na korzystanie z firmowych systemów IT
- uruchomienie nowoczesnego intranetu e-Ross, dopasowanego do urządzeń pracowników (kiosk, komputer w centrali, smartphone)
- wdrożenie centralnego panelu CMS, za pomocą którego Dział Komunikacji Wewnętrznej decyduje, do jakich użytkowników i w jakiej postaci kierowany jest przekaz
- wdrożenie bezpośredniej, dwukierunkowej platformy komunikacji Workplace by Facebook, z której korzystają wszyscy pracownicy Rossmanna

MIERZALNE EFEKTY

- WYSOKA ZAUWAŻALNOŚĆ EKRANÓW PRZED SKLEPEM **(OK. 50 PROC. DOTARCIA)**
- PRZYCIĄGANIE UWAGI KLIENTÓW NA RELATYWNIE DŁUGI CZAS – **ŚREDNIO 6 SEKUND**
- ZWIĘKSZENIE ŁĄCZNEGO DOTARCIA WSZYSTKICH NOŚNIKÓW REKLAMOWYCH
- ZMNIEJSZENIE ILOŚCI WYDRUKÓW W SKLEPACH **O 30 PROC.**
- ZWIĘKSZENIE ZAANGAŻOWANIA PRACOWNIKÓW – DO WRZEŚNIA 2022 R. SPOŁECZNOŚĆ UŻYTKOWNIKÓW INTRANETU LICZYŁA PONAD 12 TYS. UŻYTKOWNIKÓW, W TYM PONAD 6 TYS. AKTYWNYCH, KTÓRZY WYGENEROWALI **PONAD 8 600 POSTÓW I PRAWIE 150 TYS. REAKCJI.**

LESSONS LEARNED

Duże rozwiązania komunikacyjne, które składają się z sieci wielu tysięcy urządzeń, powinny oferować możliwość zdalnego monitorowania i zarządzania oraz aby być skalowalne. Dzięki temu firma może zadbać o jakość i stabilność rozwiązania, a także nadążyć za dynamiką zmian w biznesie. Takie podejście ogranicza znacząco koszty serwisu.

Skuteczna, szybka i efektywna komunikacja jest podstawą sukcesu biznesowego, poprawia atmosferę i wydajność pracy, niesie realne korzyści materialne (niższe budżety marketingowe dla nośników zewnętrznych).

Ścisła współpraca specjalistów działu IT z zespołami marketingu i komunikacji wewnętrznej, które zarządzają treściami, to gwarancja uzyskania najlepszych efektów projektowanych rozwiązań.

NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- zarządzanie treściami w sieci Rossmann odbywa się teraz na wszystkich nośnikach w czasie rzeczywistym i pozwala eksponować je w różnych formatach
- usprawniona została komunikacja wewnętrzna, zarówno operacyjna jak i obejmująca obszary „miękkie”
- uporządkowano zarządzanie informacją
- dostosowano formaty komunikacyjne do odbiorców, specyfiki ich pracy oraz urządzeń, z których korzystają
- wewnętrzny zespół badawczo-rozwojowy nabył kompetencje w zakresie konstrukcji i systemów zarządzania monitorami Digital Signage. Dzięki temu wdrożono największą sieć Digital Signage w Europie Środkowo-Wschodniej
- zbudowano kompetencje rozwojowe, które pozwalają firmie na współpracę z globalnym centrum rozwoju Samsunga i wspólne wdrażanie zmian w ich platformie



INTELLIGENT LOGISTICS SOLUTIONS

LAUREAT KONKURSU

BIG IDEA

TRANSFORMACJA CYFROWA SPÓŁEK GRUPY PELION

"Do 2019 r. Grupa Pelion, mając ok. 10 tys. użytkowników, nie posiadała ekosystemu do współpracy grupowej (poczta, komunikacja, portale). Kluczowe procesy biznesowe realizowane były w oparciu o monolityczne rozwiązania IT, bez procesów observability. Projekt kierowany był do trzech grup interesariuszy: właścicieli, spółek grupy Pelion oraz zespołu Intelligent Logistic Solutions (IT Shared Services & Software House dla spółek Pelion). Szczególnie istotnym okresem w transformacji biznesowo-technologicznej był okres pandemii (2020-2021), który wymagał od sektora farmacji i ochrony zdrowia szybkiego dostosowywania się do zmian i niezakłóconego działania. Spotkało się to z jednoczesnym przyspieszeniem zmian w procesach biznesowych, którymi objęta była cała grupa spółek grupy Pelion."

O FIRMIE

ils
Let's do logistics

Intelligent Logistics Solutions jest częścią Pelion S.A., jednej z największych grup kapitałowych sektora ochrony zdrowia w Polsce. Jako IT Shared Services wspiera rozwój spółek grupy oraz klientów biznesowych świadcząc kompleksową opiekę informatyczną.

CELE PROJEKTU

- stworzenie fundamentów do budowy ekosystemu do opieki nad pacjentem
- stworzenie nowoczesnego środowiska pracy dla użytkowników w Grupie
- reużywalność zasobów/wiedzy w obszarze technologii

NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- edukacja pracowników w zakresie optymalizowania procesów biznesowych
- wdrożenie i implementacja dużych rozwiązań dekomponujących rozwiązania monolityczne do mikroserwisowych (m.in.Platforma Integracyjna SoftwareAG, wdrożenie rozwiązań prywatnej chmury farmaceutycznej, integracja z systemami klasy ERP/WMS/TMS)
- optymalizacja procesów IT
- zwiększenie efektywności pracy zespołu technologii przy użyciu metodyk IT LEAN
- budowa dwóch efektywnie działających zespołów dwóch prędkości (BiModal IT)
- dekompozycja systemów legacy
- digitalizacja procesów „papierowych" na paperless (m.in.DocuSign, PowerAutomate, PowerBI).

MIERZALNE EFEKTY

- WZROST LICZBY SERWISÓW I USŁUG INTELLIGENT LOGISTICS SOLUTIONS W KATALOGU **O 12 PROC. ROK DO ROKU**
- BUDOWA CENTRÓW KOMPETENCYJNYCH - **6 NOWYCH OBSZARÓW KOMPETENCJI**
- AUTOMATYZACJA PROCESÓW BIZNESOWYCH PRZYNIOSŁA OSZCZĘDNOŚĆ W PROCESACH WSPARCIA **O 11,8 FTE**
- WZROST LICZBY ZAPYTAŃ Z APTEK O DOSTĘPNOŚĆ LEKÓW W OKRESIE PANDEMII Z **1 MLN** ZAPYTAŃ DZIENNIE **DO PRAWIE 3 MLN M.IN**. DZIĘKI ROZWIĄZANIOM CHMUROWYM
- SKRÓCENIE CZASÓW WPROWADZANIA ZMIAN I NOWYCH PROCESÓW DLA BIZNESU **ZE 120 DO 35 DNI**
- ZMNIEJSZENIE LICZBY WYDRUKÓW O OK. **20 TYS. DOKUMENTÓW ROCZNIE**

OKIEM MENADŻERA



KRZYSZTOF ŚWISTAK
Wiceprezes Zarządu

Transformacja nie jest łatwa przygoda. Dla nas to była i to jest wielka podróż.

Transformacja to jest wizja, to jest pomysł, to jest wytrwałość i konsekwencja we wdrożeniu. To jest początek tej podróży. Transformacja to jest proces ciągły.

NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- zdolność szybszej realizacji projektów biznesowych poprzez integrację systemów, modelowanie procesów (parametryzacja), świadome wykorzystanie istniejących komponentów architektury IT grupy
- zdolność digitalizacji procesów oraz współpracy grupowej w platformie cyfrowej
- możliwość adaptacji i budowy robotów oraz automatyzacji (przezwyciężenie strachu przed utratą pracy)
- otwartość na eksperymentowanie,
- proces observability dla procesów biznesowych
- zburzenie barier komunikacyjnych poprzez spłaszczenie struktury organizacyjnej (redukcja dwóch szczebli zarządzania i wdrożenie struktury matrycowej)
- wdrożenie kultury organizacyjnej opartej na otwartości oraz informacji zwrotnej

LESSONS LEARNED

- Reinforcement Learning – po każdej zmianie stosuj podejście identyczne jak w procesie nauczania Machine Learning. Demonstruj, pokazuj, wskazuj, wykorzystuj najlepsze modele działania biznesowe – w oparciu o zbudowanie przestrzeni na popełnianie błędów i ich naprawianie.
- Koopetycja – w wypadku Grupy Pelion sprawdziło się budowanie wartości przez klientów spółki w oparciu o współpracę, budowanie przewagi konkurencyjnej na rzecz pacjentów przy jednoczesnym konkurowaniu.
- Grow&Learning approach – wytwórz kulturę do eksperymentowania. Wprowadź procesy rozwojowe w oparciu o budowanie nowych kompetencji.



ŻABKA

LAUREAT KONKURSU

BIG IDEA

ASYSTENT ŻABKA

„W Żabce dbamy o to, by technologia wspierała możliwie każdy obszar działalności naszego biznesu. Przetwarzając 270 TB danych i odbierając ponad 900 000 zapytań do baz dziennie, - pozyskujemy informacje, które pomagają nam usprawniać procesy, zwiększać sprzedaż, uwalniać czas klientom i naszym franczyzobiorcom. Wykorzystujemy technologię i dane w wielu obszarach w naszej organizacji, jednak do 2022 roku istniało jedno miejsce, gdzie potencjał danych nie był wykorzystywany – sala sprzedaży. To zainspirowało nas do opracowania narzędzia opartego na danych, w którym zastosowaliśmy sztuczną inteligencję."

O FIRMIE

Żabka to najszybciej rozwijająca się sieć sklepów typu convenience w Polsce, która liczy obecnie ponad 9000 placówek funkcjonujących w modelu franczyzowym. Ok. 15,5 miliona konsumentów mieszka nie dalej, niż 500 m od najbliższej Żabki.

CELE PROJEKTU

- znalezienie, dostarczanie i odpowiednia prezentacja danych do poszczególnych modułów pozwalających realizować zadania sklepu,
- stworzenie algorytmu AI generującego zadania indywidualne dla każdego sklepu,
- wdrożenie usprawnień i standardów realizacji zadań,
- eliminacja papierowych list zadań i papierowej dokumentacji – brak wydruków związanych z prowadzeniem księgi HACCP i listy zadań codziennych,
- poprawienie gospodarki magazynowej – redukcja obciążenia pracowników i zmniejszenie strat towarowych.

NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- badanie potencjału rynkowego i poszukiwanie rozwiązań
- definiowanie wymagań – zróżnicowana grupa docelowa i częsta rotacja pracowników sklepów wymagała narzędzia o niskim progu wejścia
- decyzja o opracowaniu własnego rozwiązania opartego całkowicie na posiadanych danych – stworzony został algorytm AI, zasilany bazą danych Snowflake
- stworzenie natywnej aplikacji zintegrowanej z 7 systemami wewnętrznymi, do obsługi zadań przez pracowników
- wdrożenie w całej sieci sklepów – dzięki dobraniu technologii i rozwiązań udało się połączyć wyzwania z dwóch biegunów: potrzebę standaryzacji i unifikacji procesów sklepowych z indywidualnymi potrzebami każdego sklepu wynikającymi z różnej powierzchni, zatowarowania i ilości pracowników

MIERZALNE EFEKTY

- **MODEL AI** ZADAŃ INDYWIDUALNYCH DLA POSZCZEGÓLNYCH SKLEPÓW PRZYNIÓSŁ 8 PROCENT OSZCZĘDZONYCH ROBOCZOGODZIN
- WDROŻENIE USPRAWNIEŃ I STANDARDÓW REALIZACJI ZADAŃ SKLEPOWYCH ZAPEWNIŁO **SIEDMIOPROCENTOWĄ OSZCZĘDNOŚĆ ROBOCZOGODZIN**
- CAŁKOWITA ELIMINACJA PAPIERU W SKLEPACH KORZYSTAJĄCYCH Z ASYSTENTA W ZADANIACH REALIZOWANYCH W HACCP
- **78 PROCENT REDUKCJI CZASU** SPĘDZONEGO PRZEZ PRACOWNIKA W MAGAZYNIE
- **98 PROCENT** ZAŁÓG SKLEPÓW KORZYSTA Z APLIKACJI CODZIENNIE

NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- umiejętność tworzenia i wykorzystywania algorytmów AI oraz praktycznego ich stosowania
- kompetencje w pełni produktowego i zwinnego podejścia w sferze wytwórczej
- sposób pracy oparty na UX – kompetencje oparte na customer experience, przy zaangażowaniu użytkowników zrzeszonych w powstałym Programie Ambasadorskim od najwcześniejszej fazy koncepcji
- ścisła współpraca i wzajemne zrozumienie pomiędzy biznesem będącym właścicielem procesów sklepowych, zespołem designerskim tworzącym wizualną koncepcję rozwiązania i działem technologii tworzącym efekt końcowy
- zrozumienie wzajemnych zależności i wkładu w zbudowanie wartości produktu
- potwierdzenie zdolności do wykorzystywania posiadanych danych i przeprowadzania transformacji cyfrowej w najmniej oczywistych zastosowaniach,
- synergia wdrożeń z wykorzystaniem integracji z innym natywnym rozwiązaniem – Cyberstore

OKIEM MENADŻERA



DIANA APPELT
Lead Product Manager

Budowa, wdrożenie, a następnie rozwój Asystenta Żabka było dla nas ogromnym wyzwaniem, ponieważ to zupełnie nowy obszar działania.

Żadna ze znanych nam firm handlowych nie umożliwia komunikowania się ze sprzedawcami poprzez rozwiązania cyfrowe na taką skalę. Na rynku to wciąż niewykorzystany potencjał do zwiększania efektywności pracy sklepów, ograniczania marnowania żywności i oszczędzania czasu pracy osób w sklepach.

Dzięki temu, że projektowaliśmy rozwiązanie w ścisłej współpracy z użytkownikami końcowymi, jest ono oceniane niezwykle wysoko. Franczyzobiorcy i pracownicy doceniają częste nowości i regularne zwiększanie wsparcia cyfrowego w ich codziennej pracy. Chcemy rozwijać dalej to narzędzie, by jeszcze lepiej odpowiadać na potrzeby ponad 8000 franczyzobiorców i blisko 30 000 sprzedawców.

LESSONS LEARNED

- Nie wszystkie przygotowane moduły i funkcjonalności uzyskały spodziewany procent używalności. Przeprowadziliśmy dodatkowe ankiety i na ich podstawie wprowadzamy zmiany w kolejnych wersjach aplikacji.
- Kluczowe stało się dobre zrozumienie technologii z biznesem. W toku pracy zrozumieliśmy, że chodzi nam nie tylko o opracowanie inteligentnego rozwiązania, ale wdrożenie go w ścisłej współpracy biznesu, designu i zespołu wytwórczego. Stało się to ważne także w sytuacji, gdy algorytm AI dostarczał zbyt dużej ilości danych i należało dokonać wyboru ich użycia.
- Early adopters – pierwszych 100 franczyzobiorców było kluczowych w promocji rozwiązania wśród pracowników sklepów, ponieważ byliśmy w stanie dotrzeć do nich tylko przez ich pracodawców.



URZĄD MIASTA KRAKOWA

LAUREAT KONKURSU

BIG IDEA

SYSTEM POMOCY UCHODŹCOM

„Napływ uchodźców z Ukrainy spowodował konieczność uruchomienia nowych form pomocy w obszarze świadczeń socjalnych obsługiwanych przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej oraz Wydział Polityki Społecznej i Zdrowia. Pojawiły się nowe dokumenty, procedury, zestawy danych wymagające rejestracji i przetwarzania. Odpowiedzią na te potrzeby była aplikacja SPU”

CELE PROJEKTU

O INSTYTUCJI

Kraków

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

CELE PROJEKTU

Pomoc w obsłudze uchodźców z Ukrainy przybywających do Krakowa.

NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- rozpoznanie wymagań dla różnych zakresów prowadzonej działalności pomocowej – zarys i zasada działania docelowej aplikacji
- wybór technologii – wykorzystano framework Symfony
- podział aplikacji na trzy funkcjonalne obszary (moduły) odpowiadające konkretnym potrzebom biznesowym i dające możliwość operowania niezależnie:
  - Pakiety Pomocowe
  - Skierowania do miejsc zakwaterowania
  - Administrowanie własnymi obiektami
- dostarczanie modułów w modelu przyrostowym, zgodnie z ustalonym planem wydań. Moduły zostały zaplanowane uwzględniając ich pracochłonność oraz role w aplikacji (Pakiety Pomocowe, Skierowania, Administrowanie)

MIERZALNE EFEKTY

- **ZREDUKOWANO CZAS** POTRZEBNY NA OBSŁUGĘ UCHODŹCÓW – PRZY TAKIEJ SAMEJ ILOŚCI PERSONELU OBSŁUŻONO **WIELOKROTNIE WIĘCEJ** OSÓB (ROZWIĄZANO PROBLEM KOLEJEK)
- ZA POŚREDNICTWEM APLIKACJI **PONAD 5 TYS. RODZIN** OTRZYMAŁO PEŁNE PAKIETY POMOCOWE, **PONAD 17 TYS. OSÓB** ZOSTAŁO RELOKOWANYCH DO MIEJSC ZAKWATEROWANIA W OBRĘBIE WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO
- ZGROMADZONE W APLIKACJI INFORMACJE O KIERUNKACH RELOKACJI W POŁĄCZENIU Z PROGRAMEM DO ANALIZY DANYCH POZWOLIŁY NA **OPRACOWANIE MAPY OKREŚLAJĄCEJ LOKALIZACJE**, W KTÓRYCH WSPARCIE I POMOC SĄ SZCZEGÓLNIE POTRZEBNE

OKIEM MENADŻERA



KRZYSZTOF ZAWADKA
Starszy Konsultant ds. Systemów Teleinformatycznych

Okoliczności w jakich powstawał System pomocy uchodźcom były bardzo niesprzyjające. Narzędzia usprawniające obsługę napływających każdego dnia

Ukraińców były potrzebne „z dnia na dzień", równie szybko redefiniowane były wymagania dotyczące obsługiwanych obszarów świadczonej pomocy. Niemniej jednak wyraźne określenie celu i właściwe zaplanowanie działań uwzględniających zaistniałą sytuację kryzysową pozwoliło na sprawne zrealizowanie projektu. Nie bez znaczenia było również ogromne zaangażowane zespołu projektowego, bez którego sukces nie byłby możliwy.

NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- pracownicy wydziałów merytorycznych poza przeszkoleniem nabyli cenne doświadczenie wynikające z wytworzenia własnego rozwiązania wewnątrz instytucji,
- wytworzony w projekcie produkt może posłużyć w przyszłości, w przypadku wystąpienia podobnych sytuacji kryzysowych. Aktualnie narzędzie zostało przekazane i jest użytkowane przez ZHP, również w ramach pomocy uchodźcom,
- wykorzystanie zespołu programistów in-house umożliwiło taką realizację projektu, która w przypadku wykonawcy zewnętrznego mogłaby być problematyczna ze względu na przepisy prawa zamówień publicznych (w jednostkach samorządu terytorialnego takie podejście do realizacji projektów nie jest powszechne z uwagi na typowe w tym sektorze braki kadrowe).

LESSONS LEARNED

- Sytuacje kryzysowe pozwalają na zweryfikowanie posiadanego potencjału.
- Stworzenie aplikacji „na potrzeby chwili" jest możliwe tylko przy ścisłej współpracy z użytkownikami. Bez zaangażowania ze strony osób bezpośrednio udzielających pomocy oraz informacji zwrotnej od nich otrzymywanej nie udałoby się stworzyć narzędzia spełniającego potrzeby użytkowników.
- Istniejące regulacje prawne nie pozwalają na wykorzystanie potencjału nowych technologii.
- Kryzys uchodźczy nie zostanie zażegany wyłącznie dzięki zastosowaniu nowych technologii. Dostarczenie aplikacji i organizacja pracy są wyłącznie środkami wspomagającymi realną pomoc.

DHL PARCEL

LAUREAT KONKURSU



BIG IDEA

CYFROWA GOTÓWKA

„Całościowe zaadresowanie procesu przetwarzania gotówki w każdym punkcie procesu: kurier, klient odbierający, pracownicy rozliczający, klient nadający i całkowita migracja gotówki do rozwiązania cyfrowego."

O FIRMIE

DHL Parcel jest częścią koncernu z branży przesyłek pocztowych i logistyki – Deutsche Post DHL Group. DHL Parcel Polska, wyodrębniony w 2014 r. ze struktur DHL Express, odpowiada za obsługę krajowych rynków przesyłek kurierskich.

CELE PROJEKTU

- poprawa fizycznego bezpieczeństwa kurierów,
- zwiększenie produktywności kurierów – poprzez skrócenie czasu traconego w kolejkach do kasy na koniec dnia lub na wyjaśnienie błędów rozliczeń gotówki,
- poprawa kontroli nad rozliczeniami stanu gotówki przez pracowników działu rozliczeń gotówkowych oraz przejrzystości procesu.

NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- szczegółowa analiza potrzeb oraz zdefiniowanie procesów biznesowych,
- wybór technologii – pryncypia: wykorzystanie oprogramowania off-the-shelf oraz, w miarę możliwości, narzędzi już wykorzystywanych w organizacji,
- przygotowanie rozwiązania do testów UAT – w ciągu 3 miesięcy od zakończenia analizy,
- wprowadzenie płatności COD kartą płatniczą tak, aby ograniczyć ilość fizycznej gotówki w sieci,
- przebudowanie systemu finansowego, tak aby każdy kurier miał swoje konto rozliczeniowe na które trafiają wszystkie obciążenia i uznania w trybie online,
- stworzenie zintegrowanego raportowania stanu gotówki w sieci,
- wdrożenie automatycznego rozliczenia gotówki z nadawcami paczek.

MIERZALNE EFEKTY

- **OBNIŻONO** KOSZT PROCESOWANIA GOTÓWKI **O OK. 2 MLN EURO** W SKALI ROKU DZIĘKI LIKWIDACJI STANOWISK KASJERA I SPECJALISTY DS. ROZLICZEŃ **(O 100 FTE MNIEJ)**
- **SKRÓCONO CZAS** WIECZORNEGO ROZLICZENIA DNIA KURIERA (375 TYSIĘCY GODZIN W SKALI FIRMY W CIĄGU ROKU, CO DAJE WYDŁUŻONY MOŻLIWY CZAS ROZWOŻENIA PRZESYŁEK)

OKIEM MENADŻERA



ŁUKASZ SIBIELAK
DYREKTOR DS. SYSTEMÓW INFORMATYCZNYCH

W projekcie „Cyfrowa Gotówka" połączyliśmy różne technologie - SAP ERP, Android Mobile, Power BI, mobile POS, cash deposit machines - w spójny, 100%-owo działający ekosystem.

Tym rozwiązaniem zwiększyliśmy bezpieczeństwo obrotu duża gotówką, umożliwilliśmy pełną transparentność i rozliczalność pieniędzy, ułatwiliśmy życie kurierom i klientom, obniżyliśmy koszt funkcjonowania firmy na bardzo konkurencyjnym rynku. Tak niepodważalne rezultaty projektu zdecydowanie zachęciły organizację do kolejnych odważnych transformacji. Nagroda DEA którą otrzymaliśmy, jest dla nas szczególnie wartościowa. Czujemy się bardzo wyróżnieni przez grono najlepszych liderów gospodarki cyfrowej w Polsce.

NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- projekt zaszczepił w zespole ideę pracy z systemami ticketowymi po stronie klienta wewnętrznego. To umożliwiło identyfikację kolejnych projektów transformujących pracę w firmie,
- pozwolił na zbudowanie kompetencji w zakresie systemów typu workflow. W wyniku projektu podjęto decyzję o użyciu nowych rozwiązań. Użyty iShare nie jest już wykorzystywany w nowych rozwiązaniach, jego miejsce zajęła platforma JobRouter oraz Red Hat Decision Manager (wykorzystywany do wnioskowania),
- zwiększona samoświadomość firmy na temat efektywności realizowanych działań (dzięki systemowi ticketów).

LESSONS LEARNED

- Adresować przyczyny problemu a nie leczyć skutki – stąd np. zastosowanie RPA do automatyzacji księgowań nie byłoby dobrym rozwiązaniem problemu.
- Wybierać rozwiązania już dostępne w organizacji (o ile to możliwe) w celu przyspieszenia transformacji.
- Naprawiać procesy zanim podejmie się próbę digitalizacji.



CENTRALNY OŚRODEK INFORMATYKI

LAUREAT KONKURSU

BIG IDEA

COI DLA UKRAINY

„Zapewnienie uchodźcom z Ukrainy możliwości korzystania z takich samych rozwiązań technologicznych jak polscy obywatele.”

O INSTYTUCJI

Centralny Ośrodek Informatyki tworzy, rozwija i udostępnia największe systemy IT w państwie. Cyfryzuje i rozwija usługi publiczne, popularne aplikacje i duże systemy, m.in. mObywatel, profil zaufany i rejestr PESEL.

CELE PROJEKTU

Społeczna odpowiedzialność za możliwie jak najszybsze zapewnienie uchodźcom z Ukrainy dostępu do świadczeń pomocowych oferowanych przez państwo.

NAJWAŻNIEJSZE ETAPY

- generowanie numeru PESEL – organizacja punktów obsługi oraz sprzętu dla obywateli Ukrainy,
- uruchomienie portalu pomagamukrainie.gov.pl – utworzenie serwisu ogłoszeniowego, utworzenie aplikacji do zgłaszania konwojów humanitarnych, integracja rozwiązania z Profilem zaufanym, współtworzenie wraz ze społecznością części ogłoszeniowej
- uruchomienie modułu Diia.pl (Дія пл) w aplikacji mObywatel – budowa nowego, funkcjonalnego rejestru dokumentów i powiązanie go z funkcjonalnością dokumentów elektronicznych, wdrożenie w życie wersji produkcyjnej nowego systemu i nowej wersji aplikacji mObywatel w języku ukraińskim,
- wsparcie przy tworzeniu portalu pracawpolsce.gov.pl,
- obsługa infolinii informacyjnej w języku ukraińskim dla obywateli UE.

MIERZALNE EFEKTY

- PONAD **1 400 000 NADANYCH NUMERÓW PESEL** OBYWATELOM UKRAINY
- PRAWIE **600 000 PROFILI ZAUFANYCH** ZAŁOŻONYCH PRZEZ OBYWATELI UKRAINY
- **PONAD 300 000** UNIKALNYCH DOKUMENTÓW DIIA.PL WYDANYCH OBYWATELOM UKRAINY
- **3 500** ZESTAWÓW KOMPUTEROWYCH WYSŁANYCH DO PUNKTÓW OBSŁUGI OBYWATELI UKRAINY W CAŁYM KRAJU UKRAINY

OKIEM MENADŻERA



MARCIN KUBAREK
DYREKTOR

Projekt jest pierwszym w historii firmy tak wydatnie pokazującym potencjał zespołu, jego niezwykłe zaangażowanie, profesjonalizm, umiejętność grania zespołowo, pracy pod presją czasu.

A jednocześnie odkryliśmy wszyscy swoją ludzką twarz w poczuciu ogromnej niesprawiedliwości, jaka spotkała naszych sąsiadów. Wszyscy pracowali dniami, nocami, poświęcając swój prywatny czas, by wszystkie elementy projektu wdrożyć jak najszybciej. Mieliśmy świadomość jak wiele od nas zależy. To dało nam ogromną siłę i mobilizację do działania. Dziś jesteśmy dumni z dobrze wykonanej pracy.

NOWE ZDOLNOŚCI ORGANIZACJI

- Zespół COI wykazał się ponadprzeciętnym zaangażowaniem w pomoc narodowi Ukrainy i w niezwykle krótkim czasie stworzył rozwiązania mające ogromny wpływ na skalę wsparcia.
- Duży zakres i tempo prac musiało mieć odzwierciedlenie w równie szybkich testach i odbiorach, bez wpływu na jakość. Tworzenie Diia.pl wymagało również pracy z materiałami i danymi, które były dostępne wyłącznie w języku ukraińskim.
- Organizacja miała okazję przetestować model pracy w sytuacji kryzysowej z ograniczoną ilością czasu i określonymi przez możliwości kadrowe zasobami.
- Projekt został zrealizowany ze świadomością niezwykle ważnej misji społecznej. Jest też pierwszym w historii firmy tak wydatnie pokazującym potencjał Zespołu, jego niezwykłe zaangażowanie, profesjonalizm, umiejętność grania zespołowo i pracy pod presją czasu.

LESSONS LEARNED

- Zespół COI zdał egzamin. Jest w stanie w krótkim czasie zrealizować duże projekty wykorzystując swój ogromny potencjał. Stworzył kilka rozwiązań, które mają ogromny wpływ na skalę wsparcia jakie Polacy mogli od pierwszych dni wojny zaoferować uchodźcom z Ukrainy.

- Sam projekt był też dużym testem, który pokazał organizacji, że przy pełnej mobilizacji pracowników i skupieniu się na celu może zbudować nowe, w pełni funkcjonalne rozwiązania, przetestować je i wdrożyć w życie – bez wpływu na ich jakość. Co więcej, możemy tworzyć takie produkty, które są doceniane na arenie międzynarodowej. Bo Diia.pl stała się dumą COI.

- Zespół COI zdał egzamin z bycia wrażliwym, empatycznym i pomocnym ludziom w potrzebie. To dało nam ogromny impuls i siłę do działania, czego efektem było wytworzenie nowych rozwiązań w zaledwie kilka dni.



PARTNERZY PROGRAMU DIGITAL EXCELLENCE AWARDS:

CISCO DELL Technologies Deloitte. Microsoft orange pwc